

Istituto Professionale di Stato
RANIERI ANTONELLI COSTAGGINI RIETI

Indirizzo Accoglienza Turistica

Classe IV L

Prof. Iacuitto Cristian (supplente di Domenici Gina)

Disciplina: Tecniche di Comunicazione e Relazione

Programma svolto a.s. 2019 – 2020

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
- **Marketing**
 - Concetti fondamentali
 - Marketing management
 - Strategie di marketing
 - Marketing operativo
- **Il consumatore - Argomenti svolti dall'inizio della DAD dal supplente Cristian Iacuitto**
 - Evoluzione del modo di consumare
 - Segmentazione dei consumatori
 - Cluster
 - Analisi dei consumi
 - Il rapporto con i clienti
 - Motivazione all'acquisto
- **La pubblicità**
 - Le forme della pubblicità
 - La comunicazione pubblicitaria e internet

Rieti, 15.06.2020

Il Docente
Cristian Iacuitto