



Programma svolto a. s.2025/2026

Classe / Indirizzo: **5AC Servizi Commerciali**

Materia: Tecniche di comunicazione

Docente: ENACHE SILVICA

Libro di testo: M. Colombari, *Teoria della comunicazione... interpersonale sociale aziendale pubblicitaria*, Editrice San Marco 2013.

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

Elenco dei contenuti

La comunicazione di gruppo

Il concetto di gruppo. Le dinamiche del gruppo

Il gruppo come sistema

Appartenenza e coesione

Natura dei legami e tipi di gruppo

La rete di comunicazione in un gruppo

La tendenza al conformismo

Il capro espiatorio

La discriminazione

I conflitti

La gestione dei conflitti tramite la mediazione

Le sei tappe della mediazione dei conflitti

Dinamiche del gruppo. Come difendersi del bullismo e cyberbullismo

Il Direct Marketing

Gli obiettivi del marketing di relazione

Fidelizzare il client

Soddisfare il cliente

Aumentare il Customer Lifetime Value (CLV)



Personalizzare la relazione

Favorire la comunicazione bidirezionale

Co-creare valore con il cliente

Costruire fiducia e reputazione

Gli strumenti di direct marketing Telemarketing e database

La misurabilità del direct marketing

Comunicare con gli eventi

Cosa si intende per evento

Eventi di comunicazione interni

Eventi di comunicazione esterna

Pianificazione e promozione di un evento aziendale

Instaurare rapporti con i media: l'attività dell'ufficio stampa

Le relazioni pubbliche storia delle relazioni pubbliche

Gli strumenti delle relazioni pubbliche

Criteri per definire e progettare campagne pubblicitarie

L'agenzia pubblicitaria

La realizzazione di una campagna pubblicitaria

Strategie e tipologie delle campagne pubblicitarie

Il linguaggio pubblicitario storytelling

Le strategie persuasive della pubblicità

Gli annunci pubblicitari

La pubblicità in televisione e al cinema

Il sito web aziendale

La pubblicità radiofonica

Le affissioni

Il dépliant



Cremona,

04.06.2026

Il docente
Enache Silvica