

Indice



1. Competenze relazionali e tecniche di comunicazione individuale 7

u.a. 1 Le competenze relazionali 8

- 1.1 Le Life Skills 8
- 1.2 L'intelligenza emotiva 8
- 1.3 L'empatia 9
- 1.4 L'assertività 10

u.a. 2 Atteggiamenti interiori e comunicazioni 12

- 2.1 La considerazione di sé e degli altri e la qualità della relazione 12
- 2.2 Lo stile passivo: la fuga 13
- 2.3 Lo stile aggressivo: l'autoritarismo 15
- 2.4 Lo stile manipolatorio: la maschera 16
- 2.5 Lo stile assertivo 17
- 2.6 Il mio stile comunicativo abituale 19
- 2.7 I valori e le credenze 21
- 2.8 Paure, pregiudizi e preconcetti 21
- 2.9 Le norme sociali e le regole relazionali 24

Sintesi per la didattica inclusiva 27

Passaparola – CLIL 28

Esercizi per sviluppare le competenze comunicative 30



2. Dinamiche sociali e tecniche di comunicazione di gruppo 37

u.a. 1 Il team work 38

- 1.1 L'efficacia di un team 38

- 1.2 Le tappe evolutive di un team 40
- 1.3 Il lavoro di squadra e l'intelligenza collettiva 42
- 1.4 La memoria transattiva del gruppo 43
- 1.5 Gli obiettivi del gruppo e la natura del compito 44
- 1.6 La natura delle interazioni e della comunicazione nel gruppo 46
- 1.7 Comunicazione e abilità sociali come elementi di qualità strategici nel settore commerciale 47
- 1.8 Le abilità sociali nel punto vendita 48
- 1.9 Come relazionarsi sul lavoro con persone difficili 50

u.a. 2 Il fattore umano in azienda 51

- 2.1 L'organizzazione scientifica del lavoro e la qualità d'impresa 51
- 2.2 La scuola delle relazioni umane 52
- 2.3 Le teorie motivazionali 53
- 2.4 Le ricerche di Herzberg: le motivazioni intrinseche e quelle estrinseche al lavoro 55
- 2.5 Le teorie della leadership e il rinforzo positivo 56
- 2.6 Customer satisfaction e qualità totale 57
- 2.7 Il burnout 59
- 2.8 Il mobbing 61

Sintesi per la didattica inclusiva 63

Passaparola – CLIL 64

Esercizi per sviluppare le competenze comunicative 66



3. Le comunicazioni aziendali 71

u.a. 1 Le comunicazioni interne all'azienda 72

- 1.1 I vettori della comunicazione aziendale 72
- 1.2 Le comunicazioni interne 74
- 1.3 Gli strumenti di comunicazione interna 75
- 1.4 Le riunioni di lavoro 76

u.a. 2 Le Public Relations 78

- 2.1 Finalità e strumenti delle Public Relations 78
- 2.2 L'immagine aziendale 80
- 2.3 Il brand 81
- 2.4 Il brand del territorio 86

2.5	La conferenza stampa	90
2.6	I comunicati stampa	91
2.7	Parlare in pubblico: le relazioni e le conferenze	92
2.8	Il direct mail	95
u.a. 3	Il linguaggio del marketing	96
3.1	Il concetto di marketing	96
3.2	La customer satisfaction	97
3.3	La fidelizzazione della clientela	98
3.4	Il web marketing	102
3.5	L'e-commerce	104
3.6	Il mercato come conversazione	105
u.a. 4	Il marketing strategico	107
4.1	Le ricerche di mercato	109
4.2	L'analisi SWOT	112
4.3	La mission aziendale	113
4.4	La segmentazione del mercato	116
4.5	Il positioning	116
4.6	Il marketing mix	119
4.7	La comunicazione del punto vendita	121
4.8	Il design persuasivo	121
4.9	La comunicazione del venditore	125
4.10	Il ciclo di vita di un prodotto	127
Sintesi per la didattica inclusiva		131
Passaparola – CLIL		132
Esercizi per sviluppare le competenze comunicative		134



4

4. La realizzazione di prodotti pubblicitari **139**

u.a. 1: La pianificazione strategica di una campagna pubblicitaria..... **140**

1.1	Il Codice di autodisciplina della comunicazione commerciale	140
1.2	L'agenzia pubblicitaria	143
1.3	Il briefing	144

1.4	La copy strategy	147
1.5	La pianificazione dei media	151
1.6	Budget e media plan	152
1.7	Produzione e coordinamento dei comunicati	154
1.8	La fase di verifica dei risultati	154

u.a. 2 Le tipologie di prodotti pubblicitari **156**

2.1	La pubblicità della carta stampata	156
2.2	Gli annunci pubblicitari su carta stampata	159
2.3	La pubblicità in televisione e al cinema	160
2.4	Lo spot	162
2.5	La sceneggiatura	164
2.6	Il sito web aziendale	167
2.7	La comunicazione efficace nei siti web	168
2.8	La pubblicità radiofonica	170
2.9	Le affissioni	171
2.10	Il depliant	174

Sintesi per la didattica inclusiva **175**

Passaparola – CLIL **176**

Esercizi per sviluppare le competenze comunicative **180**



5

5. Idee per il tuo futuro **183**

1.1	Il Curriculum Vitae	184
1.2	Il colloquio di lavoro	185
1.3	Gestire un colloquio di lavoro a livello non verbale	189

Esercitazioni **191**