

INTRODUZIONE SOCIAL MEDIA MARKETING

FIRENZE, 13 APRILE 2013

Nicola Carmignani – [@nicocarmigna](https://twitter.com/nicocarmigna) – www.nicolacarmignani.it



PRESENTAZIONI

Nicola Carmignani [@nicocarmigna](https://twitter.com/nicocarmigna)

Blog: Uno Spreco di Bit! www.nicolacarmignani.it

Freelance

Social Media Marketing

Strategie Digitali

Community Management

Blogging

SEO

Instagram & Coffee addicted



INTRODUZIONE

In queste lezioni verranno affrontati i seguenti argomenti:

- Principi del Social Media Marketing
- Social Media, Social Network, Blog
- Utilizzare i social media per promuovere la propria attività
- Facebook, Twitter, YouTube, Foursquare, LinkedIn, Instagram
- Caratteristiche, modi d'uso e case histories

PRIMA QUALCHE DOMANDA...



Chi ha un profilo Facebook?



Twitter?



LinkedIn?



Instagram?



Google+?



Pinterest?



Blog?



COME È CAMBIATO IL MARKETING



<http://youtu.be/ciSrNc1v17M>

PERCHÉ QUESTA RIVOLUZIONE?

WHO IS THE SOCIAL CONSUMER?



- Consumes information and learns about breaking news through sites like Twitter and Facebook.
- Learns about new products through social channels and networks.
- Is wise to unsolicited promotions and trusts only relevant information.
- Desires a conversation with the brand rather than one-way ad messages.
- Expects brands to be active in the same social media sites he/she hangs out in.
- Wants brands to listen, engage and respond quickly.

- È cambiata l'utenza
- Oltre il 66% degli utenti online utilizzano i Social Media
- Il social consumer
 - Esigente
 - Curioso
 - Piace essere informato
 - Vuole essere ascoltato
 - Vivere un'esperienza

1963

2013



donald Draper

Client Presentations

shutterstock

1963

2013



JOAN Harris

Meeting Minutes

shutterstock

uno spreco
di bit!

1963

2013



PETER Campbell

Networking

shutterstock

1963

2013



peggy Olson

Word Processing

shutterstock

SIAMO SEMPRE PIÙ ONLINE

- Le persone online parlano e scambiano **opinioni**
- **Consapevolezza** d'acquisto
- Non bastano:
 - Sito spettacolare
 - Investimenti ADS
 - SEO
 - Newsletter
- Bisogna essere social!



IL MARKETING È CAMBIATO



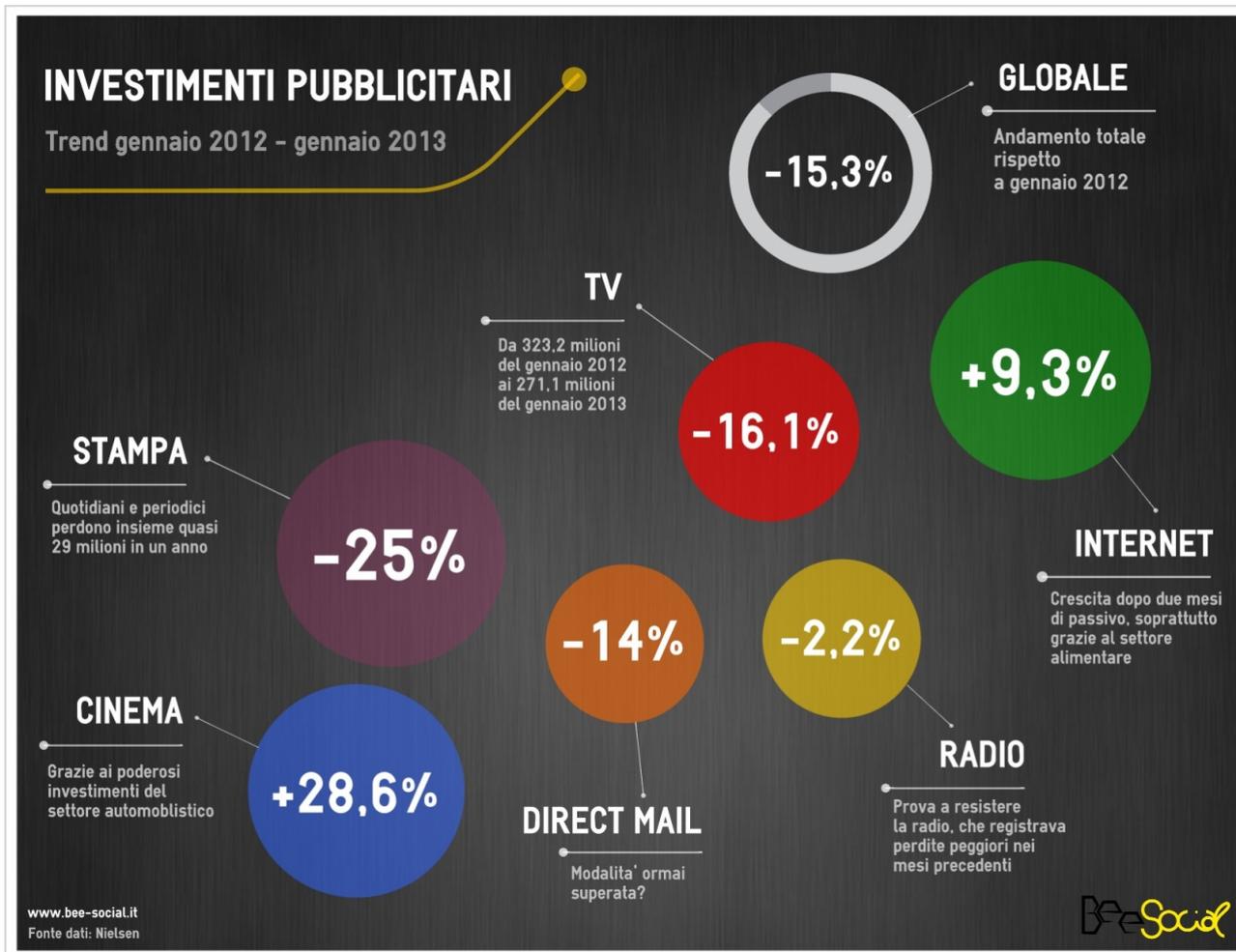
Internet oggi non è più “virtuale”: connette persone, non PC

- Internet non è un media tradizionale
- Relazioni one to one
- Nuovi modelli di vendita
- Farsi trovare
- Alla base di tutto ci sono i contenuti

I SOCIAL MEDIA OGGI

- La componente sociale ha creato un nuovo modello di marketing che coinvolge le **relazioni**, la **condivisione** e la **partecipazione** in spazi pubblici.
- Le aziende dovranno affrontare un **processo di socializzazione** della loro attività.
- Il social NON è un nuovo mezzo di comunicazione ma un'**opportunità per migliorare l'azienda**.

QUALCUNO SE NE STA ACCORGENDO



CAMBIARE APPROCCIO

Ascoltare

- L'ascolto costante e in tempo reale come punto d'inizio di qualsiasi iniziativa

Reagire

- Prendere parte in tempo reale alla conversazione, esponendo l'organizzazione e catturando opportunità di business

Coinvolgere

- Preparare una strategia per ingaggiare proattivamente i clienti legando canali sociali e obiettivi misurabili di business

Top Fonti

- Individuare le fonti e i luoghi virtuali in cui si parla maggiormente del tuo brand e dei tuoi prodotti

Influencer

- Interagire con gli opinion leader e gli utenti che parlano maggiormente della tua realtà

Ambassador

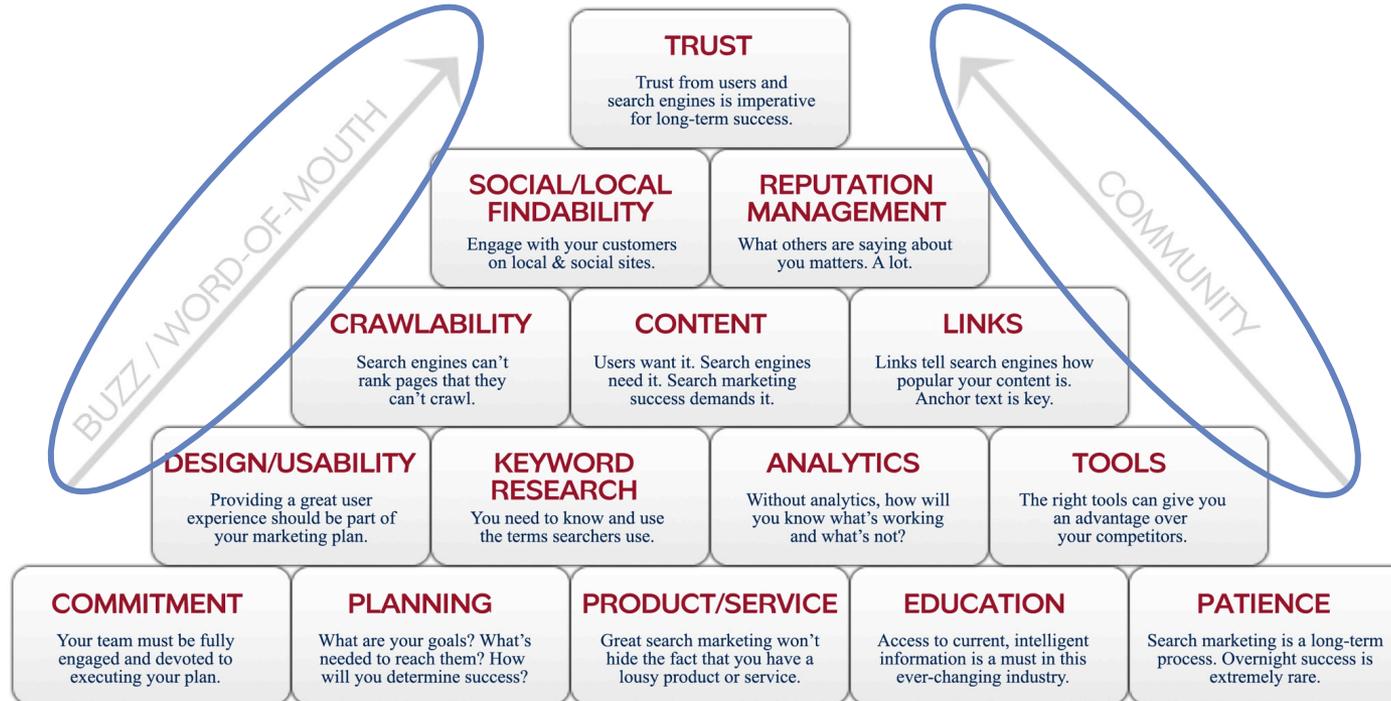
- Mettere in relazione gli Influencer con le Top Fonti e coinvolgerli direttamente nelle tue attività

DOTARSI DI UNA STRATEGIA



SEO Success Pyramid

by Matt McGee
SmallBusinessSEM.com



www.SmallBusinessSEM.com

© Matt McGee, 2007. All rights reserved.

WEB MARKETING VS. SOCIAL MEDIA MARKETING



Definizioni:

- **Web Marketing**: tutte le attività di marketing aziendali che **sfruttano Internet per sviluppare i rapporti commerciali** (*comunicazione, promozione, pubblicità, acquisizione di contatti di potenziali clienti, vendita, assistenza alla clientela, ecc.*), coinvolgendo gli utenti della rete interessati a prodotti/servizi.
- **Social Media Marketing**: parte del marketing aziendale che si occupa di **generare visibilità su social media** (Facebook, Twitter) **e comunità virtuali** (blog, forum) coinvolgendo metodologie di Public Relations 2.0, ottimizzazione per i social media, campagne pubblicitarie social (es. Facebook Advertising).

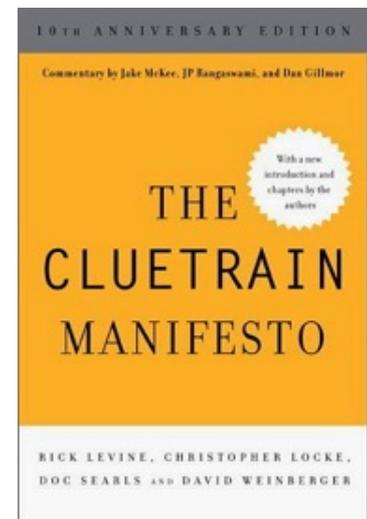
ATTIVITÀ DI WEB MARKETING



THE CLUETRAIN MANIFESTO



- I mercati sono conversazioni
- I mercati sono fatti di esseri umani (e non di settori demografici)
- Le conversazioni tra esseri umani devono essere condotto con voce umana
- Internet permette delle conversazioni tra esseri umani che erano semplicemente impossibili nell'era dei mass media.
- Se le aziende pensano che i loro mercati online siano gli stessi che guardavano le loro pubblicità in televisione, si stanno prendendo in giro da sole.



UN MINUTO SU INTERNET

uno spreco di bit



1 NEW DEFINITION IS ADDED ON UR.DAM

1,600+ READS ON Scribd

13,000+ HOURS MUSIC STREAMING ON PANDORA

12,000+ NEW ADS POSTED ON craigslist

370,000+ MINUTES VOICE CALLS ON skype

98,000+ TWEETS

20,000+ NEW POSTS ON tumblr.

13,000+ iPhone APPLICATIONS DOWNLOADED

THE LARGEST SOCIAL READING PUBLISHING COMPANY

320+ NEW twitter ACCOUNTS

100+ NEW Linked in ACCOUNTS

1 associated content
1 NEW ARTICLE IS PUBLISHED

THE WORLD'S LARGEST COMMUNITY CREATED CONTENT!!

QUESTIONS ASKED ON THE INTERNET...

100+ Answers.com
40+ YAHOO! ANSWERS

600+ NEW VIDEOS

6,600+ NEW PICTURES ARE UPLOADED ON flickr

50+ WORDPRESS DOWNLOADS

25+ HOURS TOTAL DURATION

70+ DOMAINS REGISTERED

60+ NEW BLOGS

168 MILLION EMAILS ARE SENT

694,445 SEARCH QUERIES

1,700+ Firefox DOWNLOADS

695,000+ facebook STATUS UPDATES

125+ PLUGIN DOWNLOADS

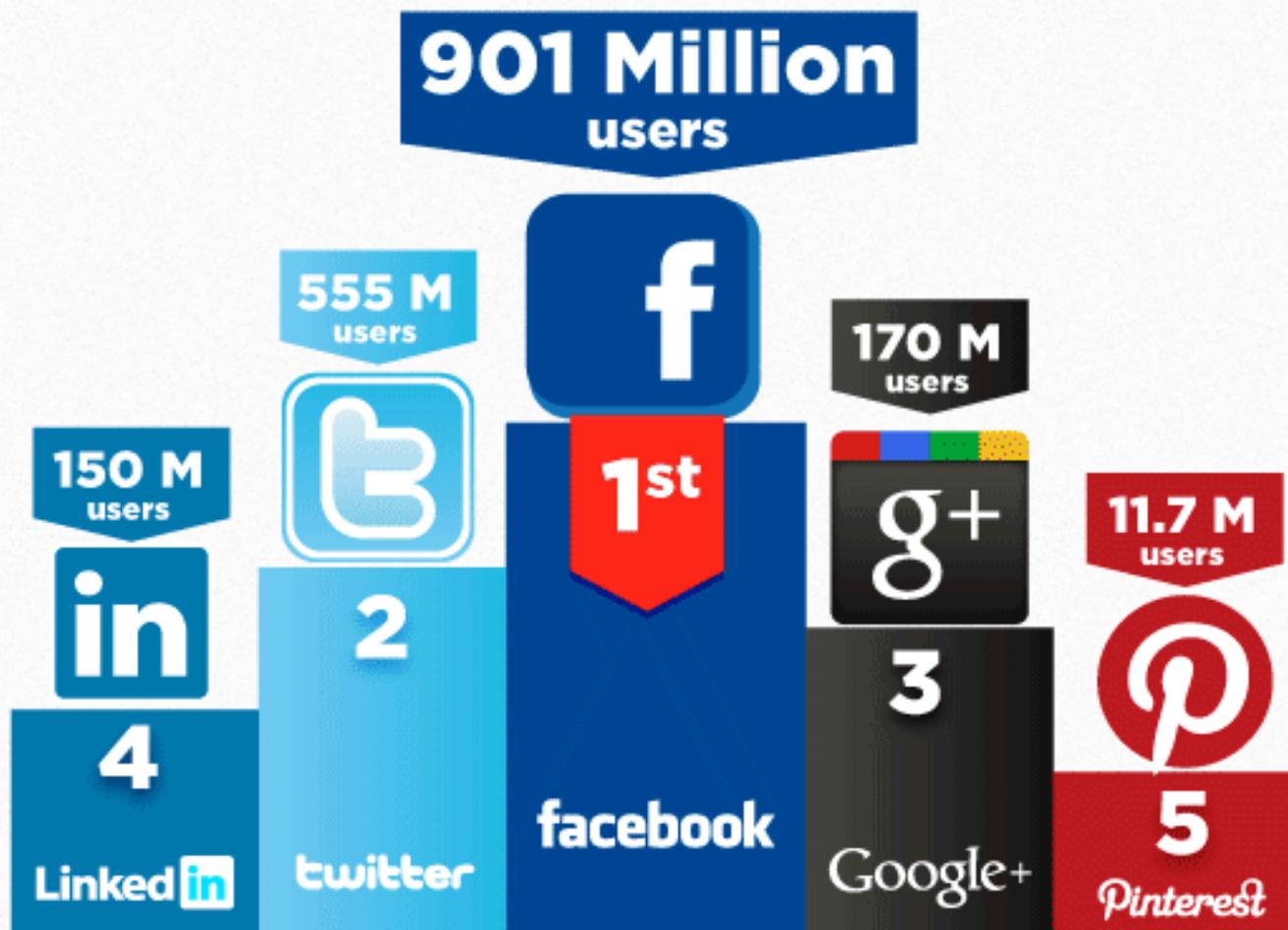
1,500+ BLOG POSTS

79,364 WALL POSTS

510,040 COMMENTS

SOCIAL NETWORK: UN PO' DI NUMERI

Number of Users on Popular Social Networking Sites



Monthly Visits on Top Social Networking Websites

uno spreco
di bit!



182 M
visitors



twitter

61 M
visitors



Google+

85.7 M
visitors



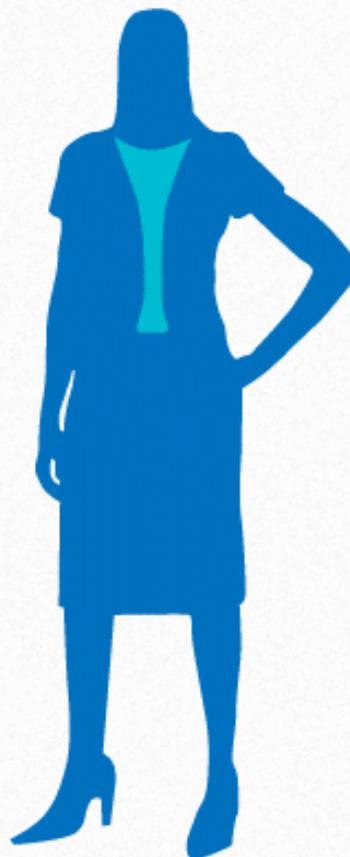
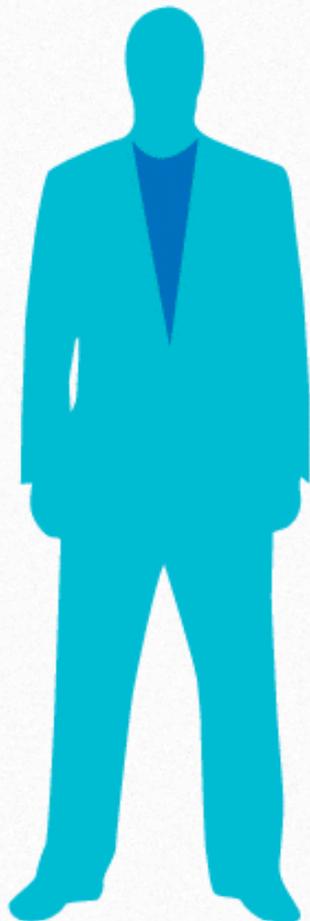
LinkedIn

104.4 M
visitors



Pinterest

Male-Female Ratio



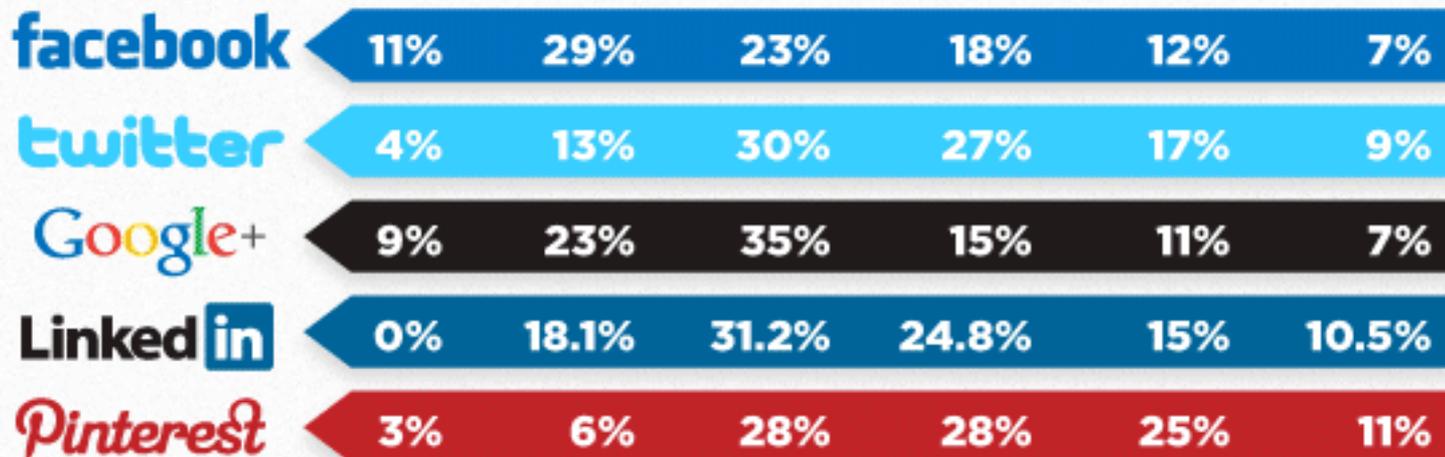
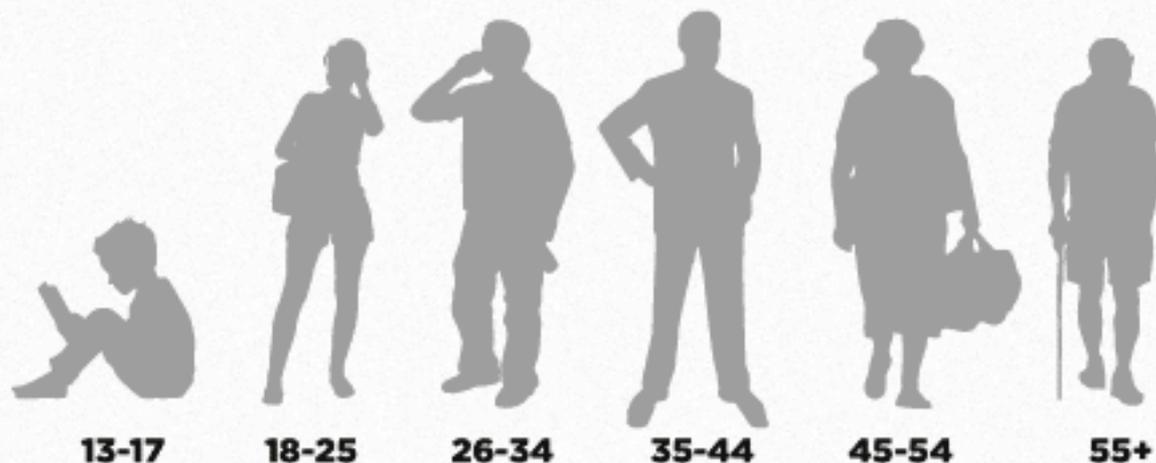
uno spreco
di bit!

Time Spend by Average Social networking user per month

uno spreco
di bit!

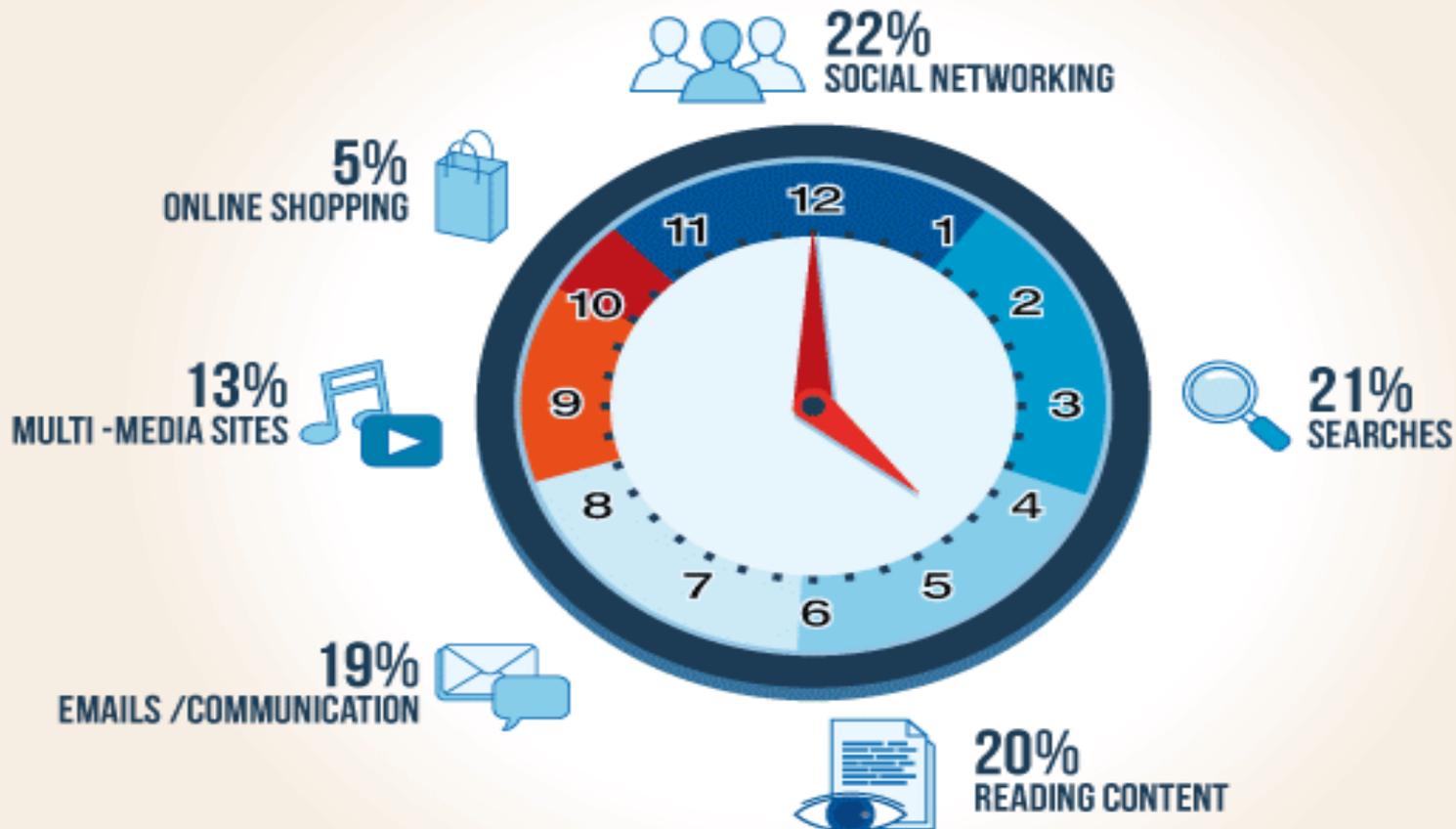


Age Demographics of Social Networking Users



COSA FANNO GLI UTENTI ONLINE

HOW PEOPLE SPEND THEIR TIME



QUALE SPAZIO CREA PIÙ OPINIONE TRA PERSONE?

Votate!

- TV e testimonial influenti
- Facebook e altri social network
- Giornali
- Bar



SOCIAL MEDIA: DEFINIZIONE



Termine che viene utilizzato per definire diverse attività che integrano tre elementi:

1. Tecnologia
2. Interazione sociale
3. Costruzione di parole, immagini, video e audio

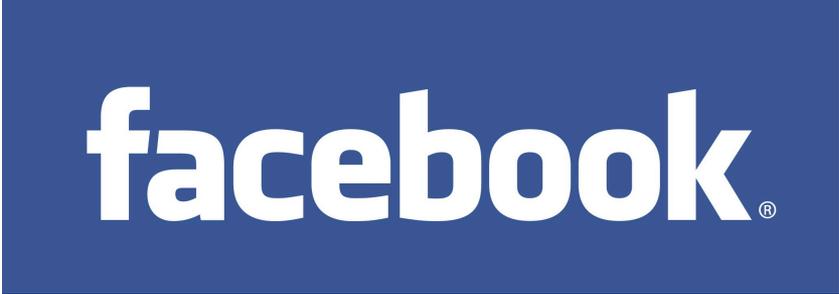
I social media sono visti come *“media digitali che rendono possibile la socializzazione (nel senso di appropriazione, modifica, condivisione, redistribuzione di messaggi/contenuti) sia del trasporto che della trasformazione del messaggio”*. [Vincos]

SOCIAL MEDIA: CLASSIFICAZIONE



I social media possono essere raggruppati in due categorie:

- **Person-centered:** focalizzati sulle persone

The Facebook logo, consisting of the word 'facebook' in white lowercase letters on a dark blue rectangular background. A registered trademark symbol (®) is located at the end of the word.

- **Media-centered:** incentrati sul mezzo

The YouTube logo, featuring the word 'You' in black and 'Tube' in white inside a red rounded rectangle.

COMMUNITY

I social media si basano sulla loro **capacità di sviluppare community**.

- Spazi di **aggregazione sociale**
- Condivisione di **interessi specifici**
- Interazione sociale per definire **valori e identità comuni**



CREAZIONE E FRUIZIONE DEI CONTENUTI



Concetto di **timeline** o **lifestream**:

- aggiornamento quotidiano e continuativo di informazioni
- condivisione con la rete di contatti
- flusso costante di contenuti

La vita digitale di ogni utente di un social network è vissuta in tempo reale su Internet come sequenza di post personali, fotografie, video, contenuti di interesse.

AMICIZIA E FOLLOWING

Collegamento di due entità online:



Amicizia: relazione alla pari dove entrambe le persone si accordano di entrare in collegamento

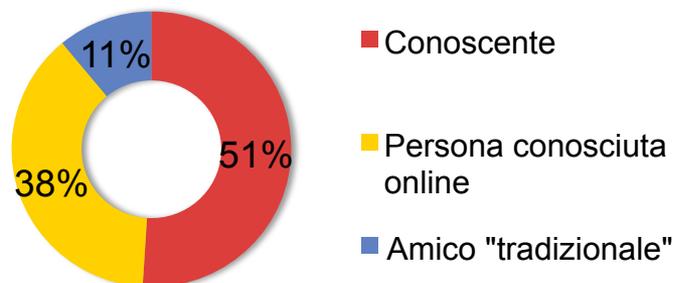


Following: possibilità di seguire gli aggiornamenti di un profilo senza essere necessariamente ricambiato

I **nativi digitali** non hanno conosciuto un mondo senza Internet.

Sono sensibili alle opinioni degli amici (e non delle pubblicità).

Definizione di “amicizia”:





ENGAGEMENT NEL SMM

Engagement = coinvolgimento attivo, ciò che consente di ottenere feedback, consigli, opinioni, ecc.

Possibilità di **stimolare** l'interazione all'interno di spazi di social networking.

Rendere **partecipe** e **coinvolgere** l'utente nelle attività del brand.

Le aziende cercano un modo per coinvolgere gli utenti e portarli all'interno dei processi aziendali.

BLOG

Un **blog** è un sito ad alta frequenza di aggiornamento con **contenuti periodici** presentati in ordine cronologico inverso e con la possibilità di inserimento di **commenti**.

- **Blogger:** autore/proprietario del blog o uno degli scrittori di un blog “collaborativo”
- **Post:** singolo articolo del blog
- **Commento:** feedback lasciato da un lettore con la sua opinione riguardo l’argomento del post o un suo approfondimento
- **Tag/Categoria:** modalità per suddividere e strutturare i post a seconda di argomenti, settori favorendone la ricerca



SOCIAL NETWORK

I **social network** sono gli aspetti fondanti di una rivoluzione più ampia che va sotto il nome di social media.

Con i social media si è diffuso e distribuito il **potere editoriale**. Gli utenti diventano protagonisti: non solo lettori ma anche autori dei contenuti.

Ribaltamento dei poteri: power to the people!

POWER TO THE PEOPLE!



COSA SI DEVE FARE?

Socializzare!



Visitare i social network è la quarta attività più popolare online.

ASCOLTARE E RISPONDERE

Partecipare alle discussioni!



1 minuto su 8 su Internet è speso su Facebook (ricerca 2011)

INTERAGIRE

Parlare con la community!

Nicola Carmignani @nicocarmigna 18 lug
@Tre_It sto pensando di prendermi l'iPad e vorrei sapere tariffe convenienti per navigare.

3 Italia ✓ @Tre_It Segui
@nicocarmigna Puoi scegliere Ricaricabile per iPad, con Super Internet a 5€/mese per 3GB/mese o le formule abbonamento ht.ly/ckqmg
4:14 PM - 18 lug 12 da Trezzano sul Naviglio, Milan, Italy

AGGIUNTO AI PREFERITI 1 VOLTA

Ogni secondo vengono inviati oltre 750 tweet

COMUNICARE

Approfondire le tue attività professionali in un blog



The nonprofit dilemma

www.CoxAndForkum.com

Le aziende che hanno un blog hanno in media il 55% di visitatori in più sul loro sito

RACCONTARE

Storytelling con immagini e video



Un'immagine vale più di mille parole



YouTube è il secondo motore di ricerca più popolare

ESSERE PROFESSIONALE

Social network ma con un aspetto serio e professionale



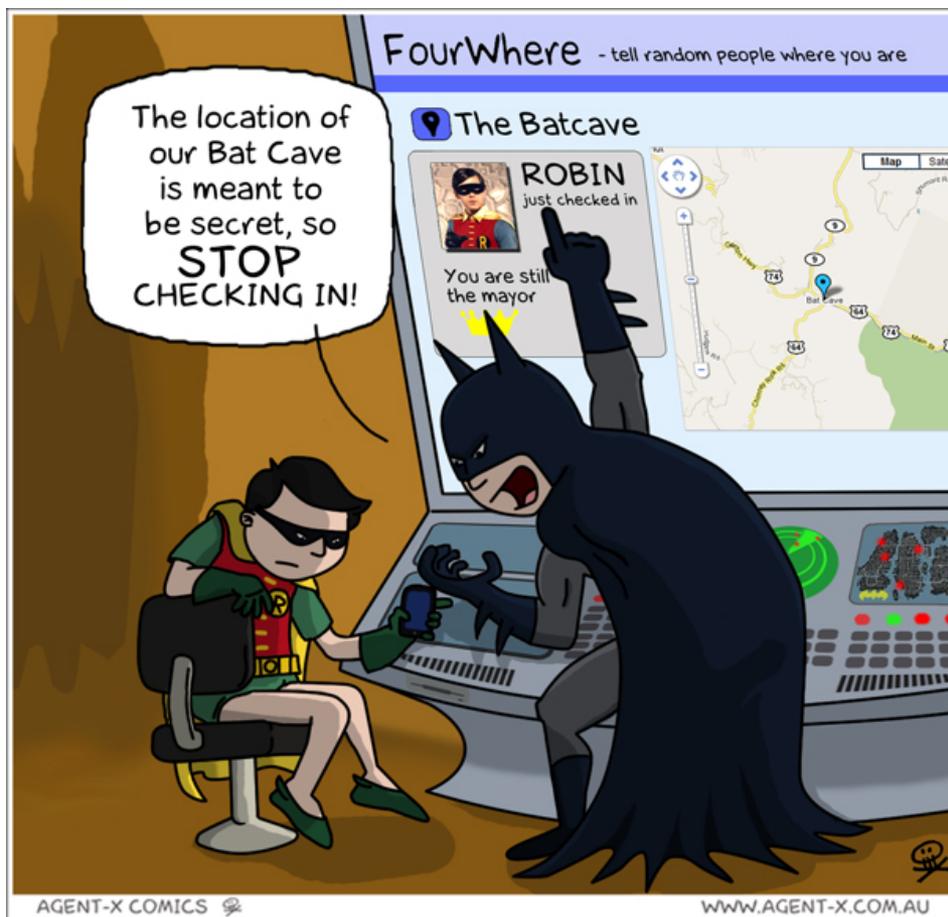
Linked ®



Il 61% degli utenti usa LinkedIn come luogo primario di networking professionale

FAR SAPERE DOVE SEI

Geolocalizza la tua attività



SORPRENDERE!



KLM Surprise

http://youtu.be/Sh-JRoY7_LU

PAUSA?

Ho bisogno di un caffè



uno spreco
di bit!

SOCIAL MEDIA 2013



Welcome to the Social Media Revolution

<http://youtu.be/QUCfFcchw1w>

PAURE RICORRENTI 1: VERREMO CRITICATI

uno spreco
di bit!

- Se il prodotto/servizio non è efficace, allora sì. Ma sarete criticati anche offline
- Social Media come spazio per il confronto e per migliorare

Dash Italia
490.854 "Mi piace" · 12.821 ne parlano

Materiali di consumo per la casa
C'è chi è cresciuto con il nostro fustino, chi ci riconosce dal profumo, chi vuole solo il bianco che più bianco non si può.

Informazioni - Suggestisci una modifica

Foto Prodotti LA TUA FIRMA... Idee per le ma...

Le regole della casa

Le regole della...

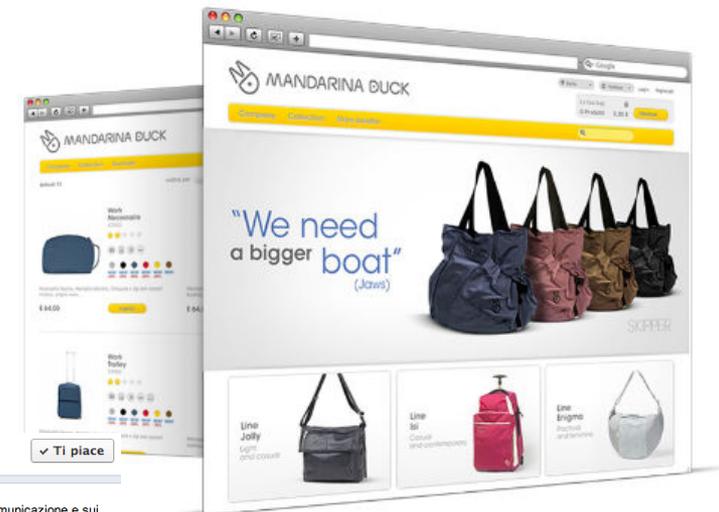
Questa pagina è costituita da Dash Italia con l'intento di creare un forum di scambio di esperienze sulle iniziative di comunicazione e sui prodotti. I contenuti creati dagli utenti non sono influenzati in alcun modo da Dash Italia.

Dash Italia non garantisce l'accuratezza delle dichiarazioni o affermazioni espresse da terzi su questa pagina, né avalla alcuna delle opinioni espresse in questa sede.

Sebbene Dash Italia non controlli ogni commento o inserzione sulla pagina di Facebook, Dash Italia si aspetta che gli utilizzatori di questa pagina non pubblichino materiale che ricada in una delle seguenti categorie:

- (a) violazione di legge e in particolare di qualsiasi diritto di proprietà;
- (b) oltraggioso, diffamatorio, o osceno;
- (c) fraudolento, ingannevole o fuorviante;
- (d) offensivo o volgare;
- (e) che arrechi disturbo agli altri utenti;
- (f) che contenga link a immagini o contenuti violenti;
- (g) che sia spam o palesemente fuori argomento.

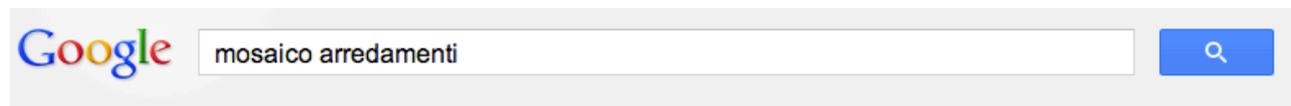
Nel caso in cui venga pubblicato materiale avente simili contenuti, Dash Italia si riserva il diritto di rimuoverlo immediatamente, bloccare l'utente responsabile e intraprendere ogni altra azione ritenuta eventualmente necessaria.



PAURE RICORRENTI 2: INTERNET NON DIMENTICA



- Vero! Ma le persone dimenticano e hanno la capacità di capire e perdonare



Web Immagini Maps Shopping Più contenuti ▾ Strumenti di ricerca

Circa 217.000 risultati (0,10 secondi)

I cookie ci aiutano a fornire i nostri servizi. Utilizzando tali servizi, accetti il nostro utilizzo dei cookie.

OK Ulteriori informazioni

[Mosaico Arredamenti e la peggior Crisis Management della Storia ...](#)
[www.manuelpratizzoli.it](#) > Featured

Mosaico – Sistemi di **Arredamento S.r.l.**, che – in lingua Apache – significa “Coloro che hanno capito come funzionano Internet e la libertà di espressione” ...

[Il Mosaico - sistemi di Arredamento](#)

[www.mosaicointernational.it/](#)

Sistemi di **arredamento**, cucine, camere, camerette, salotti, soggiorni, serramenti: la nostra squadra di esperti architetti, arredatori, geometri, consulenti vi ...

[Il Mosaico Arredamenti... Che fregatura! | discussioni in corso nella ...](#)
[it.blogbabel.com](#) > Discussioni

Il Mosaico Arredamenti... Che fregatura! Mentre arredavo casa assieme alla mia futura moglie ci siamo imbattuti visitando una fiera nella ditta Mosaico di ...

[Mosaico Arredamenti contro Sergio Samari, un'assurdità italiana ...](#)
[www.giovy.it/.../mosaico-arredamenti-contro-sergio-sarnari-unassurd...](#)

11/giu/2008 – ed il suo post di qualche mese fa, in cui raccontava le sue disavventure con una ditta di **arredamenti** (la “**Il Mosaico**” di Castelbellino), mi era ...

PAURE RICORRENTI 3: IL NOSTRO PUBBLICO NON È SOCIAL

- Allora non hai un pubblico!
- Le persone dedicano sempre più tempo ai social
- Il consumatore di domani (o già di oggi) è un nativo digitale: al di sotto dei 20 anni, molto attivo sui social, immune alle pubblicità tradizionali

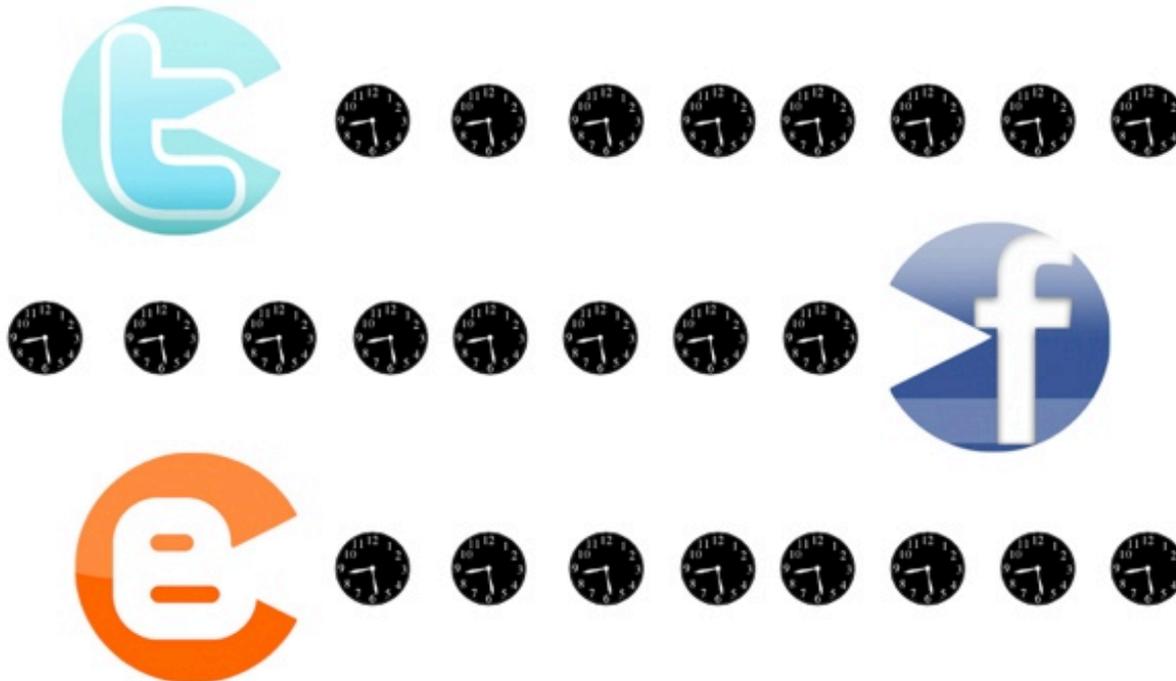


facebook

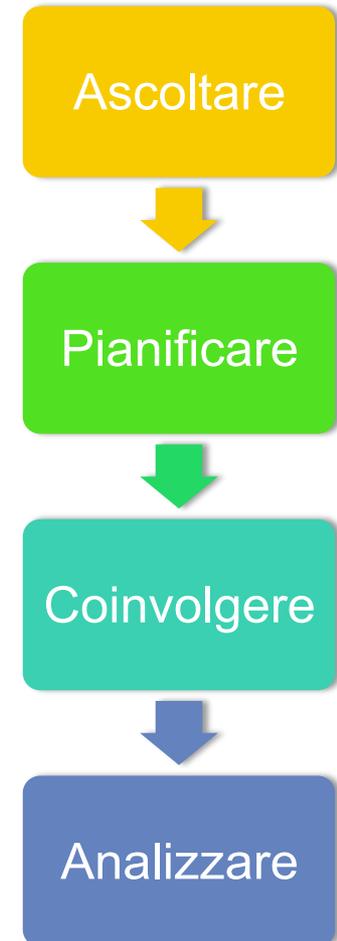
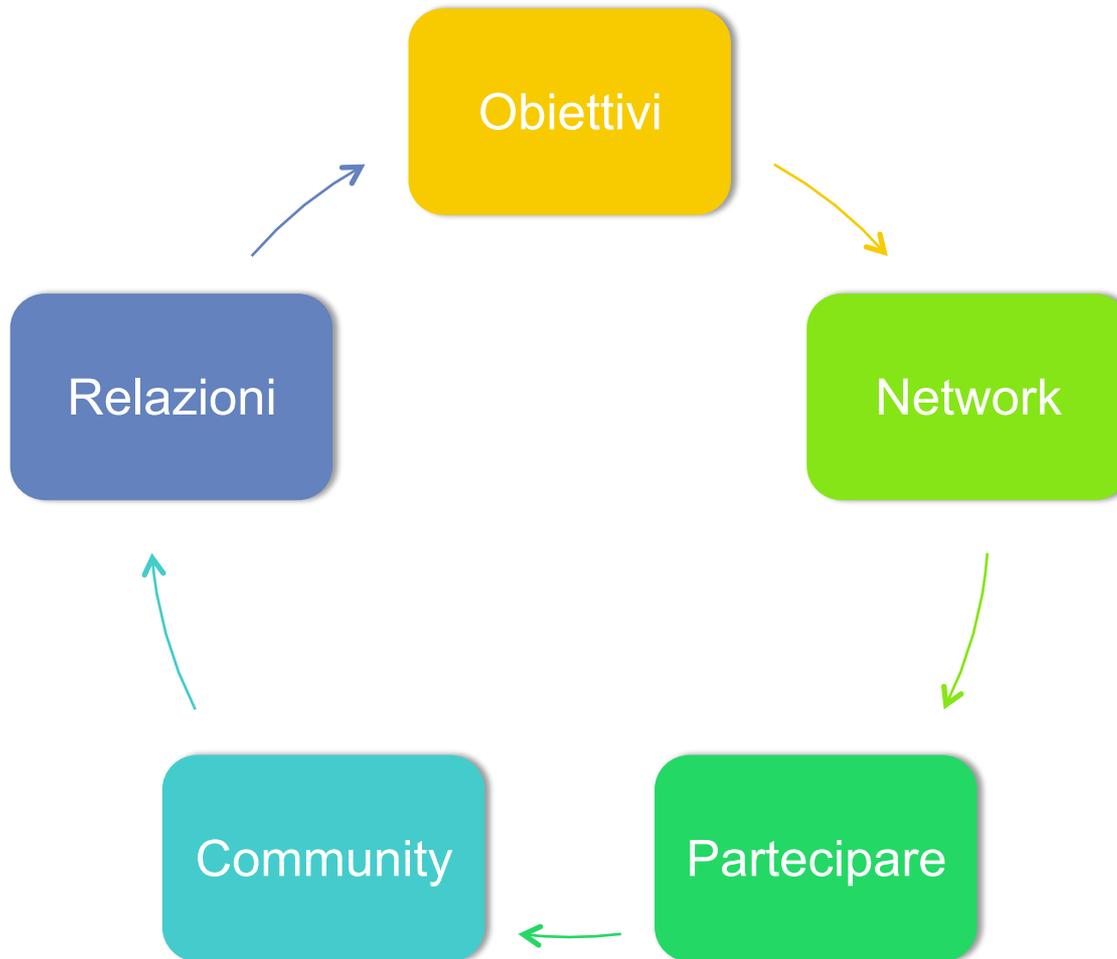


PAURE RICORRENTI 4: NON ABBIAMO TEMPO PER I SOCIAL

- Non hai tempo per le persone o non hai capito l'importanza?
- Con un'attività pianificata e programmata, è richiesto meno tempo di quanto si creda



STRATEGIA DI SOCIAL MEDIA MARKETING



OBIETTIVI

- Identifica gli obiettivi che vuoi raggiungere (prima ancora degli strumenti)

Quali sono gli obiettivi che voglio raggiungere?

- Il servizio/prodotto che offri è la base di tutto

Qual è il mio valore aggiunto?

- Reputation, fidelizzazione, traffico

ASCOLTO

- Ascoltare la rete e le opinioni su di te
- Identificare le esigenze dei propri clienti
- Trovare le fonti di informazione del proprio settore
- Sfrutta i social media per capire i bisogni dei clienti e i nuovi trend



PREVENIRE È MEGLIO CHE CURARE: ASCOLTA!

uno spreco
di bit!

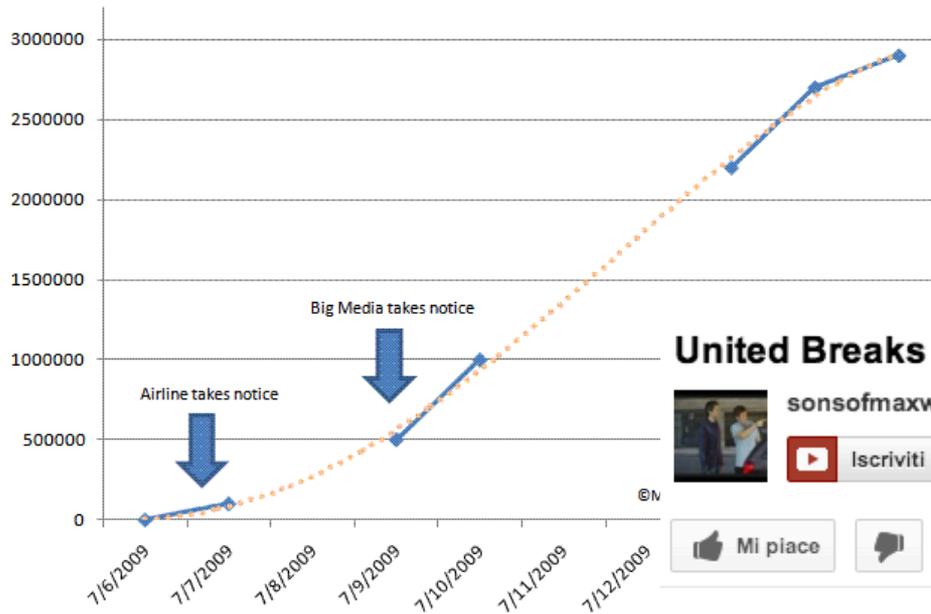


<http://youtu.be/5YGc4zOqozo>

ANCHE SE NON SEI CONNESSO ONLINE SI PARLA DI TE!



"United Breaks Guitars" views on YouTube



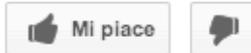
United Breaks Guitars



sonsofmaxwell · 18 video

Iscriviti 10.795

©M



Informazioni

Condividi

Aggiungi a



12.971.988
66.366
1.342

Statistiche video

Visualizzazioni e origine delle visite

12.971.988
visualizzazioni



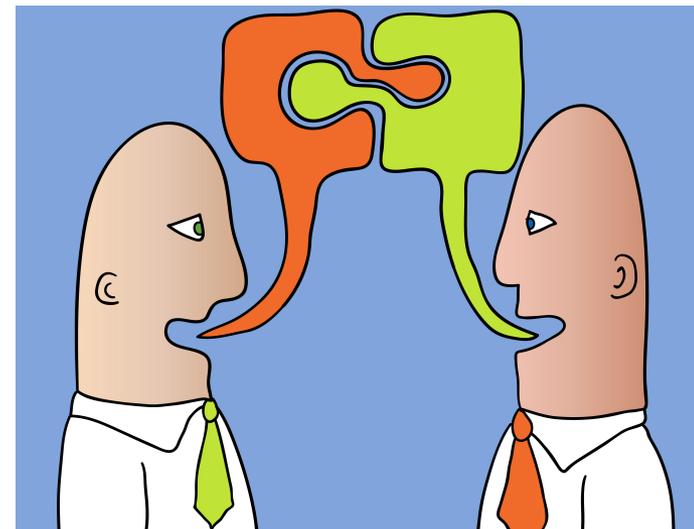
DOVE TROVARE LE INFORMAZIONI

- Blog
- Social network
- Newsgroup tematici
- Forum
- Siti di opinioni e recensioni dei consumatori
- Servizi di Microblogging
- Fonti di informazione specializzate nel proprio settore
- Giornali online
- Siti di informazione
- Pagine private
- YouTube
- Wikipedia



COINVOLGERE

- Condividi informazioni utili
- Emoziona e sorprendi
- Scrivi contenuti interessanti e coinvolgenti
- Stimola l'interazione
- Aggiorna con costanza e frequenza
- Partecipa alle discussioni su forum, gruppi, social



RACCONTA CON UN VIDEO

Videopillola #percheberto n. 5

PERCHÉ I NOSTRI DIVANI LETTO
SI POSSONO APRIRE FINO A 4500 VOLTE.

<http://youtu.be/pmbGKqcsxzo>

VIRALITÀ

uno spreco
di bit!



The Force: Volkswagen Commercial



Das Auto.

Volkswagen · 240 video



Iscriviti

61.144

57.162.185

218.058

3.799

<http://youtu.be/R55e-uHQna0>

ANALIZZARE

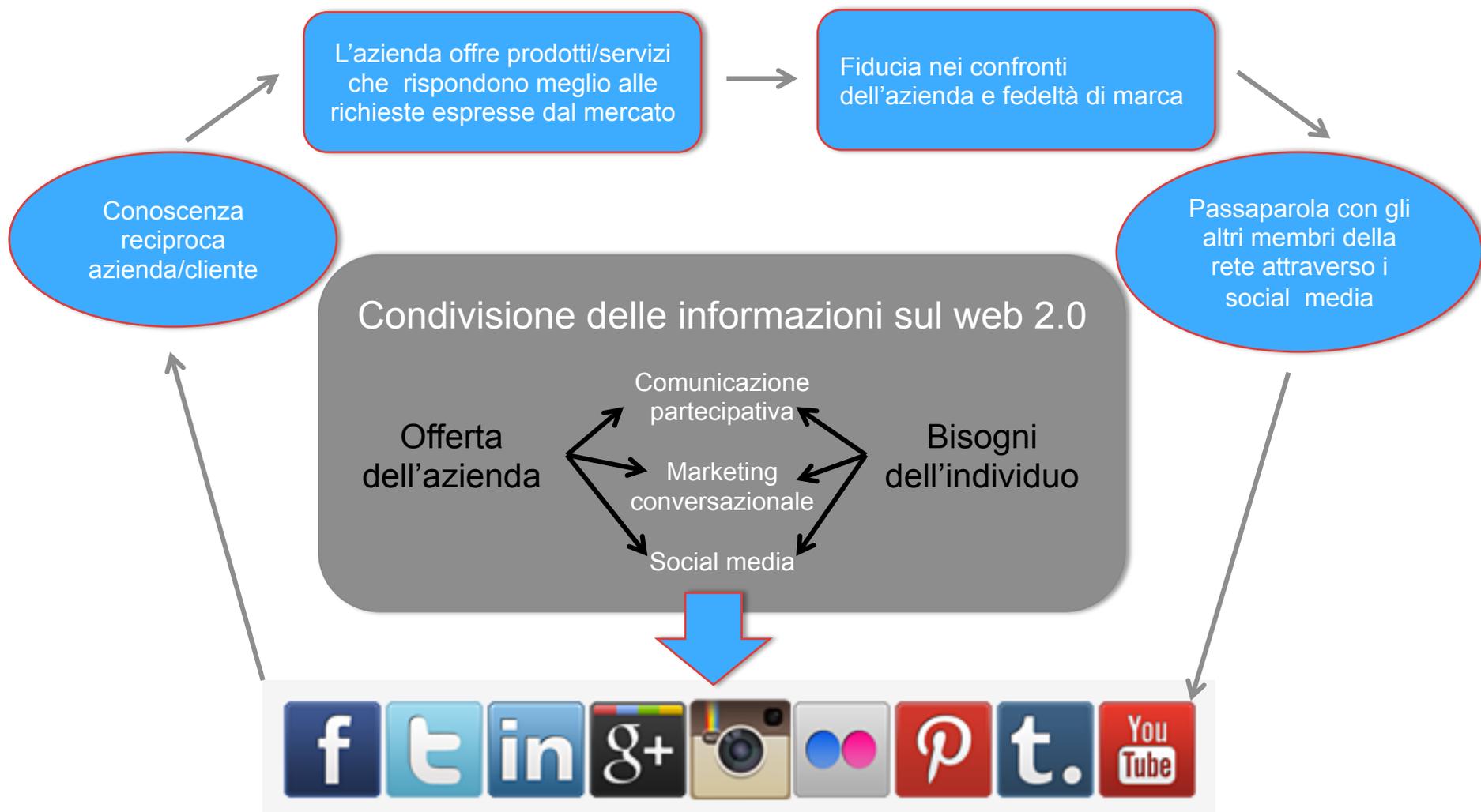
- Misurare l'impatto della comunicazione
- Definire le metriche qualitative e quantitative
- Analizzare i dati e come poter migliorare

Ricorda che:

- Costruire fedeltà e fiducia richiede tanto tempo
- I risultati di una strategia SMM non si hanno nel breve termine



BENEFICI DI UNA STRATEGIA DI SOCIAL MEDIA MARKETING



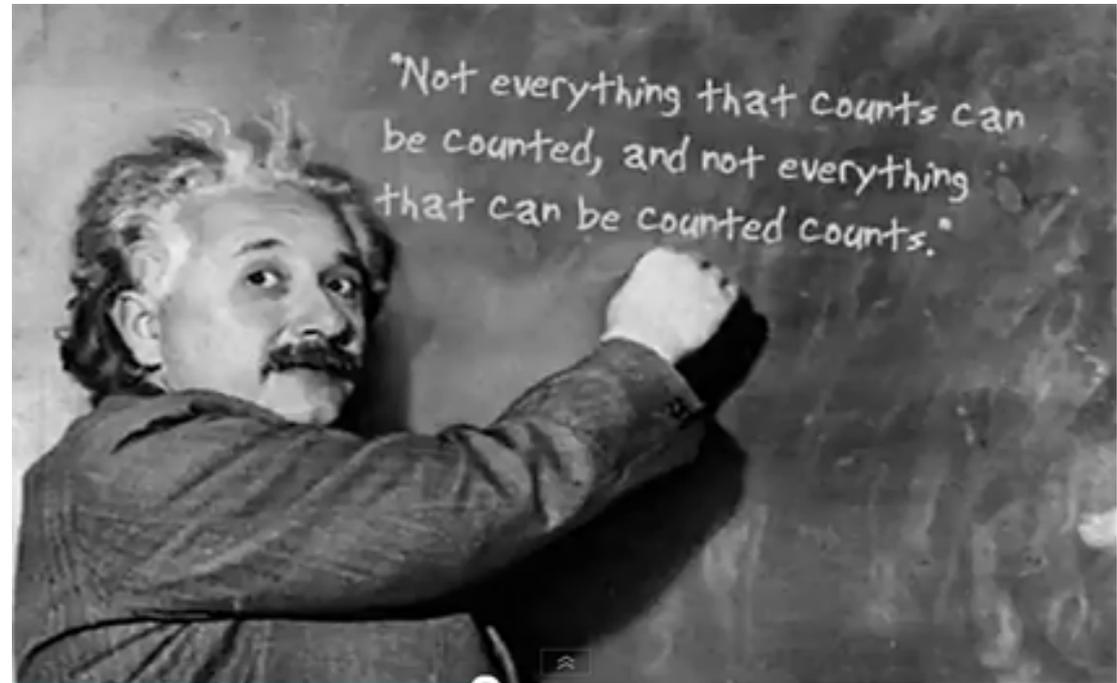
ROI: RETURN ON INVESTMENT



È difficile da calcolare perché sono metriche **qualitative** e non **quantitative**

Bisogna misurare awareness, reputation, influence, engagement, sentiment

Esistono dei fattori da tenere in considerazione



CONSIGLI

- Ascoltare
- Rispondere
- Partecipare
- Condividere
- Stupire
- Accettare le critiche
- Buon senso
- Trasparenza
- Dire la verità
- Divertitevi

CREATIVITÀ

uno spreco
di bit!



Das Auto.

Volkswagen Italia

410.524 "Mi piace" · 13.386 ne parlano

✓ Ti piace



CREATIVITÀ

uno spreco
di bit!



CREATIVITÀ

uno spreco
di bit!



The image shows a screenshot of a Facebook profile for Lev Detrez. The profile picture is a man lying horizontally in the air against a blue sky, with his legs extended and feet pointing towards the right. The name 'Lev Detrez' is visible below the profile picture. The page includes a search bar at the top, a navigation menu on the right, and a section for 'About' with details about his education and location. There are also statistics for Friends (549), Photos (61), Map (1), and Likes (243). A watermark 'reface.me' is overlaid on the profile picture area.

facebook Search Lev Detrez Home

Now
August
July
2011
2010
2000s
Born

Sponsored
Boutique collectionneur
fr.prophila.com

Lev Detrez
Update Info View Activity

Creative at Famous
Studied Communication & Multimedia Design at ...
Knows Dutch, English, French, Sarcasm (Fluent)
From Antwerp, Belgium

About Friends 549 Photos 61 Map 1 Likes 243

reface.me

KITKAT VS. OREO



LauraEllen

@Laura_ellenxx

Follow

Can tell I like chocolate abit too much when I'm following
[@KITKAT](#) and [@Oreo](#) hahahahahah

9:36 PM - 11 Mar 13

81 RETWEETS 37 FAVORITES



KITKAT VS. OREO

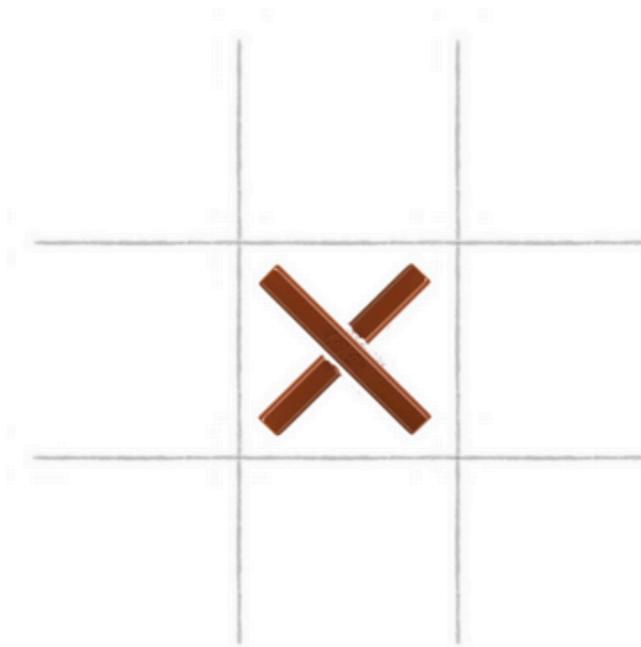


Kit Kat
@KITKAT

Follow

The fight for [@Laura_ellenxx](#)'s affections is on. [@oreo](#) your move [#haveabreak](#) [twitpic.com/cb1g84](#)

3:41 PM - 13 Mar 13



TwitPic @TwitPic

282 RETWEETS 199 FAVORITES



KITKAT VS. OREO

uno spreco
di bit!

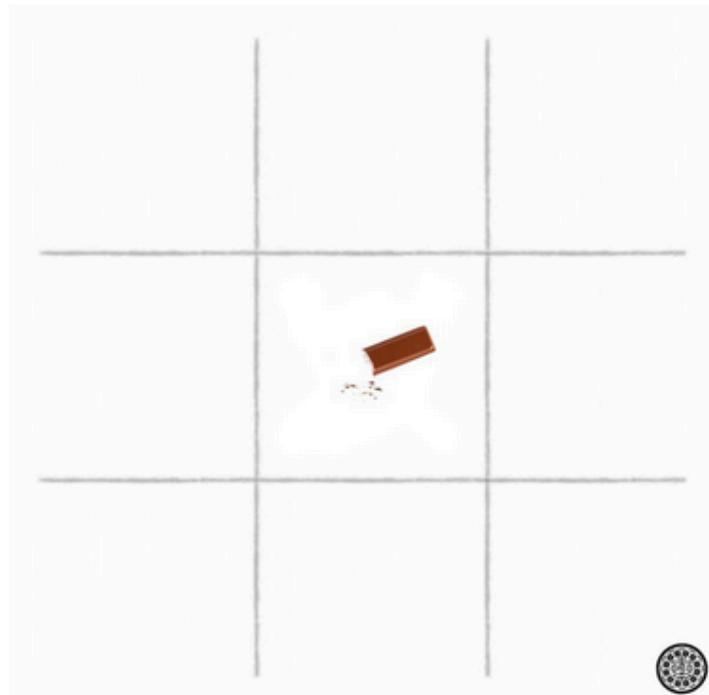


Oreo Cookie

@Oreo

Sorry, @kitkat we couldn't resist ... #GiveOreoABreak
pic.twitter.com/iMXjChetOa

10:42 PM - 13 Mar 13



351 RETWEETS 297 FAVORITES



SOCIAL MEDIA MARKETING E PMI: **VERITÀ** E BUGIE



- Non è importante aprire account aziendali su tutti i social: meglio pochi ma presidiati in modo efficace
- I social possono aiutarmi a prendere decisioni riguardo a cosa, come e dove offrire prodotti/servizi ai miei clienti
- Sui social media i numeri contano, ma fino ad un certo punto
- I social media non servono solo a far “conoscere” la mia azienda: posso pormi degli obiettivi concreti e raggiungerli
- I social media richiedono attenzione e presenza costante

SOCIAL MEDIA MARKETING E PMI: VERITÀ E **BUGIE**

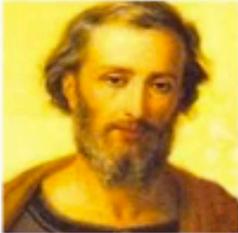


- L'importante è esserci
- Per gestire i social media basta una persona giovane e che abbia un profilo su Facebook
- Basta essere sui social, non importa avere un sito web
- Il social media marketing è Facebook
- Il social media marketing è gratis...o costa poco

THE DIGITAL STORY OF THE NATIVITY



twitter Home Profile Messages Who To Follow

 **Joseph Carpenter**
@Carpenter

[Follow](#)

Timeline Favorites Following Followers Lists

 **Joseph Carpenter**
Travelling to Bethlehem with Mary for the census
24 Dez

 **Joseph Carpenter**
Planning a trip to Bethlehem
24 Dez

 **Joseph Carpenter**
Going to be a father I
24 Dez

About @Joseph Carpenter

253 Tweets 0 Following 223,591 Followers 6,576 Listed

Following 0

Similar to @Joseph Carpenter · view all

 **badbanana** · Follow
Tim Siedell

 **luckyshirt** · Follow
luckys hirt

About · Help · Blog · Status · Jobs · Terms · Privacy · Settings · Business · Media · Developers · Resources · © 0000

<https://vimeo.com/17758755>

DOMANDE?



SOCIAL SÌ, MA CON I PIEDI PER TERRA!



Possiamo avere tutti i mezzi di comunicazioni del mondo ma niente, assolutamente niente, sostituisce lo sguardo dell'essere umano.

- Paulo Coelho

GRAZIE



facebook.com/ncarmignani



twitter.com/nicocarmigna



linkedin.com/in/nicolacarmignani



instagram.com/nicolacarmignani



gplus.to/nicolacarmignani



pinterest.com/nicocarmigna



www.nicolacarmignani.it

