|  | | |  | |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | agraria agroalimentare agroindustria | chimica, materiali e biotecnologie | costruzioni, ambiente e territorio | sistema moda | servizi socio-sanitari | servizi per la sanità e l'assistenza sociale | corso operatore del benessere | agenzia formativa Regione Toscana IS0059 – ISO9001 | | | | |
|  | www.e-santoni.edu.it | e-mail: piis003007@istruzione.it | | PEC: piis003007@pec.istruzione.it | |

**ATTIVITA’ SVOLTE**  **A.S. 2022/23**

Nome e cognome della docente: **Paola Mariani**

Disciplina insegnata: **Tecniche della comunicazione**

Libro di testo in uso : Maura Mazzola, Principi di psicologia e comunicazione interpersonale,Ed. San Marco

Classe e Sezione : **3 O**

Indirizzo di studio : **Operatori del benessere**

**Competenze che si intendono sviluppare o traguardi di competenza**

L’obiettivo è condurre le ragazze alla consapevolezza di sé e del proprio compito e preparazione, competenze richieste a chi intende affrontare un esame di qualifica da Estetista, Nello specifico della disciplina, l’obiettivo intermedio è saper gestire le relazioni con il cliente con equilibrio ed empatia ed attuare le più efficaci tecniche di marketing.

2. **Descrizione di conoscenze e abilità, suddivise in percorsi didattici, evidenziando per ognuna quelle essenziali o minime**

Percorso 1 **Elementi di sociologia dei consumi**

**Competenze**: utilizzare tecniche di Marketing efficienti ed efficaci.

**Conoscenze**: Conoscere tecniche di marketing: la comunicazione promozionale attraverso i mezzi di comunicazione di massa: televisione, radio, web, social network, cellulare. Elementi di sociologia dei consumi. Definizione obiettivi e funzioni del marketing. La fidelizzazione del cliente: promozione della struttura e promozioni al cliente.

**Abilità**: saper gestire negli elementi fondanti le strategie di marketing e il marketing dei servizi estetici

**Obiettivi Minimi**: saper indicare le fondamentali strategie di Marketing di un salone di Estetica

**Percorso 2: L’accoglienza del cliente e gli stili comunicativi.**

**Competenze:** essere in grado di gestire stili comunicativi efficaci nella relazione con il cliente e con il gruppo di lavoro. Accogliere, intrattenere, accomiatare il cliente secondo gli standard di qualità aziendale.

**Conoscenze:** Conoscere le tecniche di accoglienza, di intrattenimento del cliente e risoluzione di eventuali reclami. Conoscere le tipologie di cliente del modello Success Insight e degli assi cartesiani.

**Abilità:** Accogliere, consigliare ed eseguire il trattamento;saper gestire il cliente in tutte le sue fasi di permanenza nella struttura;saper illustrare correttamente i servizi e gli spazi;saper gestire i reclami. Saper riconoscere e praticare gli aspetti della professionalità in campo estetico.

**Obiettivi minimi:** conoscere e praticare le fondamentali tecniche dei accoglienza.

**3. Attività o percorsi didattici concordati nel CdC a livello interdisciplinare - Educazione civica**

**Educazione digitale:** la comunicazione sul web attraverso il **Manifesto delle parole non ostili** con

particolare riferimento al Body Shaming.

**Conoscenze:** conoscere i principi del Manifesto,con riflessione critica e motivata su ciascuno dei principi

**Abilità:**  riconoscere comportamenti scorretti sul web ed essere in grado di evitarli personalmente e denunciarli.

**4. Tipologie di verifica, elaborati ed esercitazioni**

Verifiche scritte a domande aperte, strutturate o semistrutturate. Colloqui orali. Esemplificazioni pratiche di accoglienza del cliente.

**5. Criteri per le valutazioni**

Nel valutare l’esposizione orale sono state considerate le seguenti capacità: conoscenza dei contenuti, chiarezza espositiva, uso del lessico specifico, grado di rielaborazione. Le griglie utilizzate sono state condivise su classroom.

**6. Metodi e strategie didattiche**

Lezione frontale e dialogata. Predisposizione di schemi e mappe per facilitare l’apprendimento.

Circle Time, cooperative learning e peer tutoring.

Pisa , 29/05/2023 La docente: Paola Mariani

Le studentesse