



Istituto Statale Istruzione Superiore
EUROPA
Via Fiuggi, 14 - 80038 –Pomigliano d'Arco - NA
[Http://www.isiseuropa.edu.it](http://www.isiseuropa.edu.it)
Email: nais078002@pec.istruzione.it nais078002@istruzione.it
tel.08119668187-08119668190 – tel/fax 0810147112
codice fiscale: 93047350637



Titolo 1° UdA	I contenuti e gli strumenti del web per la gestione delle relazioni con la clientela
Contestualizzazione	<p>In un mercato in continua evoluzione, in una società convulsa, dove i consumatori prima di ogni acquisto fanno ricerche nel web e in tempo reale raccolgono dati e informazioni di ciò di cui hanno bisogno, nasce l'esigenza per 'le imprese moderne' di essere presenti sulle piattaforme digitali per affermarsi nel mercato globale.</p> <p>Il web è particolarmente importante per le PMI, soprattutto per le micro-attività: l'e-mail marketing, i siti web, i social media, la pubblicità sui motori di ricerca, consentono di acquisire in modo immediato e semplice larghe fasce di clienti online.</p>
Destinatari	Classe terza Professionale Servizi Commerciali
Periodo	Primo quadrimestre
Situazione/problema/tema di riferimento dell'UdA	<p>Come cogliere le opportunità offerte dal web e tramutarle in strategie vincenti per le imprese? Quali strumenti e contenuti digitali possono risultare particolarmente efficaci nella gestione delle relazioni con i clienti?</p>
Competenza Focus	Competenza Imprenditoriale
	<ul style="list-style-type: none">● Esercitare i principi della cittadinanza digitale, con competenza e coerenza rispetto al sistema integrato di valori che regolano la vita democratica.●Cogliere la complessità dei problemi esistenziali, morali, sociali, economici e scientifici e formulare risposte personali argomentate.

<p>Competenze correlate</p> <p>(Risultati dell'apprendimento triennio e competenze in uscita del curriculum di Educazione Civica legge 92/2019 All. C)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Curare l'applicazione, l'adattamento e l'implementazione dei sistemi informativi aziendali, contribuendo a semplici personalizzazioni degli applicativi informatici e degli spazi di archiviazione aziendale, a supporto dei processi amministrativi, logistici o commerciali, tenendo conto delle norme, degli strumenti e dei processi che garantiscono il trattamento dei dati e la loro protezione in condizioni di sicurezza e riservatezza. ● Collaborare alle attività della funzione commerciale comprendendo i bisogni e le richieste del cliente, alla promozione e comunicazione dell'immagine aziendale anche in termini di sostenibilità economico-sociale e in considerazione del patrimonio culturale e artistico locale. ● Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali. ● Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e di lavoro. ● Utilizzare i concetti e i fondamentali strumenti degli assi culturali per comprendere la realtà ed operare in campi applicativi.
<p>Insegnamenti coinvolti</p>	<p>Italiano, Storia, Inglese, Spagnolo, Matematica, Diritto, TPCS, Informatica</p>
<p>Attività degli studenti</p>	<p>Le fasi da svolgere:</p> <p>Percepire In questa fase, gli studenti identificano la situazione problematica legata ai contenuti e agli strumenti del web per la gestione delle relazioni con la clientela. Dopo un brainstorming iniziale, gli alunni discutono tra loro, condividono conoscenze, esperienze, consapevolezza sugli strumenti presenti nel web (youtube, facebook, instagram, twitter, etc), utilizzabili per le esigenze di un'azienda, soprattutto con riferimento ai rapporti con i clienti.</p> <p>Rappresentare In questa fase, gli studenti approfondiscono gli aspetti più significativi delle opportunità offerte dal web per facilitare la gestione delle relazioni con i clienti attuali e potenziali, al fine di produrre una efficace ed esplicativa rappresentazione schematico/simbolica (mappe concettuali, flow chart, tabelle, altro) che illustri le modalità di presenza dell'azienda sul web e le sue interazioni con i clienti</p> <p>Creare</p>

	<p>In questa fase, lavorando in gruppi e utilizzando efficacemente mezzi e strumenti digitali, gli studenti utilizzano le competenze acquisite per ideare, progettare azioni di fidelizzazione dei clienti tramite il web.</p> <p>Condividere In questa fase, gli studenti socializzano le esperienze e le competenze maturate all'interno della comunità scolastica per la condivisione di "buone pratiche".</p> <p>Autovalutarsi In questa fase, gli studenti riflettono attraverso una griglia di autovalutazione sulle difficoltà incontrate e sui progressi raggiunti grazie allo svolgimento dell'UDA.</p> <p>Contenuti delle attività : Allegati</p>
<p>Attività di accompagnamento dei docenti</p>	<p>Uso di metodologie attive e laboratoriale, così da attivare i seguenti processi cognitivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● formulare ipotesi, individuare obiettivi e piste di lavoro confrontandosi con idee e punti di vista diversi; ● recuperare il sapere pregresso attingendo al proprio patrimonio esperienziale e/o cognitivo; ● ricercare e analizzare diverse tipologie di fonti, selezionare dati ed elementi, descrivere, operare confronti, collegamenti e classificazioni tra le informazioni. ● classificare le informazioni raccolte, individuare relazioni tra gli elementi, organizzare le informazioni; ● collaborare con i compagni per la costruzione delle conoscenze e dei concetti <p>Uso del modello educativo "MLTV – Making Learning and Thinking Visible", per valorizzare e mettere a frutto sia le conoscenze, le abilità e le competenze di tipo disciplinare che lo sviluppo del pensiero nelle diverse declinazioni: critico, creativo, logico-matematico, riflessivo, decisionale, sistemico.</p>
<p>Prodotti /realizzazioni in esito</p>	<p>Sviluppare una campagna di e-mail marketing per un'azienda locale per comunicare e costruire relazioni stabili con i propri clienti.</p>
<p>Criteri per la valutazione e la certificazione dei risultati di apprendimento</p>	<p>Griglia di valutazione del prodotto Griglia di valutazione disciplinare Griglia di autovalutazione Griglia di valutazione/osservazione dell'educazione civica</p>

Allegato: contenuti delle attività per gli studenti

Area	Di Base	
Competenze	<ul style="list-style-type: none"> ● Cogliere la complessità dei problemi sociali, economici e scientifici e formulare risposte personali argomentate. ● Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali. ● Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e di lavoro 	
Disciplina	Lingua e Letteratura italiana	
Abilità	Attività programmate	Attività svolte
<p>Selezionare e ricavare informazioni, con uso attento delle fonti per documentarsi su un argomento specifico.</p> <p>Realizzare forme di riscrittura intertestuale (sintesi, parafrasi esplicativa e interpretativa), con un uso appropriato e pertinente del lessico anche specialistico, adeguato ai vari contesti.</p>	<p>Ricerca ed analisi delle informazioni on line relativi alla tematica (ricerca, selezione e valutazione).</p> <p>Lettura e analisi della guida pratica alla scrittura sul web per liberi professionisti</p> <p>Elaborazione di un abstract, breve testo, che esemplifica in modo esaustivo un argomento di ricerca o progetto</p> <p>Gestione e tutela dei dati che si producono attraverso diversi strumenti digitali, ambienti e servizi, nel rispetto dei dati e le identità altrui.</p>	
Disciplina	Spagnolo/ Inglese	
Abilità	Attività programmate	Attività svolte

<p>Utilizzare la lingua straniera, in ambiti inerenti alla sfera personale e sociale, per comprendere in modo globale e selettivo testi orali e scritti; per produrre testi orali e scritti chiari e lineari, per descrivere e raccontare esperienze ed eventi; per interagire in situazioni semplici di routine e anche più generali e partecipare a conversazioni.</p> <p>Utilizzare i linguaggi settoriali degli ambiti professionali di appartenenza per comprendere in modo globale e selettivo test orali e scritti; per produrre semplici e brevi testi orali e scritti utilizzando il lessico specifico, per descrivere situazioni e presentare esperienze; per interagire in situazioni semplici e di routine e partecipare a brevi conversazioni.</p> <p>Adattare le strategie di comunicazione al pubblico specifico ed essere consapevoli della diversità culturale e generazionale negli ambienti digitali</p>	<p>Ricerca, lettura, comprensione e produzione di testi multimediali relativi al settore d'indirizzo e alla gestione delle relazioni web con clienti</p> <p>Espressione e interazione orale (tutorial, registrazioni, podcast) per descrivere e presentare i principali strumenti web per la gestione delle relazioni con clienti</p>	
<p>Competenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Cogliere la complessità dei problemi sociali, economici e scientifici e formulare risposte personali argomentate. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Utilizzare i concetti e i fondamentali strumenti degli assi culturali per comprendere la realtà ed operare in campi applicativi. 	
Disciplina	Matematica	
Abilità	Attività programmate	Attività svolte
<p>Selezionare e ricavare informazioni, con uso attento delle fonti per documentarsi su un argomento specifico.</p> <p>Rappresentare (anche utilizzando strumenti informatici) in un piano cartesiano funzioni lineari.</p>	<p>Analisi dei costi di una campagna di marketing on line, dei ricavi di vendita on line e dei guadagni di un'azienda presente sul web.</p>	
Competenze	<ul style="list-style-type: none"> Cogliere la complessità dei problemi sociali, economici e scientifici e formulare risposte personali argomentate. Utilizzare i concetti e i fondamentali strumenti degli assi culturali per comprendere la realtà ed operare in campi applicativi 	
Disciplina	Storia	
Abilità	Attività programmate	Attività svolte
<p>Collocare gli eventi storici nella giusta successione cronologica e nelle aree geografiche di riferimento.</p> <p>Discutere e confrontare diverse interpretazioni di fatti o fenomeni storici, sociali ed economici anche in riferimento alla realtà contemporanea.</p>	<p>Analisi delle innovazioni scientifiche e tecnologiche e relativo impatto sui settori produttivi sui servizi e sulle condizioni economiche.</p> <p>Visione e analisi di documentari Rai Scuola "Eco della Storia - 25 anni di web".</p>	

Area	Di Indirizzo	
Competenze	<ul style="list-style-type: none"> • Esercitare i principi della cittadinanza digitale, con competenza e coerenza rispetto al sistema integrato di valori che regolano la vita democratica. • Collaborare alle attività della funzione commerciale comprendendo i bisogni e le richieste del cliente, alla promozione e comunicazione dell'immagine aziendale anche in termini di sostenibilità economico-sociale e in considerazione del patrimonio culturale e artistico locale. 	
Disciplina	TPSC	
Abilità	Attività programmate	Attività svolte
<p>Utilizzare le tecnologie digitali all'interno della rete globale in modo critico e responsabile.</p> <p>Applicare procedure e metodi per la raccolta di informazioni sulla soddisfazione della clientela. Comprendere gli strumenti più utilizzati di rappresentazione e comunicazione aziendale.</p>	<p>Analisi di strategie di social media marketing di successo presenti sul web (esempio: Birra Ceres).</p> <p>Analisi dei principali fattori di una campagna di e-mail marketing: la strategia, i contenuti, la personalizzazione, i testi di vendita.</p>	
Competenze	<ul style="list-style-type: none"> • Esercitare i principi della cittadinanza digitale, con competenza e coerenza rispetto al sistema integrato di valori che regolano la vita democratica. • Interagire nei sistemi aziendali riconoscendone i diversi modelli organizzativi, le diverse forme giuridiche con cui viene svolta l'attività e le modalità di trasmissione dei flussi informativi, collaborando alla stesura di documenti aziendali di rilevanza interna ed esterna e all'esecuzione degli adempimenti civilistici e fiscali ricorrenti. 	
Disciplina	Diritto	
Abilità	Attività programmate	Attività svolte

<p>Utilizzare le tecnologie digitali all'interno della rete globale in modo critico e responsabile.</p> <p>Identificare e applicare i profili normativi e di responsabilità legati alle diverse forme giuridiche di impresa in funzione dell'attività da svolgere.</p> <p>Applicare e interpretare la normativa sulla sicurezza e riservatezza nel trattamento dei dati e dei documenti in un contesto tipico aziendale.</p>	<p>Analisi delle forme giuridiche per l'esercizio dell'attività d'impresa.</p> <p>Interpretazione ed applicazione della normativa generale sulla privacy e sulla sicurezza e riservatezza dei dati.</p> <p>Individuazione dei reati informatici e delle relative sanzioni.</p>	
<p>Competenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Esercitare i principi della cittadinanza digitale, con competenza e coerenza rispetto al sistema integrato di valori che regolano la vita democratica. ● Curare l'applicazione, l'adattamento e l'implementazione dei sistemi informativi aziendali, contribuendo a semplici personalizzazioni degli applicativi informatici e degli spazi di archiviazione aziendale, a supporto dei processi amministrativi, logistici o commerciali, tenendo conto delle norme, degli strumenti e dei processi che garantiscono il trattamento dei dati e la loro protezione in condizioni di sicurezza e riservatezza. 	
<p>Disciplina</p>	<p>INFORMATICA</p>	
<p>Abilità</p>	<p>Attività programmate</p>	<p>Attività svolte</p>
<p>Utilizzare le tecnologie digitali all'interno della rete globale in modo critico e responsabile.</p> <p>Utilizzare tecnologie informatiche e software applicativi aziendali di più ampia diffusione a supporto della</p>	<p>Analisi del ruolo del Community Manager nella gestione delle relazioni con la clientela.</p> <p>Utilizzo di Internet, Web e social network per gli individui e per le aziende.</p> <p>Gestione delle comunità virtuali delle aziende.</p>	

<p>gestione dei processi amministrativi, logistici, commerciali e di comunicazione, in una gamma di situazioni mutevoli.</p> <p>Realizzare semplici personalizzazioni di pagine Web, attraverso adattamenti, riformulazioni e rielaborazioni.</p> <p>Interagire con strumenti relazionali e sociali di comunicazione e promozione aziendale.</p>	<p>Confronto tra marketing convenzionale e non.</p> <p>Presentazioni e video come strumento di marketing aziendale/professionale.</p> <p>Utilizzo di software per montaggio ed editing audio/video.</p> <p>Pubblicazione su piattaforme di condivisione social e gestione dei profile/spazi condivisi.</p>	
--	--	--