**PROGRAMMA TECNICHE COMUNICAZIONE E RELAZIONE**

**CLASSI TERZE**

**LIBRO DI TESTO: COLLI – PUNTO COM – VOL. A - CLITT**

1. **La dinamica del processo di comunicazione**

* Il concetto di comunicazione
* Differenza tra comunicazione animale ed umana
* La piramide dei bisogni di Maslow
* Comunicazione sociale ed interpersonale
* I modelli di spiegazione del processo comunicativo: lineare ed interattivo o circolare
* Linguaggio verbale e non verbale
* Canale, destinatario, feedback

1. **La pragmatica della comunicazione e il linguaggio corporeo**

* Gli assiomi della comunicazione
* Il linguaggio non verbale: emozioni e sentimenti
* Le tre regole del linguaggio non verbale
* Il linguaggio paraverbale
* La postura ed il ricalco, la mimica, la gestualità e la prossemica

1. **Percezione e comunicazione**

* La percezione soggettiva della realtà
* Il modello neurolinguistico della comunicazione (PNL)
* I sistemi sensoriali, le credenze ed i valori
* Riconoscere i sistemi di rappresentazione propri ed altrui: visivi, uditivi, cinestetici
* La percezione visiva
* I meccanismi percettivi: la Gestalt e le sue leggi
* L’efficacia della comunicazione visiva nei servizi commerciali: colore e comunicazione

1. **La comunicazione verbale**

* Il linguaggio persuasivo
* La retorica: logos, pathos, ethos
* Il linguaggio evocativo
* Il potere suggestivo delle parole
* Il linguaggio figurato
* Le regole per una comunicazione efficace
* L’ascolto attivo
* Saper comunicare con il cliente

**PROGRAMMA TECNICHE COMUNICAZIONE E RELAZIONE**

**CLASSI QUARTE**

**LIBRO DI TESTO: COLLI – PUNTO COM – VOL. A - CLITT**

1. **Il gruppo e la comunicazione interpersonale**

* Il concetto di gruppo
* Le tipologie di gruppo
* La struttura e la dinamica di gruppo
* La rete di comunicazione in gruppo
* Bisogni e dinamiche di gruppo
* I ruoli all’interno dei gruppi
* La leadership
* I conflitti nel gruppo e la loro gestione: le regole salvavita nei conflitti
* Le barriere comunicative

1. **Le comunicazioni di massa**

* La media Ecology
* I modelli di comunicazione interpersonale e di massa
* I social media e social network
* Il villaggio globale
* Apocalittici ed integrati
* Storia e linguaggi dei media: la stampa, i quotidiani, la televisione, la radio
* Internet

1. **La comunicazione pubblicitaria**

* Gli obiettivi della pubblicità
* Storia della comunicazione pubblicitaria
* Le strategie del linguaggio pubblicitario
* L’efficacia comunicativa del messaggio pubblicitaria
* Tono e volume del messaggio pubblicitario
* Le tipologie di campagna e di messaggi pubblicitari
* Pubblicità non intrusiva
* Pubblicità interattiva
* Advertising online

**PROGRAMMA TECNICHE COMUNICAZIONE E RELAZIONE**

**CLASSI QUINTE**

**LIBRO DI TESTO: COLLI – PUNTO COM – VOL. B – CLITT**

1. **Competenze relazionali e tecniche di comunicazione individuale**

* Le life skills: intelligenza emotiva, empatia, assertività
* Atteggiamenti interiori e qualità delle relazioni
* Lo stile passivo, aggressivo, manipolatorio, assertivo
* I valori e le credenze
* Paure, pregiudizi e preconcetti
* Norme sociali e relazionali

1. **Dinamiche sociali e tecniche di comunicazione di gruppo**

* Il team work
* L’efficacia di un team e le sue tappe evolutive
* Il lavoro di squadra e l’intelligenza collettiva
* La comunicazione all’interno del gruppo
* Le abilità sociali nel settore commerciale e nel punto vendita
* Il fattore umano in azienda
* L’organizzazione scientifica del lavoro
* La scuola delle relazioni umane
* Le teorie motivazionali
* Motivazioni intrinseche ed estrinseche
* Le teorie della leadership ed il rinforzo positivo
* Burnout e mobbing

1. **Le comunicazioni aziendali**

* Comunicazioni interne all’azienda
* Gli strumenti della comunicazione interna
* Comunicazioni esterne all’azienda
* Gli strumenti della comunicazione esterna
* ll linguaggio del marketing: concetto, customer satisfaction
* La fidelizzazione della clientela
* Web marketing e e-commerce
* Le ricerche di mercato
* L’analisi SWOT
* Mission aziendale
* Segmentazione del mercato
* Comunicazione del punto vendita e del venditore
* Il ciclo di vita di un prodotto

1. **La realizzazione di prodotti pubblicitari**

* La pianificazione strategica di una campagna pubblicitaria
* Il briefing
* La copy strategy
* La pianificazione dei media ed il budget
* Diverse modalità: depliant, spot, affissioni,