

# Sostenibilità aziendale, marketing e social network

---

MODULO 5



"Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce un avallo del contenuto, il quale riflette solo le opinioni degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni ivi contenute."

Con l'avvento di Internet, le abitudini di acquisto dei consumatori sono cambiate molto. Prima di acquistare un prodotto/servizio, i consumatori navigano online per ottenere informazioni sul prodotto/servizio e sulla sua azienda al fine di esprimere un'opinione. Inoltre, l'emergenza sanitaria COVID ha dimostrato l'importanza per le aziende di avere un sito web; qualunque azienda che non abbia un suo spazio online lascia automaticamente scappare delle opportunità di crescita nella consapevolezza del marchio e nelle vendite.

Oggi i social network sono potenti alleati e strumenti essenziali per l'espansione e la sostenibilità di un business online e offline. Questo modulo presenta un'introduzione al marketing digitale, con un focus sul social media marketing e su come migliorare il sito web e della tua azienda affinché ne sia garantita la sostenibilità.

# Sostenibilità aziendale, marketing e social network

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

*"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."*



Co-funded by  
the European Union

# Attività di ice-breaking

## 1. Cosa ne pensi di questo incremento?

Il Global Stats Report 2021 aggiornato, pubblicato da Hootsuite e We Are Social, rivela che più di 4,80 miliardi di persone nel mondo usano Internet, 300 milioni di utenti in più rispetto al 2020 (+5,7%).

### **In quanto futura o attuale imprenditrice, cosa indicano queste informazioni per te e la tua attività?**

Ci sono attualmente 4,48 miliardi di utenti di social media nel mondo, che rappresentano quasi il 57% della popolazione mondiale totale.



## Argomento 1

IL RUOLO DEL  
MARKETING NELLA  
SOSTENIBILITÀ DI  
UN'IMPRESA

## Argomento 2

COS'È IL  
MARKETING  
DIGITALE?

## Argomento 3

PERCHÉ I SOCIAL  
MEDIA SONO COSI'  
IMPORTANTI PER  
UN'AZIENDA?

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

*"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."*



Co-funded by  
the European Union

# Il ruolo del marketing nella sostenibilità di un'impresa

"Il Marketing può essere definito come l'analisi dei bisogni dei consumatori e l'insieme delle azioni utilizzate dalle organizzazioni per influenzare il loro comportamento. Il marketing crea il valore percepito dai clienti e adatta l'offerta commerciale dell'azienda ai desideri dei consumatori". (e-marketing.fr)

## ARGOMENTO 1



# Il ruolo del marketing nella sostenibilità di un'impresa

Fino al 2004, le strategie di marketing di un'azienda si basavano su dei **mix**. Erano incentrate sulle cosiddette **4P: Prodotto, Prezzo, Luogo (distribuzione) e Promozione di un prodotto/servizio**. Una strategia coerente messa in atto dalle imprese, in particolare dalle piccole e medie imprese, per far conoscere e far circolare i propri prodotti sul mercato. Dopo il 2004 Internet ebbe un boom e con esso si svilupparono i siti web e la comparsa dell'e-commerce. Dovuto a questo, un **nuovo fattore chiave** venne aggiunto: **“Le persone”**.

## ARGOMENTO 1



# Il ruolo del marketing nella sostenibilità di un'impresa

Conseguentemente, la strategia delle 4P è diventata la **strategia delle 5P**. Questo nuovo fattore **implica una maggiore interazione con il consumatore**, oggi, molto più di prima, l'opinione del consumatore è molto importante per la reputazione, il successo e la sostenibilità di un'azienda. Ed è qui che una buona strategia di marketing può risultare utile. **E' importante ricordare sempre che il consumatore non acquista più solo un prodotto/servizio, ma anche un'esperienza.**

## ARGOMENTO 1

# Il ruolo del marketing nella sostenibilità di un'impresa

Un **cliente soddisfatto** si trasforma in un **cliente fedele** e, a sua volta, raccomanda l'azienda e il prodotto/servizio ai suoi amici e familiari o sui social media, da qui **l'importanza del marketing digitale**.

## ARGOMENTO 1



# Le 5P del MARKETING MISTO

| Prodotto   | Prezzo   | Posto   | Promozione   | Persona   |
|--|--|---|--|---|
| <p>Sii specifico. Spiega le caratteristiche dei tuoi prodotti e servizi e in che modo apportano vantaggi specifici al tuo mercato. Capire come il tuo prodotto risolve il problema del tuo mercato in un modo diverso rispetto ai tuoi concorrenti è fondamentale.</p> | <p>Quanto addebitate per il vostro prodotto o servizio? Dovrebbe essere sufficiente per coprire le tue spese e realizzare un profitto, ma dovrebbe essere ciò che il mercato è disposto a pagare per la qualità del prodotto e il livello di servizio che offri.</p> | <p>Dove vengono venduti i tuoi prodotti e servizi? Come vengono distribuiti i vostri prodotti e servizi? Come li porterai ai tuoi clienti target.</p> | <p>Quali metodi utilizzerai per presentare i tuoi prodotti e servizi a potenziali clienti e potenziali clienti? Per fare ciò, devi capire il tuo mercato, incluso dove si trova e come puoi creare messaggi di marketing a cui risponderà.</p> | <p>Le persone e i servizi che utilizzi nella tua attività possono influire sul tuo successo. Se i tuoi venditori o assistenti virtuali sono di scarsa qualità, potresti perdere clienti. Avrai dei reclami da affrontare. Con la concorrenza, i clienti possono scegliere con chi fare affari e preferiscono le aziende che offrono un servizio attento e reattivo.</p> |

# Cos'è il marketing digitale?

Per definizione, il marketing digitale è il modo per promuovere il tuo marchio, il tuo prodotto/servizio online. Ha lo scopo di attirare a te i tuoi clienti target, con i quali ti impegnerai per convertirli in clienti lead o fedeli. Se vuoi raggiungere i tuoi potenziali clienti online, il marketing digitale può aiutarti.

## ARGOMENTO 2



# Cos'è il digital marketing?

Per far sì che il tuo messaggio venga comunicato al tuo pubblico target vi sono 6 valori da considerare:

- **Sito web**: il tuo sito web è il luogo in cui i tuoi clienti target vengono a contatto con la tua azienda per la prima volta. Esso permette loro di prendere visione dei tuoi prodotti/servizi, dei prezzi o per metterti in contatto con te.

Pertanto, il tuo sito Web è il luogo in cui i tuoi clienti giudicheranno la tua azienda e le sue offerte. Ecco perché è necessario perfezionare l'architettura e il design del tuo sito web.

## ARGOMENTO 2



# Cos'è il marketing digitale?

- **Ottimizzazione per i motori di ricerca (SEO):**  
Secondo uno studio dell'IFOP trasmesso da FrenchWeb, nel B2C il 90% delle persone effettua ricerche online prima di acquistare in un negozio fisico.

L'obiettivo della SEO è quello di posizionare le tue pagine più in alto nella pagina dei risultati dei motori di ricerca e aumentare così la tua visibilità per una o più parole chiave. Ecco perché, se stai cercando di raggiungere clienti target che non conoscono necessariamente il tuo marchio o il tuo nome di dominio, è importante essere elencati sui motori di ricerca, in particolare Google.

## ARGOMENTO 2



# Cos'è il marketing digitale?

- **Marketing dei contenuti:** Si tratta essenzialmente di pubblicare e promuovere contenuti Web (blog, newsletter, video, podcast, visual...) per attirare, informare e trasformare i tuoi clienti target. Questi contenuti sono creati, in particolare, per incrementare la brand awareness, aumentare il traffico verso il tuo sito web, generare nuovi contatti o per fidelizzare i tuoi clienti esistenti.

## ARGOMENTO 2

# Cos'è il marketing digitale?

- **Marketing social**: . Il Social Media Marketing consiste nel promuovere i tuoi contenuti e interagire con i tuoi consumatori target sulle piattaforme social: Facebook, Instagram, LinkedIn, Pinterest, Twitter...

**Pubblicità online (display)**: Si tratta di annunci a pagamento per attirare potenziali clienti sul tuo sito web.

## ARGOMENTO 2



# Cos'è il marketing digitale?

- **Email Marketing**: L'email marketing viene utilizzato principalmente non per generare nuovi consumatori lead, ma per coltivare quei lead una volta mostrato un primo segnale di interesse nell'invio di una newsletter periodica.

Se ben sfruttate, questi strumenti contribuiscono allo sviluppo di un'azienda in termini di immagine, valori e qualità del prodotto/servizio. Consentono inoltre all'azienda di creare un forte legame nel tempo con i propri clienti. In questo modulo ci concentreremo sugli strumenti dei **social media**.

## ARGOMENTO 2



# Perché i social media sono importanti per le aziende?

Circa il 71% dei clienti che hanno avuto interazioni positive sui social media con un'azienda consiglierebbe il marchio ad altri in futuro.

I social media sono un'efficace strategia di marketing digitale che raggiunge clienti in tutto il mondo. Ecco alcuni dei principali motivi per cui le aziende dovrebbero espandersi sui social media:

## ARGOMENTO 3

JUL  
2021

# USE OF SOCIAL PLATFORMS AS SOURCES OF NEWS

PERCENTAGE OF **WORLDWIDE SURVEY RESPONDENTS\*** WHO SAY THEY USE EACH SOCIAL PLATFORM TO DISCOVER AND ACCESS NEWS CONTENT

FACEBOOK



44%



YOUTUBE



29%



WHATSAPP



23%



INSTAGRAM



15%



TWITTER



13%

FB MESSENGER



12%



TELEGRAM



6%



TIKTOK



4%



LINKEDIN



4%



SNAPCHAT



2%

# Perché i social media sono importanti per le aziende?

- **Comprendere il cliente:** grazie ai social media, le aziende possono comprendere le esigenze dei clienti analizzando il loro coinvolgimento e interessi su determinati argomenti o prodotti.

## ARGOMENTO 3

# Perché i social media sono importanti per le aziende?

- **Aumento della fedeltà al marchio:** Attraverso il coinvolgimento diretto con i clienti, una strategia di social media marketing aumenta la fedeltà al marchio, la soddisfazione dei clienti e la fidelizzazione dei clienti. Un'azienda con un profilo di social media attivo stabilisce una migliore comunicazione con i clienti esistenti e potenziali. Queste piattaforme consentono all'azienda di fornire risposte rapide e messaggi personali ai clienti, fortificando un vincolo di appartenenza.

## ARGOMENTO 3

# Perché i social media sono importanti per le aziende?

- **Aumento della notorietà del marchio:** Aumenta la notorietà del marchio - Il marketing online attraverso un sito di social media aumenta la notorietà del marchio fornendo opportunità ai clienti direttamente sul web. Trascorrere qualche ora alla settimana sull'engagement online aumenterà l'immagine e la visibilità del marchio.
- **Aumento del traffico del sito web:** la condivisione di contenuti sui social media aumenta la probabilità che i clienti visitino il sito web dell'azienda.

## ARGOMENTO 3

# Perché i social media sono importanti per le aziende?

## Come utilizzare i social media per la tua attività

1) Per prima cosa, è importante definire quale/i social network è/sono appropriato/i per la tua attività, in base agli obiettivi che desideri raggiungere, ad esempio, mettere in evidenza i tuoi prodotti/servizi per differenziarti dalla concorrenza, presentare il tuo marchio e i suoi valori per fidelizzare i clienti, ecc..

## ARGOMENTO 3



Facebook is perfect for more engagement-based content and softer sells. Photos and videos work well, as does showing behind-the-scenes updates and the names and faces of the real people behind your brand.



As an image-based social networking site, Instagram is another great place to grow your business through engagement and brand awareness as opposed to outright sales. To make the most of the network, tap into everything that it has to offer including live videos and Instagram stories.



As the world's foremost business social networking site It's ideally suited to lead generation techniques such as setting up webinars or offering free downloadable whitepapers and ebooks.



Pinterest users tend to be made up of a specific demographic, mostly women. It's particularly popular amongst arts and crafts communities, wedding planners and fashion



Twitter is a little bit like a mix of Facebook and Instagram with LinkedIn thrown in for good measure. It's a great place to share and to comment on breaking news and it can also be useful for live-tweeting events or providing customer service.



One of the best ways to raise brand awareness and to generate results from a YouTube marketing strategy is to work with influencers to sponsor videos.

# Perché i social media sono importanti per le aziende?

## Come utilizzare i social media per la tua attività

### 2) Sviluppo di partner affiliati

Implica la creazione di un programma di affiliazione, per trasformare i consumatori in ambasciatori del tuo marchio. Ad esempio: usa i codici di sponsorizzazione per premiare chi incoraggia i propri amici a fare un acquisto.

### 3) Organizza dei giveaway

I giveaway permettono, senza dubbio, di coinvolgere un gran numero di persone. Sorteggia il tuo prodotto/servizio come ricompensa.

# ARGOMENTO 3

# Perché i social media sono importanti per le aziende?

## Come utilizzare i social media per la tua attività

4) Proponi contenuti di qualità

Assicurati che i tuoi contenuti (foto, video, immagini...) siano di buona qualità e mettano in evidenza i tuoi prodotti o servizi.

5) Massimizza la funzionalità di ogni social network  
Che si tratti di Instagram o Facebook, gli aggiornamenti vengono effettuati regolarmente in modo da offrire funzionalità che mirano ad aiutarti a promuovere il tuo prodotto/servizio e il tuo marchio.

## ARGOMENTO 3

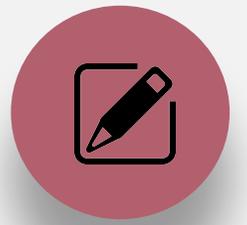
# Idee per pubblicazioni per i social network

|  |   |  |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Pubblicazione di citazioni</b><br/>Le citazioni sono spesso molto apprezzate dagli abbonati. Aiutano a trasmettere l'impegno del tuo marchio a condividere pensieri positivi.</li><li>● <b>Promuovi i tuoi prodotti e servizi</b><br/>I social network sono le vetrine della tua attività e restano uno spazio dedicato alla promozione dei tuoi prodotti e servizi. Usa immagini di qualità sul tuo feed, nelle tue storie associando contenuti informativi, pertinenti, giocosi o divertenti.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Condivisione di tutorial</b><br/>Questo tipo di contenuto ha un alto potenziale di coinvolgimento perché fa parte di un processo di educazione, apprendimento e intrattenimento per il pubblico di destinazione. È quindi possibile offrire vari tutorial, in linea con la propria attività e impegni. Per questo, sembra saggio affidarsi al formato carosello, particolarmente efficace su Instagram e su LinkedIn, ad esempio. Oppure brevi video (Reel) su Instagram e TikTok.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Postare dietro le quinte</b><br/>Dietro le quinte" sono tipi di contenuti che consentono di mostrare il backstage di un marchio (dietro le quinte della produzione, l'avanzamento di un progetto, le novità imminenti...) per portare la sua comunità nel suo universo. Questo tipo di post rende è possibile affidarsi allo storytelling e umanizzare un'azienda per avvicinarla al suo target di riferimento.</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Fai domande ai tuoi follower</b><br/>Fai domande ai tuoi iscritti tramite: sondaggi, adesivi per domande. Questo invita i tuoi iscritti a interagire con te e a darti feedback ....</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Condivisione delle testimonianze dei clienti</b><br/>Questo tipo di contenuto non solo aiuta a spargere la voce su un marchio, ma migliora anche la tua community. Questo crea un senso di fiducia nel tuo marchio.</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Concentrati sui contenuti stagionali</b><br/>I contenuti relativi alle vacanze sono un buon modo per stimolare la tua comunità e generare coinvolgimento. Utilizza gli eventi stagionali per offrire concorsi, che sono anche un tipo di contenuto coinvolgente.</li></ul>  |

La missione del marketing come processo di gestione delle organizzazioni è quella di costruire una base di clienti e garantire, a lungo termine, la sua fidelizzazione continua, intraprendendo quotidianamente le azioni necessarie per rafforzarne la soddisfazione. Oggi i Social Media sono potenti strumenti che ti permettono di mettere in atto questa missione e miglioreranno la sostenibilità della tua azienda.

# Conclusioni

# Esercitiamoci!



## Prima attività pratica

- 1) oggi più che mai l'opinione del consumatore è importantissima per la reputazione, il successo e la sostenibilità di un'azienda. **Questa affermazione è vera o falsa?**
  
- 2) Il numero di siti web è aumentato dal 2014. **Questa affermazione è vera o falsa?**
  
- 3) **Riempi gli spazi vuoti**  
il marketing digitale è un modo per \_\_\_\_\_ il tuo marchio, il tuo prodotto/servizio \_\_\_\_\_
  
- 4) Quali, tra le seguenti risposte, rappresenta il modello delle 5P?
  - a) Passione, prezzo, prodotto, posizionamento, promozione
  - b) Prodotto, prezzo, posizionamento, promozione, persone
  
- 5) Quali tra le seguenti risposte è uno dei sei valori del digital marketing?
  - a) Sviluppo di una nuova linea di prodotti
  - b) Sorteggio di giveaway
  - c) Organizzare vendite private

# Esercitiamoci!

## Risposte

1) Vero

2) Vero

3) Riempi gli spazi vuoti

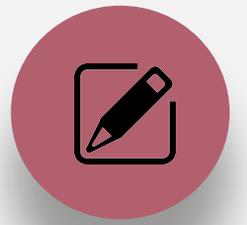
il marketing digitale è un modo per **promuovere** il tuo marchio, il tuo prodotto/servizio **online**

4) Quali, tra le seguenti risposte, rappresenta il modello delle 5P?

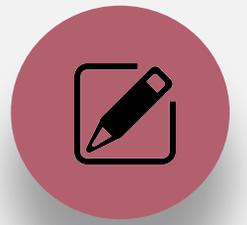
b) **Prodotto, Prezzo, Posizionamento, Promozione, Persone**

5) Quali tra le seguenti risposte è uno dei sei valori del digital marketing?

b) **Sorteggio di giveaway**



# Esercitiamoci!



## Seconda attività pratica: come implementare una strategia di marketing digitale per la tua azienda?

- Innanzitutto, definisci gli obiettivi che desideri raggiungere per la tua attività
- In base a questi obiettivi, metti in atto 3 valori di marketing digitale che meglio si adattano al tuo business
- Definisci quale social network è più adatto alla tua attività

[How to create a Facebook account](#)

[How to create an Instagram account](#)

[How to create a LinkedIn account](#)

[How to create a Twitter account](#)

[How to create a Pinterest](#)

[How to create a Youtube account](#)

# Riferimenti

<https://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire/est-que-marketing-238286.htm>

<https://blog.hootsuite.com/types-of-social-media/>

<https://www.plytix.com/blog/evolution-of-ecommerce-timeline>

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

*"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."*



Co-funded by  
the European Union

CI OCCUPIAMO  
DI MIGLIORARE LA  
FORMAZIONE DELLE  
IMPRENDITRICI  
GRAZIE!



✉ [wegetproject@gmail.com](mailto:wegetproject@gmail.com)

🌐 [we-get.eu](http://we-get.eu)

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

*"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."*