



Giovanna Colli

Punto com

Tecniche di comunicazione dei servizi commerciali - Seconda edizione

Distribuzione esclusiva Zanichelli editore



Destinazione

Ordine e indirizzo di scuola	Materia
Scuola secondaria di secondo grado	Tecniche di comunicazione

La proposta culturale e didattica

Il progetto del libro

Dalla quarta di copertina

Le novità comunicative imposte dai media

Punto com tiene conto sia del progredire dei contenuti teorici disciplinari, sia dei cambiamenti tecnologici (i New Media e le nuove forme virtuali di socialità e comunicazione online, la tecnologia digitale smart, le risorse informative e partecipative 2.0) che hanno ridefinito le comunicazioni nella vita sociale e professionale.

Il linguaggio chiaro facilita la comprensione del complesso fenomeno della comunicazione nei suoi aspetti teorici e pragmatici, introducendo il lessico di settore. Le sezioni CLIL, disponibili anche nella versione audio, arricchiscono le competenze comunicative in lingua inglese.

Percorso di responsabilizzazione e valorizzazione creativa

Il manuale propone un percorso di alfabetizzazione dei New Media: uso consapevole dei Social, netiquette, tutela della privacy e reputazione online, uso critico delle fonti e co-creazione dei contenuti sul web. Il percorso sottolinea rischi e potenzialità e fornisce le competenze tecniche, culturali, critiche e creative, che rendono gli studenti capaci di interagire con i New Media nella maniera più responsabile. L'ottica di responsabilizzazione e valorizzazione creativa informa l'intero percorso progettuale del testo e ne costituisce il messaggio chiave: qualunque tecnica o contenuto di conoscenza può essere considerato un'arma pericolosa o trasformato in un utile strumento in funzione della competenza e della consapevolezza d'uso che se ne ha.

Didattica delle competenze e inclusività

L'opera risponde alla nuova didattica delle competenze e dell'inclusività. Ogni modulo è corredato di mappe concettuali e sintesi vocali per facilitare l'apprendimento degli alunni con Bisogni Educativi Speciali; inoltre è stata implementata la sezione degli esercizi con compiti di realtà e metodi partecipativi che mirano non solo all'apprendimento di conoscenze teoriche, ma a un'acquisizione attiva di competenze comunicative.

L'autrice

Giovanna Colli è laureata in Lettere Moderne, indirizzo Comunicazioni Sociali. È esperta di insegnamento delle abilità emotive, relazionali e cognitive. È docente di ruolo e partecipa a corsi di formazione per alunni e docenti, come esperta di Comunicazione efficace.

L'opera

Perché la nuova edizione			
Innovazioni rispetto all'edizione precedente	Tipo di innovazione	Dove si trova	Perché è necessaria
Novità comunicative	Scientifica	In tutte le Unità	Per consentire allo studente di avere uno sguardo aggiornato sui contenuti teorici e sulle tecniche più utili nel settore dei Servizi commerciali.
Lavorare per competenze	Didattica	In tutte le Unità	Per sviluppare nello studente l'efficacia comunicativa in situazioni personali e professionali.
Percorso di alfabetizzazione ai new media	Didattica	In alcune Unità	Per consentire allo studente di accedere criticamente ai media, comprendendone rischi e potenzialità nei diversi contesti personali e lavorativi (tutela dell'immagine, gestione delle relazioni sui Social, ..)
Mappe concettuali	Didattica	A conclusione di tutte le Unità	Per sintetizzare e collegare i contenuti dell'Unità
CLIL		A conclusione di tutte le Unità	Lo studente ha l'opportunità di studiare i contenuti attraverso prospettive diverse, di migliorare la competenza generale in lingua inglese, di apprendere la terminologia specifica e di sviluppare abilità di comunicazione orale attraverso gli ascolti con voce madrelingua.
Un digitale più ricco: video e sintesi vocale		Nell'eBook	Per studiare e ripassare con l'aiuto di video esplicativi e con gli ascolti dei contenuti essenziali dell'Unità.
I nuovi contenuti. Conformità al Codice di Autoregolamentazione AIE - Settore educativo			
<p>Questa opera risponde all'articolo 25 del Codice di Autoregolamentazione del settore editoriale educativo, vincolante per i soci AIE (Associazione Italiana Editori), che prevede che "La nuova edizione di un libro deve caratterizzarsi per sostanziali aggiornamenti scientifici o didattici e comunque deve differire dalla precedente per almeno il 20% dei contenuti"</p>			

Composizione dell'offerta

Per lo studente

	Articolazione di ogni volume in tomi	Contenuti digitali integrativi	Pagine
	cartaceo + digitale		
Volume A	Volume base	Libro digitale multimediale	336
Volume B	Volume base	Libro digitale multimediale	192

eBook multimediale volume A	Digitale	Booktab	-
eBook multimediale volume B	Digitale	Booktab	-

- I dati sono aggiornati a luglio 2017. Per gli anni successivi e per i prezzi aggiornati dei prodotti:
www.zanichelli.it/ricerca/prodotti/punto-com-colli

Per l'insegnante e la classe

Guida per l'insegnante	Audio/DVD	Materiali per la didattica inclusiva	Altro
<p><i>Idee per insegnare con:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - prove di verifica - schede di approfondimento 		<p>Per lo studente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mappe concettuali per ciascun capitolo <p>Per il docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prove di verifica ad alta leggibilità 	<ul style="list-style-type: none"> - Idee per insegnare in PDF - Prove di verifica – word - Prove di verifica ad alta leggibilità – word

- Elenco completo su www.clitt.it/disegno-e-laboratori/punto-com-a/

Il digitale integrativo

Tipologia di digitale	Tipo di piattaforma utilizzata	Per quali devices	Con quali modalità di accesso per gli utenti	Contenuti integrativi
eBook multimediale (per lo studente) OFFLINE (online solo per il primo download)	Booktab	PC (Windows, Mac Linux), Tablet (iPad, Android, Amazon)	Registrazione su my.zanichelli.it con chiave di attivazione stampata sul libro	Tutte le pagine del libro da sfogliare con: - sintesi vocale di ogni modulo - brani audio in inglese - video di approfondimento - esercizi interattivi online su ZTE
Sito del libro (per il docente) OFFLINE	Online	-	Registrazione su my.zanichelli.it	- <i>Idee per insegnare</i> in PDF - Prove di verifica in formato word - Prove di verifica ad alta leggibilità in formato word
ZTE ONLINE	Online	-	Accesso libero (modalità allenamento)	Esercizi interattivi con feedback

[LEGENDA]

Booktab

Applicazione di lettura gratuita disponibile per computer desktop (Windows, Mac e Linux) e dispositivi mobili (tablet iOS, Android e Amazon). Consente di sfogliare le pagine di tutto il testo e di accedere alle risorse multimediali previste (esercizi interattivi, audio, video ecc).

Sito del libro

Sito dedicato al libro con risorse per studenti e insegnanti su www.clitt.it/disegno-e-laboratori/punto-com-a/

ZTE (Zanichelli Test)

Sistema di esercizi interattivi che permette ai docenti di assegnare e creare verifiche e agli studenti di allenarsi o svolgere i compiti assegnati. Il tutto collegato alla classe virtuale e al registro formativo.

Caratteristiche tecniche dell'edizione a stampa

Formato	Colori	Tipo carta	Grammatura minima carta	Copertina	Legatura
19,7 x 26,6 cm	quattro	Certificata PEFC*	70 grammi	Plastificata lucida 4 colori	Brossura cucita (filo/refe)

* Il PEFC è la certificazione che garantisce che la materia prima legnosa per carta e prodotti in legno deriva da **foreste gestite in maniera sostenibile e responsabile**. Le foreste certificate sono **regolarmente controllate** da ispettori indipendenti.

Rapporto con il cliente

Condizioni contrattuali

I libri di testo in versione a stampa sono pienamente fruibili dall'acquirente, nei limiti della normativa sulla protezione del diritto d'autore.

Le fotocopie per uso personale del lettore possono essere effettuate nei limiti del 15% di ciascun volume dietro pagamento alla SIAE del compenso previsto dall'art. 68, commi 4 e 5, della legge 22 aprile 1941 n. 633. Le fotocopie effettuate per finalità di carattere professionale, economico o commerciale o comunque per uso diverso da quello personale possono essere effettuate solo a seguito di specifica autorizzazione rilasciata dagli aventi diritto / dall'editore.

I libri di testo in versione digitale e i contenuti digitali integrativi sono usufruibili, oltre che con limiti indicati dalla normativa sul diritto d'autore, con quelli evidenziati nella loro licenza d'uso, le cui condizioni sono chiaramente fornite dall'editore all'atto dell'acquisto o della registrazione da parte dell'utente.

Customer care

L'assistenza clienti è organizzata per fornire supporto a tutti coloro che hanno rapporti con la casa editrice. Vi sono referenti a disposizione di: docenti, scuole, studenti, genitori, librerie, grossisti, agenti e fornitori.

Ad ognuna di queste categorie, la casa editrice fornisce informazioni e supporto secondo le specifiche esigenze.

Recapiti di contatto su: <https://www.zanichelli.it/contatti-e-recapiti>

Verifica della qualità

Prodotti soggetti a certificazione di qualità secondo gli standard UNI EN ISO 9001:2008.

Ente di certificazione CertiCarGraf.

La sigla ISO 9001 identifica gli standard stabiliti dall'Organizzazione internazionale per la normazione (ISO) per assicurare che il processo produttivo di una azienda sia organizzato per garantire la massima qualità del prodotto e del servizio, in modo da soddisfare e migliorare le attese del cliente.

Osservanza di norme e di comportamenti

Proprietà intellettuale

La proprietà intellettuale, nei diversi ambiti di applicazione, viene tutelata con le seguenti modalità:

- * Contratto a diritto d'autore
- * Diritti assoluti sulla riproduzione dei testi
- * Diritti assoluti sulla riproduzione delle immagini
- * Diritti assoluti sulla riproduzione di brani musicali, filmati, diritti connessi
- * Parte dei materiali di proprietà della casa editrice

Le indicazioni del curriculum

L'opera risponde alle Indicazioni nazionali del Ministero dell'istruzione per il curriculum della scuola secondaria di secondo grado.

Norme riguardanti il libro di testo

L'opera risponde alle prescrizioni del Ministero dell'istruzione secondo quanto indicato nel D.M. n. 781 del 27 settembre 2013 riguardante le diverse tipologie di libri di testo, le risorse digitali integrative e i criteri pedagogici generali.

Disponibilità del libro per Diversamente abili

Biblioteca di Monza per ipovedenti; AID Associazione Italiana Dislessia

Codice Etico

Il Codice Etico e il Modello Organizzativo ai sensi della legge 231/2001 adottati dalla casa editrice definiscono l'insieme dei valori che la stessa riconosce e condivide, a tutti i livelli, nello svolgimento dell'attività di impresa e dettano le linee guida improntate all'onestà e alla trasparenza a cui essa si conforma nelle relazioni interne e nei rapporti con l'esterno.

La casa editrice sostiene con forza i diritti umani, opponendosi a ogni forma di sfruttamento, discriminazione e lavoro nero. La salvaguardia dell'ambiente è un principio prioritario a cui si riferiscono le scelte aziendali.

L'Organismo di Vigilanza, formato da persone indipendenti nel ruolo, è l'ente istituito per vigilare sul rispetto del Codice Etico e del Modello Organizzativo da parte di tutti i destinatari, nonché sull'efficacia delle prescrizioni ivi contenute e sulla loro effettiva applicazione all'interno della casa editrice.

Per saperne di più: <https://www.zanichelli.it/chi-siamo/codice-etico>

Codice di autoregolamentazione del settore editoriale educativo

Il Codice, approvato nel 2011 dall'Associazione italiana editori, impegna tutti gli operatori del settore all'osservanza di norme e di comportamenti ispirati ai criteri di trasparenza, corretta concorrenza e tutela del consumatore, particolarmente rilevanti per un bene sociale come il libro di testo.

Il Codice è consultabile sul sito dell' AIE: www.aie.it

Codice Polite Pari Opportunità Libri di Testo

Il Codice, approvato nel 1999 dall'Associazione italiana editori, impegna i produttori di strumenti didattici a evitare messaggi anche implicitamente portatori di discriminazioni di genere ed anzi a favorire una cultura delle pari opportunità nella scuola. Il Codice è consultabile sul sito dell' AIE: www.aie.it

Certificazione di bilancio – sistemi di controllo contabile

E' la revisione effettuata da società specializzate che attesta la veridicità del bilancio d'impresa secondo la corretta applicazione dei principi e delle scritture contabili, il rispetto delle norme di legge previste in materia, la fedele rappresentazione della realtà aziendale. Il nostro bilancio è certificato da Reconta Ernst & Young S.p.A.