



Luigi



Pistoia

Einaudi



Istituto Professionale di Stato per i Servizi Commerciali e Socio-Sanitari



Istituto certificato per la Qualità  
ISO/UNI EN ISO 9001:2008 Cert. n. IT04/1286 - Progettazione ed  
erogazione di servizi di formazione e di orientamento - Settore EA:37

Agenzia Formativa accreditata da Regione  
Toscana con codice di accreditamento n. IS0086

## CONSUNTIVO DELLE ATTIVITA' DISCIPLINARI A.S. 2023/2024

### 1.1 MATERIA *Tecniche della comunicazione e della relazione*

CLASSE 5C SE

### 1.2 DOCENTE Prof.ssa Chiara Domenichini

---

### 1.3 LIBRI DI TESTO ADOTTATI

COLLI GIOVANNA FERRO FLORENCIA CECILIA, PUNTO.COM 3 ED - VOLUME B (LDM) /  
TECNICHE DI COMUNICAZIONE DEI SERVIZI COMMERCIALI

### 1.4 ORE DI LEZIONE EFFETTUATE NELL'ANNO SCOLASTICO (n. 33 settimane).

N° ore 55 al 30/04/24. Verranno svolte presumibilmente ulteriori n. 10 ore fino al termine delle lezioni su n° ore 66 totali previste dal Piano di Studio

### 1.5 OBIETTIVI RAGGIUNTI

#### In termine di conoscenza

Il gruppo classe, quasi nella sua totalità, è riuscito a raggiungere gli obiettivi in termini di conoscenze richieste. La maggior parte degli studenti ha dimostrato conoscenze sulle modalità di applicazione di ciò che hanno appreso con particolare riguardo ai concetti di intelligenza emotiva, assertività e confronto costruttivo. L'acquisizione di conoscenze relative alle life skills e alle tecniche di comunicazione da adottare in team work ha incrementato il senso di autoefficacia degli studenti.

#### In termine di competenze

Il gruppo classe ha maturato competenze sulle principali tecniche comunicative e la loro applicazione in campo aziendale.

#### In termine di capacità

Gli studenti hanno acquisito la capacità di individuare le modalità di acquisto dei consumatori e le specifiche strategie di marketing con particolare riferimento alla Customer Satisfaction come strumento di fidelizzazione del cliente.

### 1.6 CONTENUTI (*Programma analitico*)

#### 1° quadrimestre

Le Life Skills; intelligenza emotiva; abilità sociale; analfabetismo emotivo; le emozioni; empatia, assertività.

Lo stile assertivo e le competenze dello stile assertivo.



Luigi



Pistoia

Einaudi



Istituto Professionale di Stato per i Servizi Commerciali e Socio-Sanitari



Istituto certificato per la Qualità  
ISO/UNI EN ISO 9001:2008 Cert. n. IT04/1286 - Progettazione ed  
erogazione di servizi di formazione e di orientamento - Settore EA:37

Agenzia Formativa accreditata da Regione  
Toscana con codice di accreditamento n. IS0086

Il Team Work e l'intelligenza collettiva e la memoria transattiva.  
Il Team Work e la sua evoluzione (gruppo nascente, gruppo in via di maturazione e gruppo maturo).  
Le risorse umane in Azienda e loro evoluzione (dal sistema taylorista e Fordista alle teorie di Mayo).  
Le teorie motivazionali di Herzberg e la piramide di Maslow.  
La teoria della Leadership di Likert.  
La Customer Satisfaction (definizione e come si può realizzare).  
Il burnout (definizione, cause e come affrontarlo).  
Il mobbing (definizione, modalità di attuazione e conseguenze).

## **1.6 CONTENUTI (Programma analitico)**

### **2° quadrimestre**

Il Marketing (definizione, soggetti coinvolti; le strategie di approccio al mercato di Philip Kotler).  
Il marketing e la fidelizzazione del cliente (le azioni e le campagne per la fidelizzazione).  
Il cliente e le strategie di marketing (definizione di prosumer; vantaggi e svantaggi dell'e-commerce; il guerrilla marketing; il viral marketing).  
Il marketing Management (definizione di Marketing Plan; definizione, scopo, strumenti e azioni del marketing analitico; scopo e aree di azione del marketing strategico; scopo e strumenti del marketing operativo).  
Il sito WEB aziendale e la comunicazione efficace nei siti web.  
La realizzazione dei prodotti pubblicitari (codice di autodisciplina della comunicazione commerciale; l'agenzia pubblicitaria; il briefing; la copy strategy; budget e media plan).

## **1.7 METODI DI INSEGNAMENTO (lezione frontale, lezione interattiva, lezione itinerante, lavoro di gruppo, insegnamento individuale, ecc.)**

Lezione frontale e dialogica; cooperative learning; flipped classroom

## **1.8 MEZZI E STRUMENTI DI LAVORO (sussidi didattici utilizzati):**

Libri di testo; slides elaborate dal docente; schede di approfondimento; elaborati individuali e di gruppo

## **1.9 SPAZI (Biblioteca, Palestra, Laboratori, Aule Speciali, Musei)**

Spazi interni alla scuola (aula della classe, spazi comuni; Biblioteca) e esterni alla scuola (Teatro Verdi e Teatro Manzoni; Cinema LUX)

## **1.10 TEMPI IMPIEGATI PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA SVOLTO (diviso in macrotematiche)**

Il tempo totale previsto per lo svolgimento del programma è di 65 ore totali la cui suddivisione per macrotematiche è presentata analiticamente nella scheda allegata



Luigi



Pistoia

Einaudi



Istituto Professionale di Stato per i Servizi Commerciali e Socio-Sanitari



Istituto certificato per la Qualità  
ISO/UNI EN ISO 9001:2008 Cert. n. IT04/1286 - Progettazione ed  
erogazione di servizi di formazione e di orientamento - Settore EA:37

Agenzia Formativa accreditata da Regione  
Toscana con codice di accreditamento n. IS0086

**1.11 STRUMENTI DI VERIFICA (Interrogazione, prova scritta tradizionale, prova scritto-grafica, test, questionario, ecc....)**

Verifiche orali individuali; verifiche scritte; produzione di schemi e mappe concettuali; elaborati individuali.

**3 ALLEGATI: Scheda analitica per macrotematiche**

Pistoia, 30/04/24

FIRMA