

# ISTITUTO PROFESSIONALE PER I SERVIZI COMMERCIALI

## CONTENUTI STANDARD *per esami e attività di recupero*

### Classe quarta

#### Materia: Tecniche di comunicazione

##### **Il fattore umano in azienda**

Taylor e l'organizzazione scientifica del lavoro, Ford e la catena di montaggio;  
Mayo e il fattore umano;  
la gerarchia dei bisogni di Maslow; i fattori motivanti per Herzberg.

##### **I flussi di comunicazione aziendale**

Lettere, comunicati stampa, posta elettronica, social network; la comunicazione al telefono.

##### **La comunicazione assertiva**

Gli stili di relazione: aggressivo, passivo, assertivo.

##### **L'immagine aziendale**

I concetti di brand, mission e vision.

Dalla mission all'immagine aziendale: marchio; uso dei colori; slogan pubblicitari.

L'imbutto promozionale e le pubbliche relazioni.

##### **La pubblicità**

Definizione e tipologie di pubblicità, linguaggio pubblicitario (tono, volume, figure retoriche); strategie e condizioni di efficacia; la struttura dell'annuncio pubblicitario.