





**Ministero dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca**

Istituto d'Istruzione Superiore “Luigi Cossa”

Viale Necchi, 5 – 27100 Pavia

Tel: 0382 33422 – Fax: 0382 33421

**TECNICHE DI COMUNICAZIONE**

(Classe QUARTA - Indirizzo Aziendale)

**TESTO:** Giovanna Colli - PUNTOCOM volume A, Tecniche di Comunicazione dei Servizi Commerciali - CLITT

**UNITÀ 5**: **IL GRUPPO E LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE**

1. **Il gruppo e le sue caratteristiche**
* Concetto di gruppo
* Tipologie di gruppo
* I concetti di struttura e di dinamica di un gruppo
* Bisogni e dinamiche di un gruppo
* I ruoli all’interno dei gruppi
* La leadership
* I conflitti nel gruppo e la loro gestione
* Barriere comunicative nei gruppi
* Le regole per la gestione dei conflitti
1. **L’interazione tra individuo e gruppo**
* Il senso di appartenenza ad un gruppo e l’identità sociale
* La coesione e la forza attrattiva di un gruppo
* Il capro espiatorio
* La discriminazione
* Il bullismo
* Il cyberbullismo

**UNITÀ 3** : **PERCEZIONE E COMUNICAZIONE**

1. **La percezione soggettiva della realtà**
* La P.N.L.
* I sistemi sensoriali
* Le credenze e i valori
* I filtri percettivi
* Riconoscere il sistema di rappresentazione del mondo proprio ed altrui
1. **La comunicazione visiva**
* La percezione visiva
* I meccanismi percettivi
* Le principali leggi della Gestalt
* Efficacia della comunicazione visiva nei servizi commerciali
* Colore e comunicazione
* Aspetti fisici estetici e comunicativi del colore del settore commerciale

**UNITA’ 7 : LACOMUNICAZIONE PUBBLICITARIA**

* Gli obiettivi pubblicitari
* La storia e l’evoluzione della comunicazione pubblicitaria
* Le strategie del linguaggio pubblicitario
* L’efficacia comunicativa del messaggio pubblicitario
* Tono e volume del messaggio pubblicitario
* Le tipologie di campagna e di messaggi pubblicitari
* La tendenza alla pubblicità non intrusiva
* La tendenza alla pubblicità interattiva
* L’advertising on line