

PROGRAMMA SVOLTO

Anno scolastico: 2017-2018 Classe V Q PSC

Docente: Francesca Gabos

Disciplina: Tecniche di Comunicazione

1) La comunicazione efficace a livello interpersonale:

- Le life skills
- L' intelligenza emotiva
- L' autoconsapevolezza
- L' empatia
- L' assertività
- Gli stili comunicativi
- L'ascolto attivo
- Gli errori comuni nell' ascolto e i suggerimenti per ben ascoltare
- Il feedback
- Parlare in prima persona
- La risposta efficace
- Il superamento delle barriere comunicative
- La comunicazione riuscita

2) La capacità di lavorare in gruppo:

- Il concetto di gruppo
- La dinamica di gruppo
- Bisogni e circoli comunicativi
- I meccanismi che minacciano i gruppi
- Stereotipi e pregiudizi
- I ruoli all'interno di un gruppo
- Le dinamiche affettive nel gruppo
- La leadership
- Le barriere comunicative in un gruppo
- Il bullismo
- Il gruppo di lavoro e le sue condizioni di efficacia
- Le tappe evolutive di un gruppo efficace

3) Le comunicazioni aziendali

- Le comunicazioni d'impresa e le sue finalità
- I vettori della comunicazione aziendale
- La comunicazione interna ed esterna all' azienda

- L'immagine aziendale
- La marca o brand
- Il concetto di marketing
- Marketing relazionale
- La customer satisfaction
- Internet e marketing relazionale
- L' e-commerce
- La strategia di marketing: l'analisi swot e la mission
- Il piano marketing e la segmentazione del mercato
- Il mobbing
- Il colloquio di lavoro

4) La campagna pubblicitaria

- L'agenzia pubblicitaria
- Le fasi della campagna pubblicitaria
- Studi di caso di promozione pubblicitaria

Ivrea, 8/06/2018