

 <p>Istituto Professionale Cavalieri Milano</p> 		 pag. 1 di 2
---	--	--

TECNICHE DI COMUNICAZIONE E DELLA RELAZIONE

Classe 5° Servizi Commerciali : Indirizzo Turistico

1. LE COMPETENZE RELAZIONALE E STILI COMUNICATIVI

Le Life Skills. L'intelligenza emotiva. L'empatia. L'assertività.
La considerazione di sé e degli altri e la qualità della relazione.
Gli stili comunicativi: passivo, aggressivo, manipolatorio, assertivo.
Le norme sociali e le regole relazionali.

2. DINAMICHE SOCIALI E TECNICHE DI COMUNICAZIONE DI GRUPPO

L'efficacia di un team. Le tappe evolutive. Il lavoro di squadra e l'intelligenza collettiva. La memoria transattiva. Gli obiettivi del gruppo. La natura delle interazioni e delle comunicazioni nel gruppo. Comunicazioni e abilità sociali come elementi di qualità strategici nel settore commerciale. Le abilità sociali nel punto vendita.

3. IL FATTORE UMANO IN AZIENDA

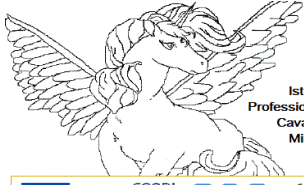


L'organizzazione scientifica del lavoro. La scuola delle relazioni umane. Le teorie motivazionali. Le ricerche di Herzberg. Le teorie della leadership. Customer satisfaction e qualità totale. Il burnout. Il mobbing

4. LE COMUNICAZIONI AZIENDALI

- 4.1. I vettori della comunicazione aziendale. Le comunicazioni interne. Gli strumenti di comunicazione interna. Le riunioni di lavoro.
- 2.2. Le finalità e strumenti delle Public relations. L'immagine aziendale. Il brand. Il brand del territorio. La conferenza stampa. I comunicati stampa. Parlare in pubblico: le relazioni e le conferenze. Il direct mail.

5. COMUNICAZIONE E DOMANDA TURISTICA

- 3.1 Il concetto di marketing. La Customer Satisfaction. Il web marketing.
- 3.2. Dal turismo ai turismi. Il marketing strategico. Le ricerche di mercato. La segmentazione della domanda turistica. La segmentazione in base allo scopo del viaggio. La segmentazione in base agli stili di vita. Il positioning. Marketing territoriale. Marketing turistico.

 		 pag. 2 di 2
--	--	--

TESTO IN ADOZIONE:

Giovanna Colli, PUNTO COM, VOL. B, seconda edizione, CLITT.

Giovanna Colli, TURISMO.COM, CLITT

Modulo 7 “La comunicazione e domanda turistica”, modulo 8 La comunicazione del