

Argomenti programmati (conoscenze)

Disciplina

TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE

CLASSE 4[^] SERVIZI COMMERCIALI

- **MODULO 1- IL RUOLO DELLA RELAZIONE NELLA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE**
 - La comunicazione ecologica
 - La critica costruttiva
 - Il superamento del diverbio e la soluzione del conflitto
 - Il colloquio non direttivo di C. Rogers
 - L'analisi transazionale di E. Berne
 - Suggestione positiva e suggestione negativa

- **MODULO 2 - MOTIVAZIONI, BISOGNI, EMOZIONI**
 - Motivazioni e bisogni
 - Motivazioni: definizione e classificazione
 - La piramide di Maslow
 - Le emozioni: definizione e classificazione
 - Emozioni e cultura

- **MODULO 3 – GRUPPI E COMUNICAZIONE DI GRUPPO**
 - Gruppo, aggregato e folla
 - Gruppi primari e secondari, formali ed informali
 - I meccanismi che regolano i rapporti nel gruppo
 - Ruoli principali nei gruppi

- **MODULO 4 – LA COMUNICAZIONE SOCIALE**
 - Comunicazione interpersonale e sociale
 - I mass media tradizionali
 - I new media

- **MODULO 5 - IL PROCESSO DI MARKETING**
 - Definizione ed evoluzione del concetto di marketing
 - L'analisi di marketing
 - Le ricerche di mercato
 - La soddisfazione dei clienti
 - La customer loyalty
 - Le leve del marketing-mix

- **MODULO 6 - LA COMUNICAZIONE PUBBLICITARIA**
 - Definizione e classificazione della pubblicità
 - Teorie ed approcci disciplinari
 - Modelli di funzionamento
 - La sicurezza nella comunicazione pubblicitaria