



PROGRAMMA SVOLTO

Docente	Carla Boldini
Materia:	Tecniche di comunicazione
Classe:	5^ HC
a. s.:	2019/2020

N. mod.	Titolo del modulo	Argomenti e attività svolte
1	La comunicazione aziendale	Il fattore umano in azienda. Il marketing e la comunicazione aziendale. L'immagine aziendale. I flussi di comunicazione aziendale. La comunicazione telefonica. Il <i>mobbing</i> .
2	La comunicazione pubblicitaria	Gli obiettivi della comunicazione pubblicitaria. Le agenzie e le campagne pubblicitarie. Le strategie di comunicazione. La pubblicità ed internet.
3	Le competenze comunicative in ambito aziendale	Le fasi della vendita. L'interazione diretta con il cliente. Riconoscere lo stile comunicativo del cliente. Le regole per gestire il colloquio con il cliente. La gestione delle obiezioni.

Libro di testo: I. Porto, G. Castoldi: *Tecniche di comunicazione*, Hoepli.

Palazzolo sull'Oglio, 05/06/2020

Prof. Carla Boldini

I rappresentanti