

# **Sistemi di Marketing e Ambienti: Comunicazione**

# Definizione e tipologie di comunicazione

Per comunicazione d'impresa si intende «l'insieme delle attività svolte dall'azienda per creare e mantenere nel tempo una approfondita conoscenza diretta ed un alto grado di riconoscibilità presso i pubblici di riferimento, sia interni che esterni».

## **Comunicazione business to business**

- In cui il pubblico di riferimento è costituito da operatori economici

## **Comunicazione business to consumer**

- Quando l'utilizzatore finale del bene industriale è un privato

## Gli scopi della comunicazione nel B2B

<b>Creare un clima favorevole al personal selling</b>	Dare informazioni sulla società e sui prodotti prima di contatti personali
<b>Raggiungere influenzatori del processo d'acquisto non altrimenti raggiungibili dall'addetto alla vendita</b>	Le ragioni di un rifiuto di contatto sono diverse: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percezione del rapporto tempo speso/benefici basso</li> <li>• Disparità del livello manageriale</li> <li>• Argomento considerato delegabile o non pertinente</li> <li>• Volontà di non creare senso di impegno</li> </ul>
<b>Raggiungere influenzatori non noti</b>	Specie nelle grandi organizzazioni, la «geografia» del centro d'acquisto non è sempre visibile all'esterno. Altre volte, riorganizzazioni recenti o in atto modificano ruoli noti e consolidati
<b>Raggiungere intermediari di canale</b>	Spesso il prodotto, anche se destinato a un cliente business, è convogliato attraverso intermediari, che non è facile individuare e trovare
<b>Stimolare la domanda derivata</b>	Sia a causa della volatilità della domanda finale, sia per l'effetto amplificazione a monte della filiera, in certi casi si cerca di influenzare l'utente finale anche se non è un utente business
<b>Creare un'immagine favorevole alla società in relazione a temi attualmente importanti</b>	Tipico esempio è il marketing verde

# Le fasi del processo di comunicazione B2B

Si possono identificare diverse fasi del processo di comunicazione:

1. Identificazione del target
2. Determinazione degli obiettivi di comunicazione
3. Definizione del budget totale di comunicazione
4. Elaborazione del messaggio

...

# Le fasi del processo di comunicazione B2B

Si possono identificare diverse fasi del processo di comunicazione...

...

5. Definizione del mix di comunicazione
6. Gestione e coordinamento del processo di comunicazione
7. Misura dei risultati

# Tecniche di comunicazione B2B

Per poter implementare la comunicazione nel B2B possono essere impiegate varie tecniche di comunicazione:

## **Pubblicità**

- Qualsiasi forma di presentazione e promozione impersonale di idee, beni, servizi da parte di un promotore ben identificato, effettuata a titolo oneroso

## **Pubbliche relazioni**

- L'insieme di attività intese a creare e mantenere efficienti e chiare relazioni con i vari pubblici di riferimento dell'azienda: clienti, dipendenti, azionisti, mondo politico, enti pubblici o privati e con il pubblico in generale, in modo da inserirsi profondamente nel proprio ambiente di marketing e presentare una precisa immagine di sé alla collettività

# Tecniche di comunicazione B2B

Per poter implementare la comunicazione nel B2B possono essere impiegate varie tecniche di comunicazione:

## **Promozione delle vendite**

- Azione di breve durata e non finalizzata a creare preferenza di marca (incentivi, agevolazioni di pagamento, assistenza post vendita)

## **Direct marketing**

- Strategia di marketing che utilizza strumenti interattivi per raggiungere un target qualificato e per ottenere una reazione immediata e misurabile, attraverso una risposta diretta.

# Strumenti di comunicazione B2B

Mezzi / Strumenti	Finalità				
	Pubbliche relazioni	Brand Management	Comunicare la Value Proposition	Istruzioni operative / informazioni tecniche	Attuate una «conversazione» con clienti stakeholder
Stampa	X	X	X		X
Fiere	X	X	X		X
Supporti informativi		X	X	X	
Eventi	X	X			
Sponsorizzazioni		X			
Telemarketing			X		
Mailing, e-mailing			X	X	X
Azione forza di vendita			X	X	X
Internet		X	X	X	X