

**PROGRAMMA 2020/21**  
**TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE**  
**CLASSE 5B**  
**Docente: Claudia Volpe**

**MODULO 1: I MEZZI DI COMUNICAZIONE DI MASSA**

- Evoluzione dei mass media
- Teorie sull'influenza dei media
- Il quotidiano
- La radio
- La televisione
- Internet e New media

**MODULO 2: COMUNICAZIONE AZIENDALE**

- I flussi di comunicazione aziendale ( interna/esterna)
- Il coinvolgimento del personale
- Il fattore umano in azienda, da Taylor a Ford
- La scuola delle relazioni umane, Elton Mayo
- La figura del PR
- Le ricerche motivazionali e le ricerche di Herzberg.
- La qualità totale, il segreto della Toyota.
- Comunicazione esterna: conferenza, convegno, fiera...

**MODULO 3: IL MARKETING**

- Le ricerche di mercato, la grande mappa Eurisko
- La fidelizzazione del cliente
- Il marketing relazionale
- Customer satisfaction

**MODULO 4: DALLE 4P ALLE 4E IL NUOVO MARKETING MIX**

- Experience
- Exchange
- Everyplace
- Evangelism ( KAWASAKI)

**IL GREEN MARKETING**

Libro di testo adottato: M. Colombari, “**Teoria della comunicazione....interpersonale, sociale, aziendale e pubblicitaria**”. EDITRICE SAN MARCO

Il libro di testo è stato affiancato e supportato da vari appunti e link caricati durante il corso dell’anno sulla piattaforma classroom.

[https://drive.google.com/open?id=1oUYfM\\_7QvftDMr6jLYsqM77gFrmBILN3&authuser=0](https://drive.google.com/open?id=1oUYfM_7QvftDMr6jLYsqM77gFrmBILN3&authuser=0)

<https://www.antevenio.com/it/blog/50-citazioni-e-frasi-celebri-dei-guru-del-marketing/https://www.insidemarketing.it/glossario/definizione/evangelism-marketing/>

<https://www.oberlo.it/blog/fidelizzazione-del-cliente>

<https://www.oberlo.it/blog/fidelizzazione-del-cliente>

<https://www.digital4.biz/marketing/marketing-esperienziale-cos-https://www.tuologo.com/blog/dalle-4p-alle-4e-il-nuovo-marketing-mix/>

<https://www.digital-coach.it/blog/case-histories/dalle-4p-alle-4e-del-marketing/https://drive.google.com/open?id=1HDB-XTsL7eM9865H7nkGsg6eZAgM7sjx&authuser=0>

<https://www.antevenio.com/it/blog/top-ten-brand-che-generano-emozioni-nei-consumatori/>

<https://www.youtube.com/watch?v=JlJl1g1aFrI>

[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://protezionedatipersonali.it/regolamento-generale-protezione-](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://protezionedatipersonali.it/regolamento-generale-protezione-dati&ved=2ahUKewiHg8SK0tLuAhUxDGMBHV28CIUQFjARegQILhAB&usg=AOvVaw3ycKPsm)

[dQ-L5rGqItH8--R](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://protezionedatipersonali.it/regolamento-generale-protezione-dati&ved=2ahUKewiHg8SK0tLuAhUxDGMBHV28CIUQFjARegQILhAB&usg=AOvVaw3ycKPsm)

[http://www.gamecomm.it/benvenuti-nellepoca-dellevangelist-](http://www.gamecomm.it/benvenuti-nellepoca-dellevangelist-marketing/https://www.italiaonline.it/risorse/cos-e-il-word-of-mouth-marketing-e-quali-sono-le-strategie-piu-efficaci-2204)

[marketing/https://www.italiaonline.it/risorse/cos-e-il-word-of-mouth-marketing-e-quali-sono-le-strategie-piu-efficaci-2204](http://www.gamecomm.it/benvenuti-nellepoca-dellevangelist-marketing/https://www.italiaonline.it/risorse/cos-e-il-word-of-mouth-marketing-e-quali-sono-le-strategie-piu-efficaci-2204)

[https://www.coris.uniroma1.it/sites/default/files/Grande-Mappa-e-Stili-di-Vita-TSSP2016\\_1.pdf](https://www.coris.uniroma1.it/sites/default/files/Grande-Mappa-e-Stili-di-Vita-TSSP2016_1.pdf)

[https://drive.google.com/open?id=1Hnv1oQ9\\_X42-NGDROltzu77Gmubta4-m&authuser=0](https://drive.google.com/open?id=1Hnv1oQ9_X42-NGDROltzu77Gmubta4-m&authuser=0)

<https://fruttidimarketing.it/green-marketing-le-4-green-p/>

<https://www.insidemarketing.it/glossario/definizione/green-marketing/>

<https://www.francescaditunno.com/it/blog/133-green-marketing-ecologia-aziende.html>

<https://www.italiamobilesrl.it/blog/green-marketing-e-sostenibilita-cosa-e-perche-conviene-alle-aziende/>

Alcuni argomenti del programma sono stati affrontati in presenza, altri in DAD.

**DATA**  
**6.05.2021**

**FIRMA**

**Claudia Volpe**