

Istituto Professionale di Stato
RANIERI ANTONELLI COSTAGGINI RIETI

Indirizzo Accoglienza Turistica

Classe IV F

Prof.ssa Maura Festuccia

Disciplina: Tecniche di Comunicazione e Relazione

Programma svolto A.S. 2021/2022

Testo: Tecniche di Comunicazione per l'Accoglienza Turistica (Porto, Castoldi)

La dinamica del processo di comunicazione

- Concetti cardine della comunicazione
- Approccio matematico-cibernetico
- Approccio sistemico relazionale

Comunicazione verbale

- Concetti base
- Linguaggio persuasivo
- Dialogo
- Valenza suggestiva della parola

Comunicazione non verbale

- Regole principali
- Prima impressione
- Mimica, postura, prossemica, gestualità
- Emozioni

Il Marketing

- Concetti fondamentali
- Marketing management
- Strategie di marketing
- Marketing operativo

Il Consumatore

- Evoluzione del modo di consumare
- Segmentazione dei consumatori
- Cluster
- Analisi dei consumi
- Il rapporto con i clienti
- Motivazione all'acquisto

Rieti, li

*Nicole Perre
Eleanora Mossa*

Il Docente

Maura Festuccia