

ISTITUTO PROFESSIONALE PER I SERVIZI COMMERCIALI

CONTENUTI STANDARD *per esami e attività di recupero*

Classe quinta

Materia: Tecniche di comunicazione

I gruppi

Definizione e tipologie di “gruppo”

Le dinamiche di gruppo: identità, appartenenza, *leader*, capro espiatorio

La pressione del gruppo nella comunicazione (conformismo)

I modelli di comunicazione nei gruppi

Gli stili della *leadership*

Il *team working* ed i vantaggi di lavorare in gruppo; le *soft skills*

Il marketing:

definizione ed attività del marketing

La customer satisfaction

Le tecniche di fidelizzazione ed il *customer care*

La segmentazione del mercato; la segmentazione psicografica.

Il *targeting*

Il posizionamento

Il marketing mix e le quattro P: il ciclo di vita del prodotto, le politiche di prezzo, le politiche di distribuzione, la communication-mix e l’imbuto promozionale.