



# "I lavori digitali con i social media e le opportunità per le piccole imprese"



## SOCIAL MEDIA

Le tecnologie e le pratiche online che le persone adottano per condividere contenuti testuali, immagini, video e audio.

*[Fonte: wikipedia]*



## OGGI IL CONSUMATORE

- Può accedere a molte più informazioni
- Può confrontarle in ogni momento
- Può creare lui stesso contenuti



Il potere si è spostato  
nelle mani dei consumatori  
che sempre più spesso  
**influenzano**  
**le decisioni aziendali.**

In particolare di quale?  
(indica la tua preferenza  
con un numero da 1 a 5 e,  
se vuoi, motivala) \*

L'accoglienza  
del personale

Essere seguiti  
dallo stesso  
medico  
prevalenteme  
nte

La  
professionalit  
à di tutto lo  
staff

I tempi di  
refertazione  
esami-visite-  
indagini  
ridotti

Possibilità di  
fissare  
appuntamenti  
per ridurre  
l'attesa

Il materiale della sala  
d'attesa è  
interessante? \*

- Per nulla
- Non troppo
- Abbastanza
- Molto
- Completamente

Cambieresti qualcosa  
nel servizio?

**92% dei consumatori ha fiducia nei giudizi provenienti da pari**

**solo l'8% ha fiducia nell'advertising**



tecnocasa cinisello balsamo

Cerca

Circa 8.130 risultati (0,23 secondi)

Ricerca avanzata

Tutto

Maps

Più contenuti

Nel Web

Pagine in italiano

Pagine da: Italia

Più strumenti

## Risultati di esercizi commerciali locali per **tecnocasa** vicino a **Cinisello Balsamo MI**



- A** [Tecnocasa Immobili per l'Impresa affiliato Tecnoesto srl](#)  
homepage.tecnocasa.com - 02 2441 2650 - Altro
  - B** [Tecnocasa - Affil. Studio 5 S.r.l.](#)  
www.tecnocasa.com - 039 870 848 - Altro
  - C** [Tecnocasa](#)  
www.tecnocasa.com - 02 5810 1899 - Altro
  - D** [TECNOCASA LIMBIATE affiliato: international immobili sas di ...](#)  
www.tecnocasa.com - 02 9905 3858 - 1 recensione
  - E** [Tecnocasa Studio Paderno S.r.l.](#)  
www.tecnocasa.it - 02 9904 3594 - Altro
  - F** [Agenzia Immobiliare Studio Niquarda - Affiliato Tecnocasa Di](#)  
[Guidi ...](#)  
maps.google.it - 02 66100248 - 2 recensioni
  - G** [Studio Bresso Due Di Villa Fabio & C. S.A.S. - Affiliato Tecnocasa](#)  
[maps.google.it](#) - 02 66503501 - Altro
- Altri risultati vicino a Cinisello Balsamo MI »

Link sponsorizzati

**Appartamento a Cinisello**

Cerca su Attico.it appartamenti trilocali, bilocali e monolocali  
[www.cinisellobalsamo.attico.it](http://www.cinisellobalsamo.attico.it)

[Visualizza il tuo annuncio qui »](#)

## Immobili e case in vendita a **Cinisello balsamo** – **Tecnocasa**

Scopri subito i numerosi annunci di immobili e case in vendita a **Cinisello balsamo** proposti da **Tecnocasa!**

[www.tecnocasa.it/.../cinisello+balsamo.html](http://www.tecnocasa.it/.../cinisello+balsamo.html) - Copia cache

## Progetto Home Page

SESTO SAN GIOVANNI - CINISELLO BALSAMO - COLOGNO MONZESE - BRUGHERIO - BRESSO. "Il marchio **Tecnocasa** distingue una rete di agenzie in franchising operanti ..."  
[homepage.tecnocasa.com/.../idx\\_view.jsp?USR...](http://homepage.tecnocasa.com/.../idx_view.jsp?USR...) - Copia cache - Simili

## Problema con **Tecnocasa Cinisello Balsamo** « **Comunicangolo**

19 mag 2010 ... chiamo la **Tecnocasa Cinisello Balsamo** e la responsabile mi dice che ieri sera, un possibile acquirente, ha presentato una proposta (metà in ..."  
[www.comunicangolo.com/.../problema-con-tecnocasa-cinisello-balsamo/](http://www.comunicangolo.com/.../problema-con-tecnocasa-cinisello-balsamo/) - Copia cache

# Come cambia **il comportamento** dei consumatori

# CONSUMER JOURNEY

THEN



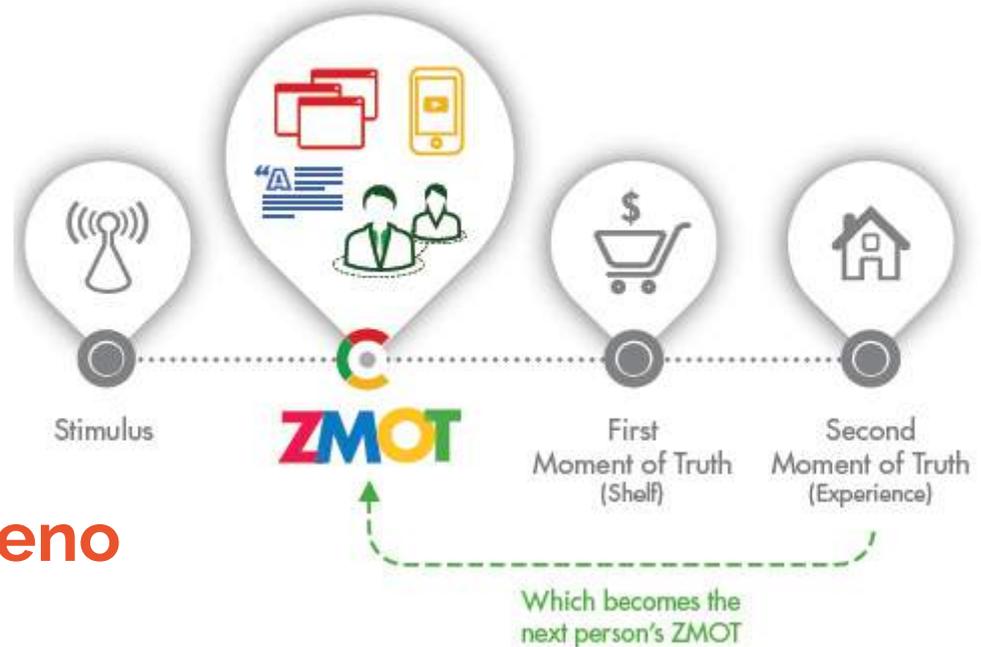
NOW



# “ZERO MOMENT OF TRUTH”

il momento in cui il consumatore, una volta ricevuto lo “stimolo” ricerca informazioni su internet e **decide se acquistare o meno** un prodotto.

The new mental model



# QUANDO AVETE SCRITTO L'ULTIMA RECENSIONE?

Se rendi scontento  
un cliente  
nel mondo reale,  
lo dirà a 6 amici.

Se lo rendi scontento  
sul web  
lo dirà a 6.000!

[Fonte: Jeff Bezos, CEO of Amazon]



## SOCIAL MEDIA

**Le conversazioni sono pubbliche**  
(attenzione alla privacy!)

**ONE TO ONE >> ONE TO MANY**

## ADEGUATA PRESENZA ONLINE

Quali suggerimenti e quali risultati appaiono nei motori di ricerca quando cerchi un tuo prodotto?

Quali risultati appaiono se cerchi informazioni su di te?

[Tutti](#)[Immagini](#)[Video](#)[Notizie](#)[Maps](#)[Altro ▾](#)[Strumenti di ricerca](#)

Circa 40.500 risultati (0,52 secondi)

## Sara Caminati

[www.saracaminati.it/](http://www.saracaminati.it/) ▾

**Sara Caminati**. CURRICULUM ... corsi-di-formazione-**sara-caminati**. 0 Anni di ... 23 Febbraio 2015, **Sara Caminati** intervistata da SilverMus... [Read More](#).

## Sara Caminati | LinkedIn

<https://it.linkedin.com/in/saracaminati>

Italia - Consulente Web Marketing | Docente Social Media Marketing | Founder di Webinchiario - Webinchiario Agenzia di Formazione e Comunicazione Digitale

Visualizza il profilo professionale di **Sara Caminati** su LinkedIn. LinkedIn è la rete professionale più grande al mondo utilizzata dai professionisti come Sara ...

Hai visitato questa pagina molte volte. Ultima visita: 23/02/16

## Sara Caminati lancia una nuova web agency: Webinchiario

[www.webinchiario.it/sara-caminati-lancia-una-nuova-web-agency-webinc...](http://www.webinchiario.it/sara-caminati-lancia-una-nuova-web-agency-webinc...) ▾

**Sara Caminati** lancia Webinchiario, web agency specializzata nella formazione digitale e servizi di social media marketing.

## Personal Digital VIP - Sara Caminati - Innovation Marketing ...

[www.innovationmarketing.it/personal-digital-vip/](http://www.innovationmarketing.it/personal-digital-vip/) ▾

Il Personal Digital VIP è il professionista che accompagna un personaggio pubblico, politico, dello spettacolo e/o un'azienda in un percorso di creazione e ...

Hai visitato questa pagina molte volte. Ultima visita: 19/01/16

## Sara Caminati on Pinterest

<https://www.pinterest.com/saracaminati/> ▾

See what **Sara Caminati** (saracaminati) has discovered on Pinterest, the world's biggest collection of everybody's favorite things.

Hai visitato questa pagina 3 volte. Ultima visita: 24/11/15

## Immagini relative a sara caminati

[Segnala immagini non appropriate](#)



Sara Caminati



## RICORDIAMO SEMPRE CHE:

quello che condividiamo sul web resta  
e spesso può avere conseguenze  
che neanche immaginiamo!

# REPUTAZIONE E MONITORAGGIO

Google +Sara

## Alert

Monitora il Web per trovare nuovi contenuti interessanti

🔍 Crea un pulsante di avviso...

I miei avvisi (43)

"beta gacchi"		
"buongiorno bellezza"		
"cauda capiti"		
"gio gacchi"		

Google

+Sara

## Alert

Monitora il Web per trovare nuovi contenuti interessanti

🔍 "business international" ✕

Frequenza

Fonti

Lingua

Regione

Quantità

Invia tramite

[Crea avviso](#)

[Nascondi opzioni](#) ▲

# COME E' CAMBIATA LA COMUNICAZIONE

# L'APPROCCIO È H2H



HUMAN  
TO  
HUMAN

---

THE NEW  
**B2B & B2C?**

**SIAMO PERSONE  
E  
PARLIAMO  
CON DELLE PERSONE**

# H2H SECONDO KRAMER

1. VELOCITA'
2. EMPATIA
3. IMPERFEZIONE

**T**EORIA DELLA VES

**V**ELOCITA'

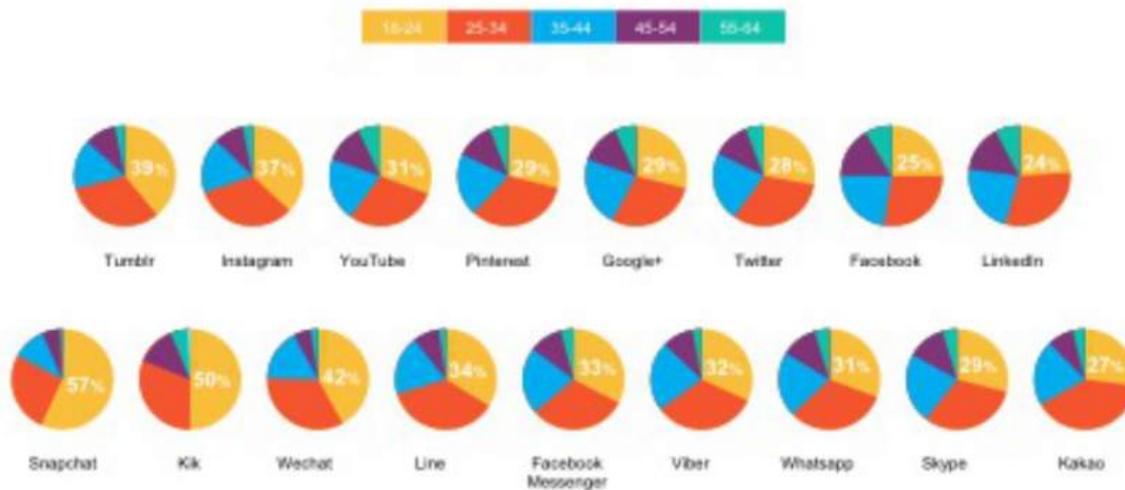
**E**MPATIA

**S**EMPLICITA'

# QUALI SONO LE PIATTAFORME PIU' UTILIZZATE

# 2015: analisi demografica per età

Utenti attivi sulle principali piattaforme social e servizi di messaggistica online, per età.



Fonte: [Global Web Index Q4 2014](#)

- 58% dell'intera popolazione adulta mondiale è su **Facebook**
- 19% dell'intera popolazione adulta mondiale è su **Twitter**
- 21% dell'intera popolazione adulta mondiale è su **Instagram**
- A livello mondiale, la maggior parte degli utenti su **Snapchat** ha un'età compresa fra 16-24 (57%)
- La fascia d'età compresa fra 55-64 predilige **Facebook** (10.6%)

[Infografica: Hootsuite marzo 2016]

Ogni utente possiede una media di **5 account** sui social

**1 minuto su 4** passato su internet viene speso sui social

Qual è la prima azione che fate quando avete un problema con un prodotto?

[fonte: GlobalWebIndex]



Indagine "Social Media Customer Service Report", Sitel & TNS

Le perplessità delle aziende sull' uso delle piattaforme di social media marketing e in particolare di questi canali per il customer care sono diverse.

- scarsa padronanza degli strumenti
- mancanza di una cultura digitale
- paura delle critiche

## **FIGURE PROFESSIONALI IN AMBITO DIGITAL**

IWA Italy è la sezione italiana di IWA  
(International Web Association)

**Associazione Internazionale  
per la professionalità sul web**

**<http://www.iwa.it/attivita/definizione-profili-professionali-per-il-web/>**

## LA REALTA'

### UNIVERSITA'

*Non ancora pronte per offrire competenze in tali ambiti*

### AZIENDE

*Non hanno la possibilità di investire in più figure e quindi, nelle piccole imprese, si seleziona la risorsa più giovane o il famoso "cugino"!*

# IL CONSUMATORE È AL CENTRO.



<http://www.youtube.com/watch?v=42sN27xDtdw&feature=youtu.be>

Sara Caminati  
[sara@webinchiaro.it](mailto:sara@webinchiaro.it)  
Mob. 320.25.98.971