



******

**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 4^ RR **-IND. Alberghiero/ Accoglienza Turistica**

TESTO *: “Tecniche di comunicazione per l’accoglienza turistica”-* I. Porto, G. Castoldi-Hoepli ed.

**MODULO 1-LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE**

**Unità 1- La dinamica del processo di comunicazione**

* Il significato della comunicazione
* L’approccio matematico-cibernetico
* L’approccio sistemico-relazionale: gli assiomi della comunicazione
* La comunicazione ecologica e i suoi princìpi

**Unità 2-Le modalità della comunicazione verbale**

* La comunicazione verbale
* La persuasione: il principio della reciprocità, dell’impegno, della coerenza e della simpatia
* La persuasione attraverso il dialogo: la tecnica delle domande, l’ascolto, la riformulazione;
* La valenza suggestiva della parola: la suggestione negativa e la valenza positiva

**Unità 3-La comunicazione non verbale**

* Lacomunicazione non verbale: le regole principali, la formazione della prima impressione, la comunicazione non verbale statica e dinamica
* Le emozioni**:** che cosa sono e quali sono le emozioni fondamentali

**MODULO 2- IL MARKETING**

**Unità 1- Il rapporto tra imprese e mercati**

* Definizione di marketing
* Il consumatore e la sua utilità immateriale
* Il marketing management
* Le strategie di marketing: la mission, il marketing mix, il posizionamento e il target, l’analisi SWOT

**Unità 2- I consumatori**

* L’evoluzione del modo di consumare
* La segmentazione
* Il rapporto con i clienti
* I comportamenti dei clienti e le motivazioni che inducono all’acquisto
* Il cliente al telefono: la gestione della conversazione telefonica

**Unità 3-La pubblicità**

* Breve storia della pubblicità
* La rivoluzione creativa
* Le campagne pubblicitarie
* Le forme della pubblicità ieri e oggi