

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 ISO059 – ISO9001  
[www.e-santoni.edu.it](http://www.e-santoni.edu.it) e-mail: [piis003007@istruzione.it](mailto:piis003007@istruzione.it) PEC: [piis003007@pec.istruzione.it](mailto:piis003007@pec.istruzione.it)

PIANO DI LAVORO ANNUALE DEL DOCENTE 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 P**

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.

**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.

**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. Esemplicazioni pratiche di accoglienza del cliente.

## **5. Criteri per le valutazioni**

Nel valutare l'esposizione orale saranno considerate le seguenti capacità. Conoscenza dei contenuti, chiarezza espositiva, uso del lessico specifico, grado di rielaborazione. Le griglie utilizzate saranno 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.