



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
*Ufficio Scolastico Regionale per la Campania*

## **ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “E.FERRARI”**

Istituto Professionale per i servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera cod. mecc. SARH02901B

Istituto Professionale per l'Industria e l'Artigianato cod. mecc. SARI02901V

Istituto Tecnico settore tecnologico - Agraria, Agroalimentare e Agroindustria cod. mecc. SATF02901Q

---

Via Rosa Jemma, 301 - 84091 BATTIPAGLIA - tel. 0828370560 - fax 0828370651 - C.F.: 91008360652 - Codice Mecc. SAIS029007

Internet: [www.ipsiaferrari.it](http://www.ipsiaferrari.it) -post.cert. [SAIS029007@pec.istruzione.it](mailto:SAIS029007@pec.istruzione.it)

### **PROGRAMMA: TEORIE E TECNICHE DELLA COMUNICAZIONE**

**ANNO SCOLASTICO 2019/2020**

**CLASSE V A Acc.**

**DOCENTE: MARIA CARMELA IMBRENDA**

**LIBRO DI TESTO: STRATEGIE VINCENTI NELLA COMUNICAZIONE TURISTICA**

Di P. Boccia e C. Izzo Ed. Simone per la scuola

**L'ambiente di marketing e la concorrenza**

**La concorrenza diretta e la concorrenza allargata**

**Le ricerche di mercato e le tecniche di marketing**

**Le politiche del marketing operativo**

**Obiettivi, attività e tecniche di marketing**

**Le politiche e la classificazione del prodotto commerciale**

**Il ciclo di vita del prodotto**

**Le politiche di prezzo**

**Le politiche di distribuzione**

**Procedure e modalità di vendita dei pacchetti turistici personalizzati**

**Il messaggio pubblicitario e l'advertainment**

**L'individuazione del target-group nell'ambito dei pacchetti turistici**

**La comunicazione nel settore del turismo e la clientela**

**La comunicazione nei villaggi turistici**

**Gestire le telefonate con il cliente**

**L'email e il turismo**

**La comunicazione interattiva e il personal computer**

**Il marketing turistico e l'impresa turistico-alberghiera**

**Il profilo dell'operatore nel settore turistico**

**Strategie di comunicazione, promozione e di vendita**

**Il marketing del turismo territoriale e della globalizzazione**

**L'importanza del fattore umano nella comunicazione**

**I new media e la pubblicità**

**Battipagli 27 05 2020**

**Il docente**

**Imbrenda Maria Carmela**