

ATTIVITA' SVOLTE A.S. 2023/24

Nome e cognome del/della docente: Carmela Tessitore

Disciplina insegnata: Tecniche di comunicazione

Libro/i di testo in uso: Maura Mazzola, Principi di psicologia e comunicazione, ed. San Marco

Classe e Sezione: 3 P

Indirizzo di studio: Operatore del benessere- estetiste

1. Competenze che si intendono sviluppare o traguardi di competenza

L'obiettivo è condurre le studentesse alla consapevolezza di sé e del proprio compito e preparazione tecnica, 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 ed 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, accomiatore il cliente secondo gli standard di qualità aziendale. Essere in grado di gestire la relazione comunicativa di persona, al telefono e per e-mail.

Conoscenze: Conoscere le tecniche di accoglienza, di intrattenimento del cliente e risoluzione di eventuali reclami. Conoscere le tipologie di cliente analizzando i bisogni. Conoscere le differenze tra comunicazione di persona, telefonica e per e-mail.

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 dal vivo, al telefono e per e-mail.

Obiettivi minimi: conoscere e praticare le fondamentali tecniche di accoglienza.

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

Cittadinanza attiva: Scheda cliente in gravidanza (compresenza con tecniche estetiche)

Competenze: saper instaurare in dialogo empatico e rispettoso con la cliente in gravidanza, comprendendo le sue esigenze specifiche. Utilizzare un linguaggio chiaro e appropriato per spiegare i trattamenti e raccogliere informazioni pertinenti. Saper identificare e documentare le condizioni fisiche e psicologiche della cliente che possono influenzare i trattamenti di bellezza.

Conoscenze: conoscere i cambiamenti fisiologici e psicologici che avvengono durante la gravidanza e come questi possono influenzare la scelta dei trattamenti di benessere. Conoscere i trattamenti di bellezza e benessere sicuri e consigliati per le donne in gravidanza.

Abilità: utilizzare domande aperte e chiuse per ottenere informazioni rilevanti e complete. Prestare attenzione ai bisogni e alle preoccupazioni della cliente, rispondendo in modo professionale e appropriato.

Obiettivi minimi: Redigere una scheda cliente in gravidanza chiara e comprensibile con le informazioni essenziali, aggiornandola periodicamente per riflettere i cambiamenti principali nelle condizioni della cliente.

4. Tipologie di verifica, elaborati ed esercitazioni

Verifiche scritte di tipo strutturato e semi strutturato. Colloqui orali. Esemplicazioni pratiche di accoglienza del cliente.

5. Criteri per le valutazioni

Per i criteri di valutazione di valutazione si fa riferimento alle corrispondenti tabelle inserite nel PTOF.

6. Metodi e strategie didattiche

Lezione frontale e dialogata. Predisposizione di presentazioni powerpoint con schemi e mappe per facilitare l'apprendimento., cooperative learning e peer tutoring.

Pisa lì

La docente.....

Le alunne.....

.....