

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 e-mail: piis003007@istruzione.it PEC: 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.