

CONTENUTI DISCIPLINARI PER ESAMI CANDIDATI ESTERNI

Disciplina: Tecnica della Comunicazione

CLASSE III

- La dinamica del processo di comunicazione, il significato della comunicazione L'approccio matematico-cibernetico, l'approccio sistemico-relazionale e la comunicazione ecologica.
- La comunicazione verbale, la persuasione, la persuasione attraverso il dialogo e la valenza suggestiva della parola.
- La comunicazione non verbale, la prossemica, la formazione della prima impressione e le emozioni
- Il Marketing concetti generali.

CLASSE IV

- Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni.
- Atteggiamenti e metodi per ottimizzare l'impatto ambientale dei prodotti e dei servizi caratteristici della filiera di riferimento.

CLASSE V

- Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali, anche in lingua straniera.
- Tecniche di rilevamento della Customer satisfaction
- Meccanismi di fidelizzazione del cliente