



## **Programma svolto a. s. 2025/2026**

Classe / Indirizzo: 4AC Servizi commerciali

Materia: Tecniche di comunicazione

Docente: ENACHE SILVICA

Libro di testo : Federica Mariani e Ilaria Passeri, *Strategie e tecniche della comunicazione commerciale*

Casa editrice: Simone per la Scuola 2021

*L'elenco che segue è stato letto dal docente ai delegati della classe*

### **Elenco dei contenuti**

#### ***Persuasione e propaganda***

- Storia, tipologie e caratteristiche della propaganda
- La propaganda come scienza
- Il successo di una campagna di propaganda
- La persuasione
- I principi della persuasione
- Origini ed evoluzione della propaganda: la Prima guerra mondiale, la propaganda di guerra in Italia, i regimi totalitari
- La propaganda oggi
- Le forme di propaganda moderna: elettorale, istituzionale, relazioni pubbliche, pubblicità

#### ***Propaganda e influenzamento***

- Fondamenti teorici della propaganda
- Suggestione e suggestionabilità
- Psicologia della folla e incantesimo della suggestione
- Tecniche per difenderci della suggestione manipolativa

#### ***Comunicazione aziendale***

Comunicazione d'impresa e relazioni pubbliche

- Vision e mission aziendale



- L'opinione pubblica
- I flussi di comunicazione aziendale
- Comunicazioni interna: il coinvolgimento del personale, il lavoro in team, le riunioni di lavoro
- Comunicazione esterna
- Comunicazione efficace e inefficace
- Communication mix

### *Strumenti e professionisti delle comunicazioni*

- Il ruolo delle relazioni pubbliche nell'impresa
- Gli strumenti di comunicazione: la stampa generalista, le pubblicazioni informative, la conferenza stampa, gli eventi, le fiere
- Il professionista di relazioni pubbliche: l'abilità di parlare in pubblico, l'evoluzione della figura del PR, i vantaggi economici delle pubbliche relazioni

### *Il marketing diretto*

- Comunicare la vendita
- Le ricerche di mercato
- Ricerche quantitative: intervista personale, questionario postale, intervista telefonica
- Ricerche qualitative e motivazionali: ricerche psicografiche e stili di vita dei consumatori
- Le ricerche sulle vendite: inventario dei negozi, giuria dei consumatori, cluster analysis, Panel e indagini continuative
- La marca e la fidelizzazione
- Comunicare nel punto vendita: la vetrina, le vetrine interattive, il supermercato

### *Il marketing relazionale*

- *Gli obiettivi del marketing di relazione*
- Comunicare con il consumatore
- Co-creare valore con il cliente
- Customer Satisfaction e qualità totale
- Loyalty e fidelizzazione della clientela
- La profilazione della clientela
- Il web marketing
- L' e-commerce

### *La pubblicità*



- L'agenzia pubblicitaria
- Il Codice di Autodisciplina della Comunicazione Commerciale
- Gli obiettivi pubblicitari
- Storia ed evoluzione della comunicazione pubblicitaria
- Le strategie del linguaggio pubblicitario
- L'efficacia comunicativa del messaggio pubblicitario
- La campagna pubblicitaria
- Le fasi della campagna pubblicitaria
- Le strategie della campagna pubblicitaria

Cremona,  
05.06.2026

Il docente

Enache Silvica

---