



Luigi



Einaudi



Pistoia

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. 2024/2025

### 1.1 MATERIA: *Tecniche della comunicazione*

CLASSE: 5AC

1.2 DOCENTE Prof.ssa Antonella Crisci

### 1.3 LIBRI DI TESTO ADOTTATI

Punto.com vol.B Giovanna Colli Florencia Cecilia Ferro

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

N° ore 51

su n° ore 66 previste dal Piano di Studio

### 1.5 OBIETTIVI RAGGIUNTI

#### In termine di conoscenza

Gli alunni hanno sviluppato conoscenze riguardo il concetto di comunicazione e la competenza comunicativa in relazione agli interlocutori e al contesto, in particolare con l'interazione diretta con il cliente. Conoscono inoltre i principali modelli comunicativi, i vettori della comunicazione aziendale e gli strumenti di comunicazione interna ed esterna dell'azienda. Hanno altresì sviluppato conoscenze riguardo le *public relations*, dei principali modelli a riguardo e dei loro sviluppi dovuti all'entrata nel mondo digitale; gli studenti hanno infine maturato conoscenze relative all'ambito del marketing (fenomenologia, modelli di riferimento, tecniche specifiche)

#### In termine di competenze

Gli studenti sono in grado di collocare la competenza comunicativa nel contesto delle più recenti teorie sui modelli di competenza e ne riconoscono l'importanza a livello di dinamiche di gruppo; essi sanno riconoscere le modalità comunicative aziendali e gli strumenti comunicativi idonei al singolo contesto. Sono inoltre in grado di riconoscere strumenti e finalità delle *public*



Luigi



Einaudi

Pistoia



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

*relations*, leggendone le potenzialità offerte a riguardo dall'universo digitale. Infine, gli studenti sanno definire il concetto di marketing, individuando gli elementi dell'azienda che hanno un ruolo in tal senso, sono in grado di riconoscere i modelli di marketing utilizzati concretamente nonché le loro finalità.

### In termine di capacità

Riconoscono il nesso esistente tra la competenza comunicativa e il settore commerciale, distinguendo i differenti tipi di comunicazione e sapendoli utilizzare in base alla situazione; essi sanno applicare al contesto aziendale gli adeguati modelli comunicativi a livello di strumenti, contenuti e finalità. Sono inoltre in grado di saper applicare modelli di *public relation* al singolo contesto aziendale.

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

### 1° quadrimestre

#### **Le competenze relazionali:**

Le life skills  
L'intelligenza emotiva  
L'empatia  
L'assertività  
Gli stili comunicativi  
I valori, le credenze e le norme sociali  
Competenze relazionali e servizi commerciali  
L'interazione diretta con il cliente  
Essere cortesi  
La gestione delle obiezioni e dei reclami  
La gestione dei colleghi difficili

#### **Il team work:**

L'efficacia del team  
Le tappe evolutive del team  
Il lavoro di squadra  
La natura del team  
La natura del compito  
Il fattore umano  
La scuola delle relazioni umane  
Le teorie motivazionali  
Le motivazioni intrinseche ed estrinseche al lavoro  
Le teorie della leadership e il rinforzo positivo



Luigi



Einaudi

Pistoia



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

- Customer satisfaction

2° quadrimestre

### **Comunicazioni aziendali e Public Relation**

I vettori della comunicazione aziendale  
La responsabilità d'impresa  
Le comunicazioni interne  
Gli strumenti della comunicazione interna  
Le riunioni di lavoro  
Le public Relation: finalità e strumenti  
Il digital PR  
L'immagine aziendale  
La mission e la vision aziendale  
Il brand  
Il brand del territorio  
La conferenza stampa  
I comunicati stampa  
Il direct mail

### **Linguaggio e strategie dimarketing**

Il concetto di marketing  
Loyalty e fidelizzazione della clientela  
La profilazione della clientela  
Il prosumer  
L'e-commerce  
Il guerilla marketing  
Il viral marketing  
Le ricerche di mercato  
L'analisi SWOT

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

Lezioni interattive, cooperative learning. Debate, lezioni frontali

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

Libro di testo, lim, mappe concettuali, video



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

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

Aula

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

La competenza comunicativa: 15 ore

La comunicazione aziendale: 15 ore

Le *public relations*: 15 ore

Il marketing: 16 ore

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

Interrogazioni orali programmate, verifiche scritte strutturate e semi strutturate, lavori digitali

#### **3 ALLEGATI:**

Scheda analitica per macrotematiche

Pistoia 6 maggio 2025

FIRMA

Antonella Crisci