

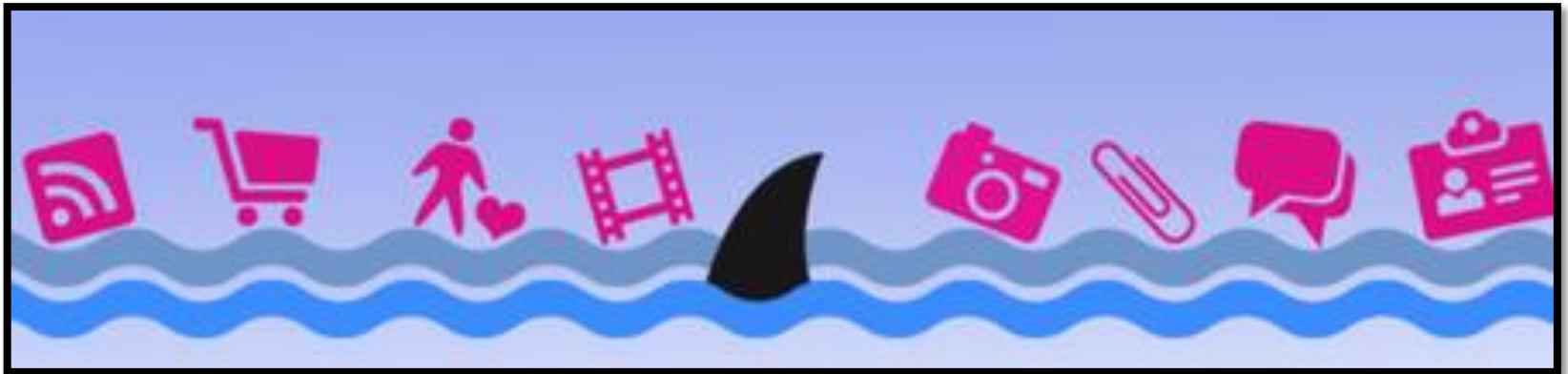


## I Social Media

*Corso di Comunicazione assertiva:  
canali tradizionali e nuove piattaforme  
digitali*

# Il mondo dei Social Media

La **rete** è un luogo infinito e i social media sono dei **mezzi** per navigarla in modo diverso...





# Il mondo dei Social Media

Gli utenti di oggi **esigono** sui social:

**Trasparenza e  
chiarezza**

**Autenticità**

**Che il brand sia in  
linea con i loro valori**



# Il mondo dei Social Media

Gestire i social media significa gestire **l'ordinarietà** (e non la straordinarietà), intrattenendo **relazioni autentiche e spontanee** (*one to many* ma soprattutto ***one to one***) con i propri utenti, dando loro la possibilità di esprimere e coltivare i propri interessi.



Obiettivo dell'impresa → **Trovare una strada comune da percorrere insieme ai propri utenti**

# Il mondo dei Social Media

## CONTENT MARKETING attraverso i social media

L'impresa spiega in modo chiaro e trasparente la sua **vision** e quali **problematiche** la sua offerta è in grado di risolvere (con migliori risultati rispetto alla concorrenza), aiutando il proprio interlocutore a capire meglio.

→ L'impresa diventa un punto di riferimento per l'utente e si creano le basi per la nascita di una **relazione di fiducia**, trasparente e duratura nel tempo.



# Il mondo dei Social Media

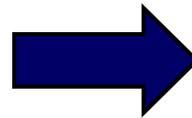
I social media sono il luogo della “**TEMPESTA PERFETTA**”:

- sono un ottimo **touchpoint**, abbastanza economico e facile da usare, per entrare in contatto con i propri utenti;
- sono i luoghi ideali per generare **passaparola online** con una grande potenza virale;
- creano **gruppi dinamici di utenti attivi** che dialogano fra loro su interessi comuni (es. Comunità di Apple).



# Il mondo dei Social Media

**Real time marketing** → adattare un contenuto di attualità per generare un maggiore interesse, sfruttando in tempo reale una serie di stimoli che provengono dall'esterno (popolarità di un evento); è necessario avere un brand forte per avere successo.



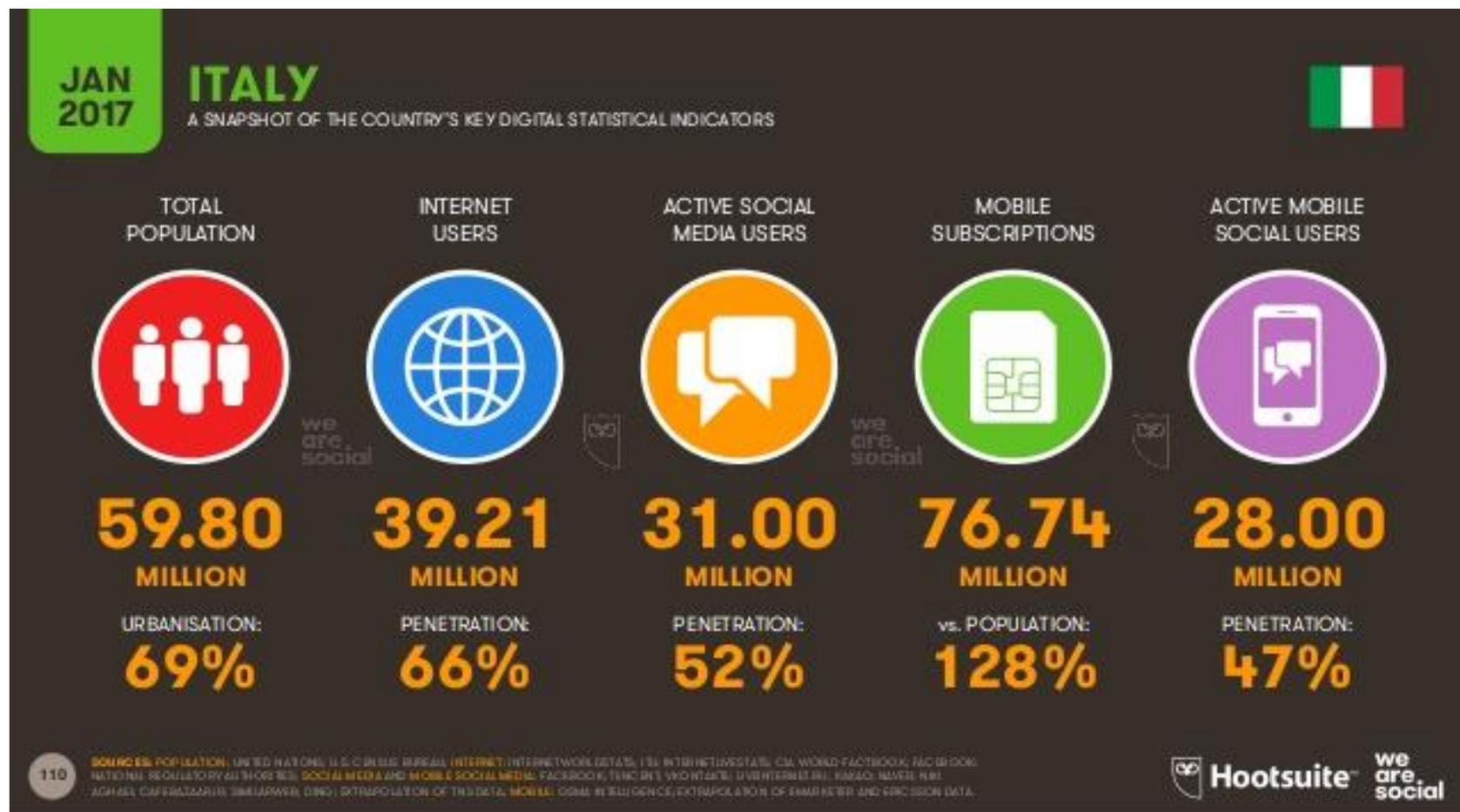
# Il mondo dei Social Media

## Ma a cosa servono i social media?

- Generare nuovi contatti e nuovi lead
- Ampliare i propri mercati
- Fidelizzare i propri clienti
- Offrire un servizio migliore
- Fare brand awareness e/o personal branding
- Raccogliere pareri, opinioni, dati
- Fare business

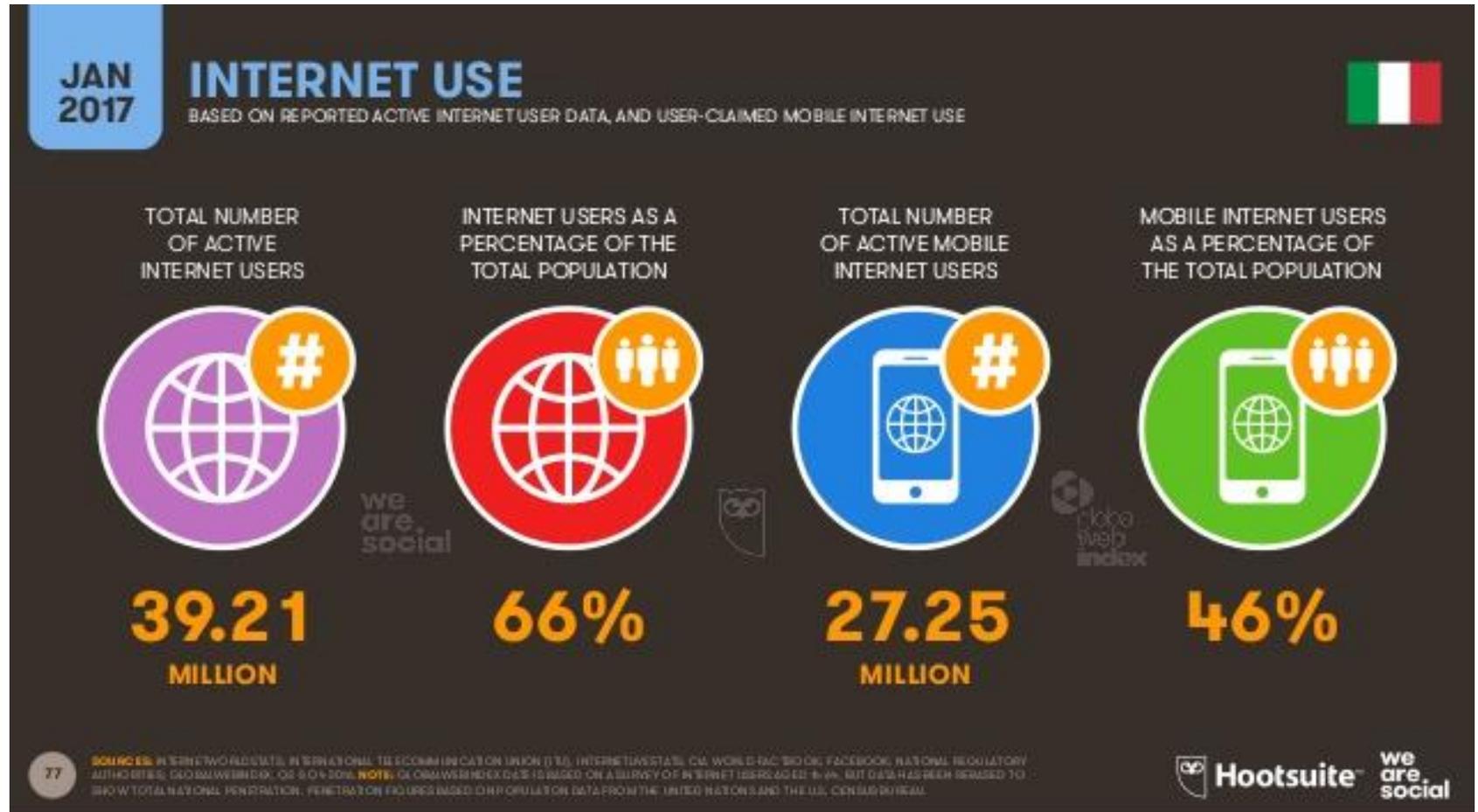


# Il mondo dei Social Media - Italia

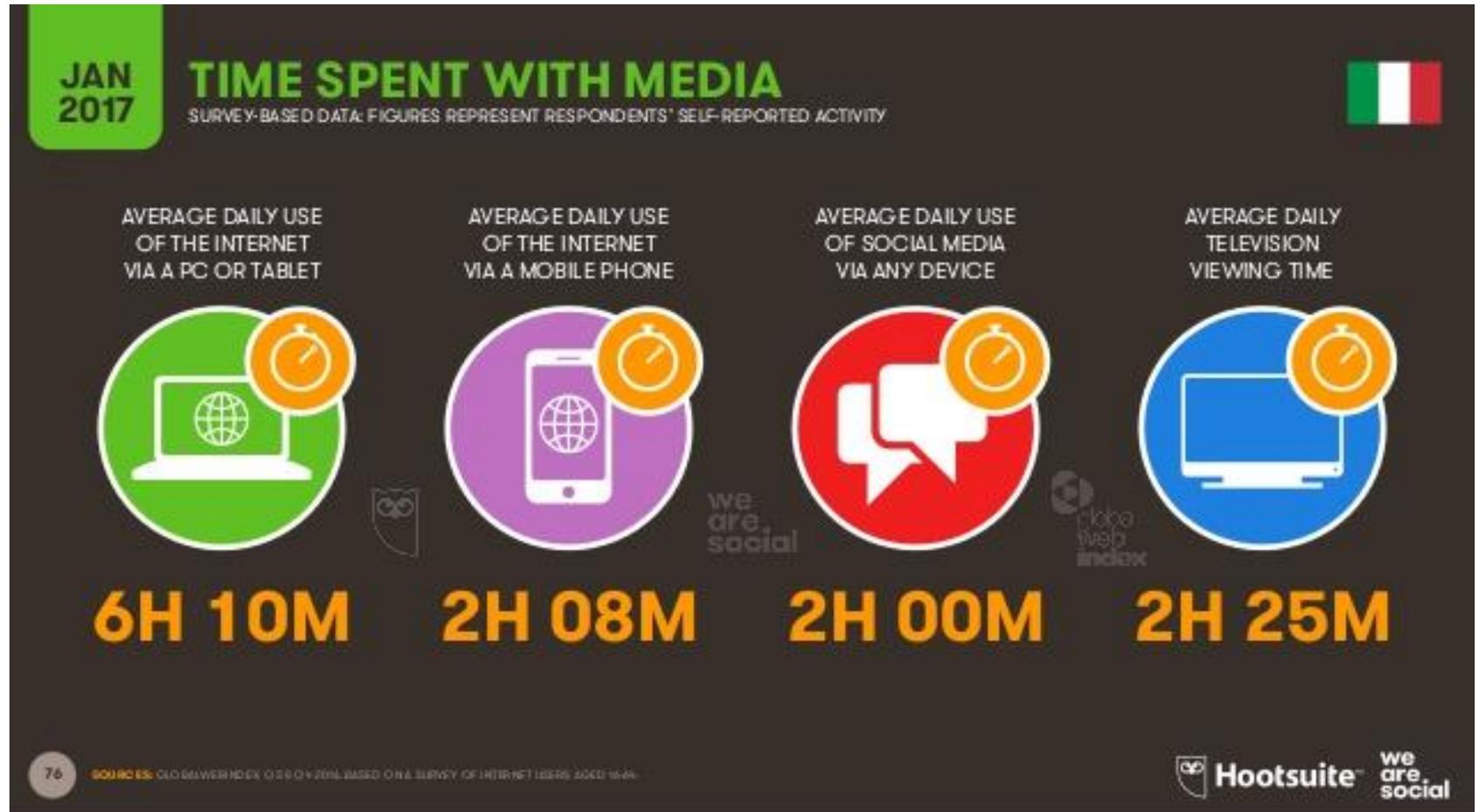


Comunicazione assertiva: canali tradizionali e nuove piattaforme digitali 2016-2017

# Il mondo dei Social Media - Italia



# Il mondo dei Social Media - Italia



Comunicazione assertiva: canali tradizionali e nuove piattaforme digitali 2016-2017

# Il mondo dei Social Media

Internet sta diventando sempre più **mobile...**



**109 minuti** è il tempo speso in media al giorno su **dispositivi mobile** in **Italia** (con particolare riferimento all'utilizzo di quattro app: **Facebook, Messenger, Instagram, Whatsapp**)

# Il mondo dei Social Media

---

- In Italia, le piattaforme social più utilizzate sono **Whatsapp (25%), Facebook (24%), Facebook Messenger (17%)**.
- Il 75% degli utenti consumano **contenuti digitali da più device** (pc, smartphone, tablet).
- Forte crescita della **rete mobile** (+52% dal 2014 al 2015) e incremento dell'utilizzo delle **app** (+36% dal 2014 al 2015).
- Il 75% dell'utilizzo totale delle app sul proprio dispositivo riguarda solo le **quattro app** più usate dall'utente.



# Il mondo dei Social Media

---

## **Le dieci regole d'oro del mondo social**

1. Prima si ascolta e poi si risponde
2. Rispondere a tutti, velocemente e bene
3. Comunicare il proprio messaggio in modo trasparente
4. Coinvolgere la rete
5. Prendersi cura della rete
6. Care del social care
7. Mettere sempre il cuore
8. Educazione civica digitale
9. Non sprecare energie per i troll ma ignorarli
10. Stop alla web violence