

TWITTER

FIRENZE, 20 APRILE 2013

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



SLIDE DEL CORSO

<http://www.nicolacarmignani.it/alchimia/>



INTRODUZIONE

In questa lezione vedremo:

- Cosa è Twitter, la terminologia e le sue caratteristiche
- Consigli per il personal branding su Twitter
- Strumenti per l'analisi e la programmazione dei tweet
- Casi studio e Epic Fail
- Prova pratica con Twitter

PRIMA PARLATE VOI!

Chi conosce Twitter?

Quanti hanno un profilo personale Twitter?

Quanti tweet inviate al giorno/settimana?

Differenza tra hashtag e mention?



STORIA DI TWITTER

- Twitter è una piattaforma di **microblogging** che consente agli utenti di inviare messaggi di testo di 140 caratteri al massimo.
- Forte **componente sociale**: attraverso la sequenza di tweet è possibile “seguire” digitalmente una persona.
- Seguendo amici e profili di interesse, Twitter permette di **monitorare i rapporti sociali** personali e professionali della nostra rete.
- La natura semplice e l’interazione veloce di Twitter rendono questo strumento perfetto per il **mobile**.

21 MARZO 2006

Jack Dorsey pubblica il primo messaggio della storia di Twitter.



Jack Dorsey

@jack

just setting up my twttr

50+

RETWEETS

50+

FAVORITES



9:50 PM - 21 Mar 06 via web · Embed this Tweet

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

<http://bit.ly/ZMztCs>

12 MAGGIO 2009

Mike Massimino pubblica il primo tweet dallo spazio.



Mike Massimino
@Astro_Mike



From orbit: Launch was awesome!! I am feeling great, working hard, & enjoying the magnificent views, the adventure of a lifetime has begun!

Risposta Retweet Aggiungi ai preferiti Altro

100
RETWEET

739
PREFERITI



10:33 PM - 12 Maggio 09

7 NOVEMBRE 2012



Barack Obama ✓

@BarackObama



Segui

Four more years.

pic.twitter.com/bAJE6Vom

← Risposta ↻ Retweet ★ Aggiungi ai preferiti ⋮ Altro



811.219
RETWEET

302.485
PREFERITI



5:16 AM - 7 Nov 12

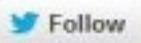
Segnala contenuto

- Barack Obama viene rieletto per la seconda volta come Presidente degli Stati Uniti d'America.
- Pubblica una foto su Twitter in cui abbraccia la moglie, Michelle
- 800mila retweet: tweet più condiviso della storia

12 DICEMBRE 2012

Papa Benedetto XVI pubblica il suo primo tweet.

Benedetto XVI 
@Pontifex_it
Benvenuti alla pagina Twitter ufficiale di Sua Santità Benedetto XVI
Città del Vaticano - news.va

1 TWEET 7 FOLLOWING 95,496 FOLLOWERS 

Tweets All / No replies

 **Benedetto XVI** @Pontifex_it 27m
Cari amici, è con gioia che mi unisco a voi via twitter. Grazie per la vostra generosa risposta. Vi benedico tutti di cuore.
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#) [More](#)

1,579 RETWEETS 580 FAVORITES 

CELEBRATING #TWITTER7



<http://youtu.be/BI-FpuehWGA>

STATISTICHE

- Ogni secondo vengono inviati **oltre 750 i tweet**
- Twitter ha oltre **500 milioni di utenti registrati**, ma solo 170 milioni di utenti attivi
- Gli Stati Uniti, con oltre 141 milioni di utenti rappresenta il 27% di tutti gli utenti di Twitter
- La **fascia di età 18-29** è quella più rappresentata su Twitter, al 29%, davanti a delle persone di età 30-49 (14%) e 50-64 (9%)
- 14% degli uomini online utilizzano Twitter vs 15% delle donne
- L'utente medio Twitter ha 27 follower
- Solo il 18% degli utenti di Twitter twitta una o più volte al giorno
- Il **57% di tutte le aziende** che utilizzano i social media per il business usano Twitter

GLOSSARIO

Tweet: messaggio di 140 caratteri al massimo

Che c'è di nuovo? ×

Quasi quasi mi faccio un caffè? Ma non mi va di prenderlo da solo. Chi vuole la seconda tazzina? c[_] c[_]

31 [Buffer](#) [Tweet](#)

Twoosh: messaggio di esattamente 140 caratteri

Che c'è di nuovo? ×

Un tweet è un messaggio testuale che può essere lungo al massimo 140 caratteri dove possiamo inserire i nostri pensieri senza limite di idee

0 [Buffer](#) [Tweet](#)

GLOSSARIO

Profilo / Account: è la pagina dove ci sono i nostri tweet, la biografia, le ultime immagini.

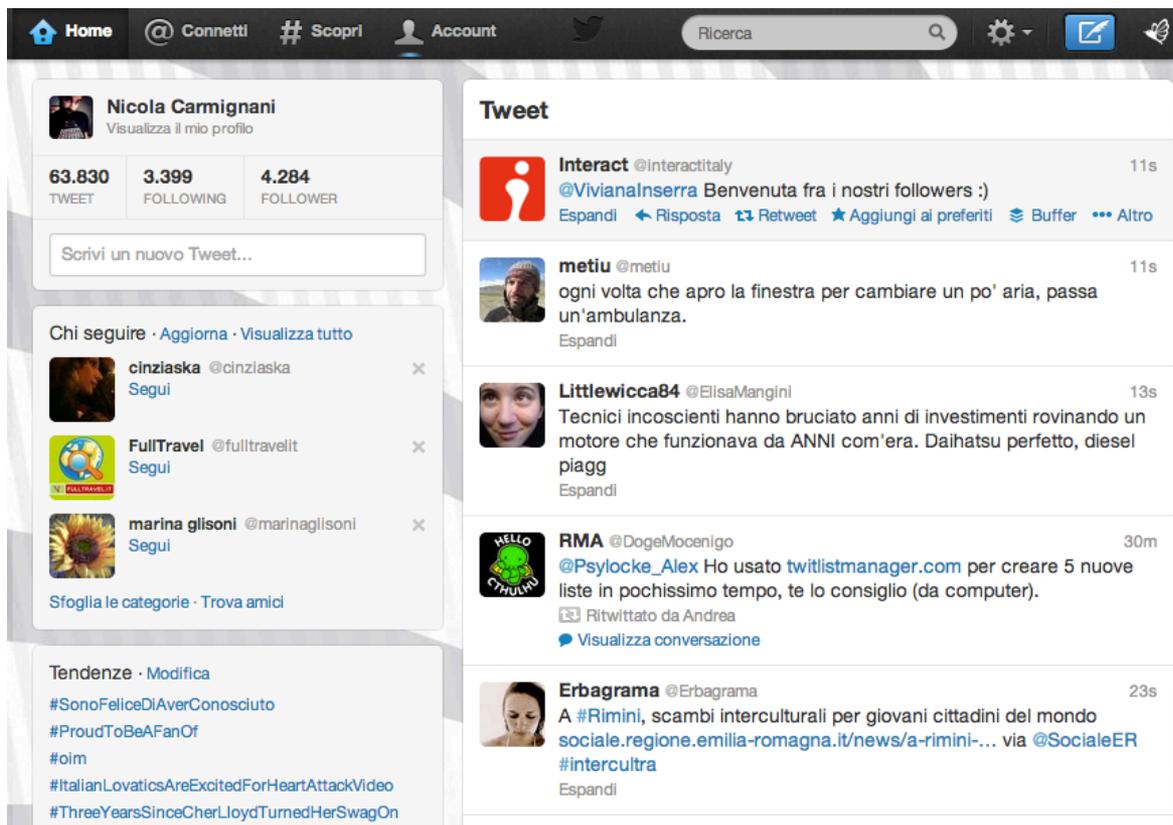


The image shows a screenshot of a Twitter profile page for Nicola Carmignani (@nicocarmigna). The page is annotated with yellow boxes highlighting various elements:

- Navigation Menu:** A box highlights the 'Account' tab in the top navigation bar.
- Profile Card:** A box highlights the profile header, including the profile picture, name 'Nicola Carmignani', handle '@nicocarmigna', bio 'Sono un ragazzo noioso: non bevo e non fumo. Ma adoro il caffè! ~ Non ho una casa. Non ho un lavoro fisso. Ma ho un Mac... e un iPhone', location 'Pisa', and website 'http://www.nicolacarmignani.it'.
- Stats:** A box highlights the statistics: 64,259 TWEET, 3,411 FOLLOWING, and 4,321 FOLLOWER.
- Media Gallery:** A box highlights a grid of images and videos, with a caption 'Mostra tutte le foto e i video'.
- Followers List:** A box highlights a list of users followed, including Gianni Contarino, Guido Scorza, and La Psichiatra.
- Tweets:** A box highlights a list of tweets from the user, including a parody of a dietetic advertisement and a tweet about a VERO webwriter.

GLOSSARIO

Timeline: è il luogo, la pagina, dove scorrono i tweet dei profili che stiamo seguendo (detti following) e i nostri.



The screenshot shows the Twitter profile of Nicola Carmignani. The profile header includes the name, a bio, and statistics: 63,830 tweets, 3,399 following, and 4,284 followers. Below the header is a text input field for a new tweet. The left sidebar lists followed accounts: cinziaska, FullTravel, and marina glisoni. The main content area is the tweet timeline, featuring tweets from Interact, metiu, Littlewicca84, RMA, and Erbagrama.

Home @ Connetti # Scopri Account Ricerca

Nicola Carmignani
Visualizza il mio profilo

63.830 TWEET | 3.399 FOLLOWING | 4.284 FOLLOWER

Scrivi un nuovo Tweet...

Chi seguire · Aggiorna · Visualizza tutto

- cinziaska @cinziaska Segui
- FullTravel @fulltravelit Segui
- marina glisoni @marinaglisoni Segui

Sfoggia le categorie · Trova amici

Tendenze · Modifica

- #SonoFeliceDiAverConosciuto
- #ProudToBeAFanOf
- #oim
- #ItalianLovaticsAreExcitedForHeartAttackVideo
- #ThreeYearsSinceCherLloydTurnedHerSwagOn

Tweet

Interact @InteractItaly 11s
@VivianaInSerra Benvenuta fra i nostri followers :)
Espandi Risposta Retweet Aggiungi ai preferiti Buffer Altro

metiu @metiu 11s
ogni volta che apro la finestra per cambiare un po' aria, passa un'ambulanza.
Espandi

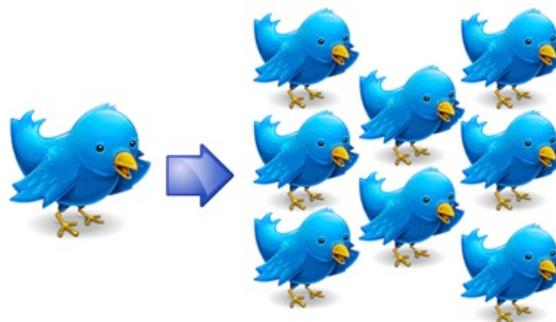
Littlewicca84 @ElsaMangini 13s
Tecnici incoscienti hanno bruciato anni di investimenti rovinando un motore che funzionava da ANNI com'era. Daihatsu perfetto, diesel piagg
Espandi

RMA @DogeMocenigo 30m
@Psylocke_Alex Ho usato [twitistmanager.com](#) per creare 5 nuove liste in pochissimo tempo, te lo consiglio (da computer).
Ritwittato da Andrea
Visualizza conversazione

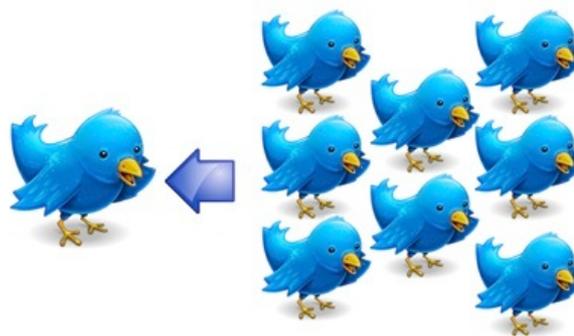
Erbagrama @Erbagrama 23s
A #Rimini, scambi interculturali per giovani cittadini del mondo sociale.regione.emilia-romagna.it/news/a-rimini-... via @SocialeER
#interculta
Espandi

GLOSSARIO

Following: sono i profili che noi seguiamo e dei quali leggiamo i tweet

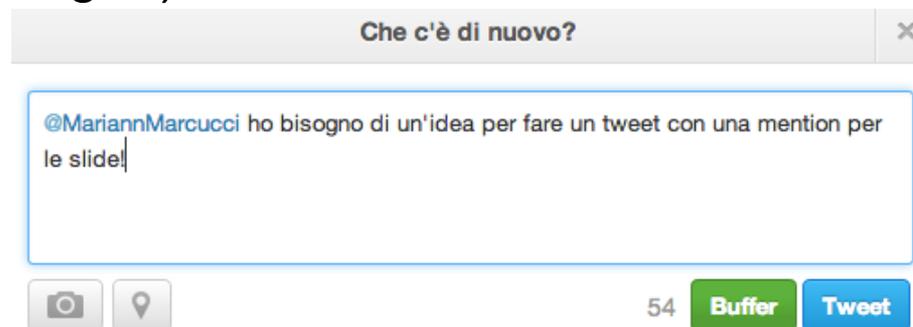


Follower: sono gli utenti che seguono noi e che leggono i nostri tweet



GLOSSARIO

Mention: tweet con una citazione a un altro profilo con la @ e il suo nome utente (es. @nicocarmigna)



Reply: risposta a un tweet dove si cita l'autore attraverso il simbolo @ e il nome utente



GLOSSARIO



Nicola Carmignani @nicocarmigna

11m

@MariannMarcucci ho bisogno di un'idea per fare un tweet con una mention per le slide!

Espandi



Marianna Marcucci @MariannMarcucci

3m

@nicocarmigna Se avessi capito cosa mi chiedi ti risponderii!!! :D

🗨 Nascondi conversazione

← Risposta ↻ Retweet ★ Aggiungi ai preferiti 📁 Buffer ⋮ Altro

3:34 PM - 10 Apr 13 · Dettagli     +

@MariannMarcucci tu non lo sai, ma mi hai già aiutato! ;)



83

Tweet

GLOSSARIO

Connetti: pagina dove troviamo i tweet in cui siamo citati (mention + reply) e i nostri tweet che sono stati retweettati o messi nei preferiti



The screenshot shows the Twitter 'Connetti' (Connections) page. The top navigation bar includes 'Home', '@ Connetti', '# Scopri', 'Account', a search bar, and utility icons. The left sidebar contains 'Interazioni' (Interactions) with a sub-section for 'Menzioni' (Mentions), a list of users followed (Vincenzo Errante, marco gavina, Fabio Canino), and 'Tendenze' (Trends) with hashtags like #SonoFeliceDiAverConosciuto. The main content area, titled 'Interazioni', displays a list of tweets:

- Ken, si sono io** @IKennyrc (8s): @nicocarmigna allora per essere precisi anche 4 volte 15 minuti ahahahahaha
- Maria Cristina Magro** @Considerovalore (54s): @nicocarmigna mi offro di lavare le tazzine (non bevo caffè e amo lavare i piatti)
- simonetta pozzi** ha aggiunto ai preferiti il tuo Tweet (4m): 27m: Facebook Gifts: l'e-commerce formato Facebook - bit.ly/ZgZ4EG via @diegofrancesco
- simonetta pozzi** @SIMO2 (4m): RT @nicocarmigna: Facebook Gifts: l'e-commerce formato Facebook - goo.gl/HE6x3 via @diegofrancesco

GLOSSARIO

Hashtag: sono parole chiave precedute dal simbolo # (in inglese hash); questi tag servono per poter effettuare ricerche su specifici temi (convegni #bto2012, eventi #sanremo, ecc.) oppure semplici tormentoni (es. #morattiquotes o #sucate).

Retweet (RT): funzione che permette di inoltrare un tweet di un altro profilo sulla nostra timeline. Un po' come il "condividi" di Facebook.

Trending Topic (TT): argomenti più discussi, tendenze, temi ricorrenti in un lasso di tempo (hashtag o citazione).

Tendenze · Modifica

#SonoFeliceDiAverConosciuto

#ProudToBeAFanOf

#oim

#ItalianLovaticsAreExcitedForHeartAttackVideo

#ThreeYearsSinceCherLloydTurnedHerSwagOn

Bersani e Berlusconi

Malaga

Paese

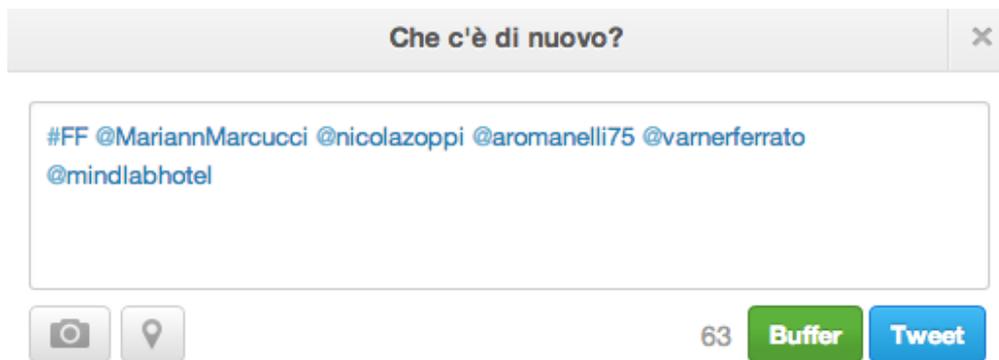
Comune

Parlamento

GLOSSARIO

Liste: le liste servono a raggruppare i contatti e organizzarli in sezioni omogenee (blogger, toscani, sportivi, ecc.).

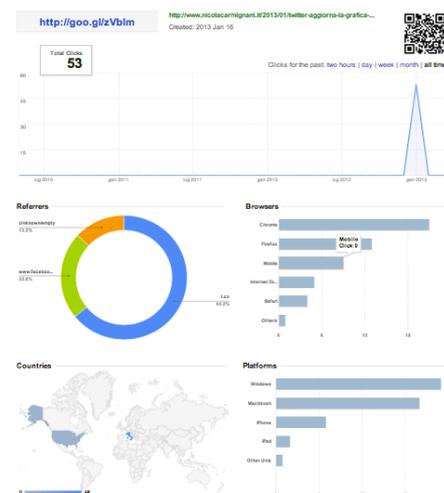
Follow Friday: è un'usanza ricorrente nella comunità di Twitter e consiste nel segnalare ai propri follower ogni venerdì i profili più rilevanti e ritenuti interessanti attraverso l'hashtag #FF



GLOSSARIO

Link shortener: oggi i link su Twitter vengono automaticamente accorciati ma esistono dei servizi web che consentono di rendere i link più corti e facili da ricordare:

- Goo.gl
- Bit.ly
- Tinyurl.com



Direct Message (DM): messaggi privati che si possono scambiare due utenti senza che siano visibili nella timeline. Vincolo di 140 caratteri. I due profili si devono seguire.

HASHTAG

L'hashtag identifica una parola chiave all'interno di un tweet.

Utile per tener traccia degli argomenti discussi o per fare ricerche all'interno del sistema.

Risorsa di informazioni per tematica

Commentare eventi, conferenze, programmi TV

Utilizzo umoristico



Andy Violet @AndyViolet

Al bar: "Caffé corretto?" "Caffè". #FreddureGrammaticali

Espandi



Gipo Montesanto @gipomontesanto

30 Gen

[Domande al maestro @nicocarmigna] Non è che la parola #Ruzzle viene da #Ruzzino? #pisanismi #toscanismi

Espandi

PROFILO TWITTER

Per creare un nuovo profilo Twitter: twitter.com

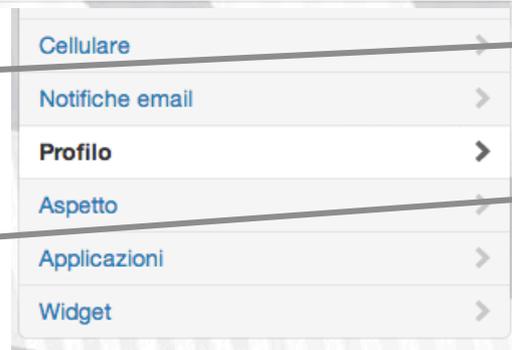
- Iscriverti con nome, cognome, email, password
- Scegliere un nome utente che sia unico, breve e semplicemente riconoscibile
- Scrivere una bio significativa e interessante
- Inserire il collegamento al sito/blog (aspetti SEO)
- Caricare una foto profilo e una intestazione (cover)

PROFILO: COVER E IMPOSTAZIONI



Cover image

Foto



twitter.com/settings/profile

profilo

Questa informazione appare sul tuo profilo pubblico, nei risultati delle ricerche e negli altri posti.

Foto



Cambia foto ▾

Questa foto è la tua identità su Twitter ed appare sui tuoi Tweet.

Intestazione



Modifica intestazione ▾

Dimensioni raccomandate: 1252x626
Dimensione massima del file 5MB

Hai bisogno di aiuto? [Per saperne di più.](#)

Nome

Nicola Carmignani

PROFILI: CREATIVITÀ



João Paulo Rosman 

@jprozman

Brazilian Gringo trying to make it in Social Media. Twitter man, QuePasa Dude. Now Social Media Strategist for Petrol Ad.
Los Angeles · <http://about.me/jprozman>

8,198 TWEETS	612 FOLLOWING	474 FOLLOWERS	 
------------------------	-------------------------	-------------------------	---

PROFILI: SFONDO

twitter.com/settings/design

CHI SEGUIRE

- Sezione “Chi seguire”
- Categorie
- Ricerca amici
- Cercare il button “Segui @USER” sempre più presente su siti, blog, ecc.
- Hashtag e Trending Topics



BUONI MOTIVI PER UTILIZZARE TWITTER



- Acquisire nuovi contatti e interagire con loro
- Social Customer Care
- Search Engine Optimization (SEO)
- Brand reputation
- Passaparola e online PR

TWITTER PER TROVARE LAVORO



- **Seguite le aziende di vostro interesse:** responsabili della selezione del personale e gli stessi impiegati
- **Re-tweetate**, rispondete, cercate il **dialogo** e **l'interazione**
- **Curate e sfruttate il vostro profilo:** bio e descrizione per comunicare la ricerca di nuove opportunità. Scegliete un'immagine che vi rispecchi positivamente e professionalmente
- **Create un CV in 140 caratteri:** una frase concisa che riassume le competenze e gli interessi. Anche un link al vostro **profilo LinkedIn**
- **Siate voi stessi:** non escludete i tweet personali, rispecchiano le relazioni con colleghi ed in team



COSA FARE SU TWITTER

- Seguire profili che hanno interessi comuni
- Comunicare velocemente in un social media
- Informare su eventi e promozioni
- Twittare i post del blog aziendale
- Condividere foto e video
- Pubblicare articoli rilevanti nel proprio settore
- Fare domande e partecipare alle discussioni
- Rispondere sempre

COME GUADAGNARSI UN NUOVO CLIENTE ATTRAVERSO TWITTER

1/3



Prima di acquistare un iPad mi voglio informare su quale sia la tariffa più conveniente per avere una connessione dati



<http://goo.gl/gPNUD>

COME GUADAGNARSI UN NUOVO CLIENTE ATTRAVERSO TWITTER

2/3



Un mio follower mi consiglia Tre e cita il profilo ufficiale. Tre sfrutta questo “aggancio” per rispondere.



COME GUADAGNARSI UN NUOVO CLIENTE ATTRAVERSO TWITTER

3/3

uno spreco
di bit!

Spiego i miei bisogno

Tre mi informa delle proprie offerte



 **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

TWITTER PER IL TURISMO: CONSIGLI 1



Promuovere il proprio territorio, informare

 **Val di Non** @ValdiNon

11 Apr

Dopo #fiorinda vi aspettiamo in #valdinon domenica 21 aprile per la #4villeinfiore!! #eventitrentino @VisitTrentino
pic.twitter.com/UXqxqLcbdH

 Nascondi la foto

← Risposta  Retweet  Aggiungi ai preferiti  Buffer  Altro



Hotel La Pace @hotel_la_pace

16 Di

Capodanno a Pisa: concerti ed eventi all'aperto
travelstales.it/2011/12/28/cap...

Riduci ← Risposta  Retweet  Aggiungi ai preferiti  Buffer  Altro



HOTELSANPAOLOTORINO @HOTELSANPAOLOTO

17h

#trasporti Come raggiungere gli Stadi con i mezzi pubblici
bit.ly/pJuCSC

Riduci ← Risposta  Retweet  Aggiungi ai preferiti  Buffer  Altro

8:11 AM - 10 Apr 13 - [Dettagli](#)     

TWITTER PER IL TURISMO: CONSIGLI 2

Pubblicare foto, curiosità, approfondimenti



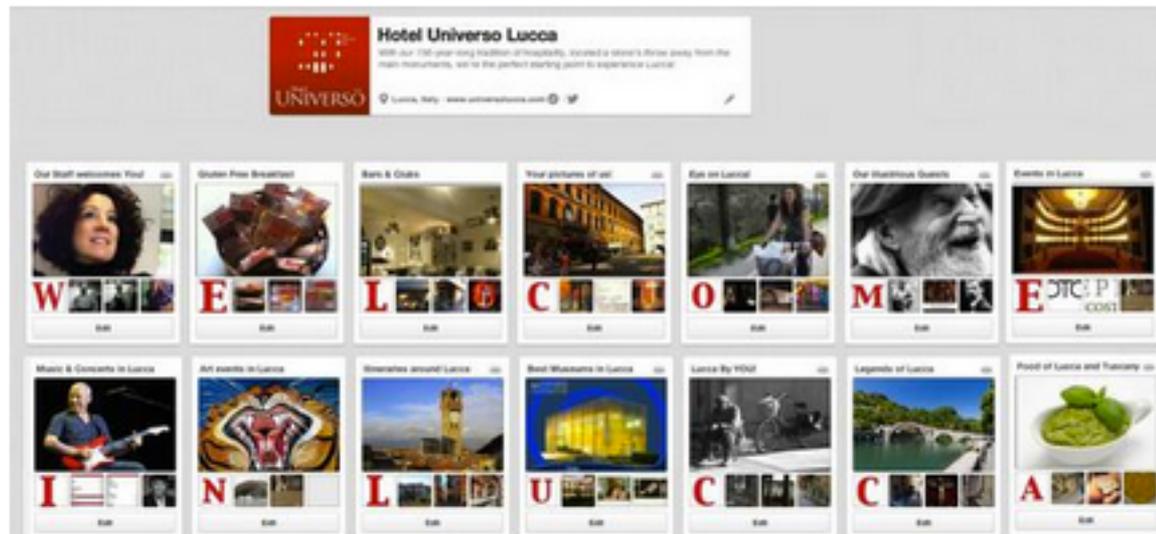
Hotel Universo Lucca @UniversoHotel

23 Mar

A volte bisogna leggere fra le righe pic.twitter.com/yKBwHv8L3p

 Nascondi la foto

 Risposta  Retweet  Aggiungi ai preferiti  Buffer  Altro



TWITTER PER IL TURISMO: CONSIGLI 3



Comunicare gli eventi in zona

 **Your Abruzzo** @YourAbruzzo 9h

Un weekend di grande #musica con il concerto @malikayane il 12 aprile a #Pescara ;D
ow.ly/jVMJG #Abruzzo

Riduci ← Risposta ↻ Retweet ★ Aggiungi ai preferiti ≡ Buffer ⋮ Altro

1
RETWEET 

4:44 PM - 10 Apr 13 · Dettagli     +

 **Your Abruzzo** @YourAbruzzo 6h

@malikayane grazie per il RT e Buon concerto!!!

🗨 Nascondi conversazione

← Risposta ↻ Retweet ★ Aggiungi ai preferiti ≡ Buffer ⋮ Altro

7:25 PM - 10 Apr 13 · Dettagli     +

TWITTER PER IL TURISMO: CONSIGLI 5

Stimolare il proprio pubblico:
giocare!

uno spreco
di bit!



Your Abruzzo @YourAbruzzo

8h

Chi indovina dove è stata scattata questa #foto di @andreagiusep ???

#Abruzzo pic.twitter.com/IF5GH6Hgra

Nascondi la foto

← Risposta ↻ Retweet ★ Aggiungi ai preferiti 📧 Buffer *** Altro



1

RETWEET



5:26 PM - 10 Apr 13 · Dettagli



Segnala contenuto

Rispondi a @YourAbruzzo @andreagiusep



AlessioR13 @AlexCapitano13

7h

@YourAbruzzo @andreagiusep San Giovanni in Venere!

Espandi



Your Abruzzo @YourAbruzzo

8h

@AlexCapitano13 @fabriziobor84 @FSmemorina bravii! è l'Abbazia di San Giovanni in Venere info ow.ly/JWcjp #Abruzzo

Espandi



Antonio Gabriele @Gabrant73

3h

@YourAbruzzo San Giovanni in Venere :-)

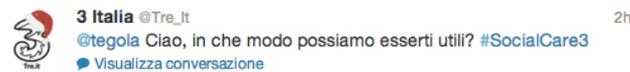
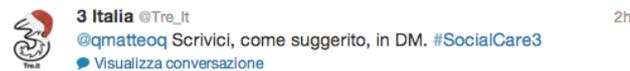
Espandi

SOCIAL CUSTOMER CARE

Gli utenti fanno domande via Twitter prima di telefonare e rimanere a lungo in attesa



Tweet Top / Tutto / Persone che segui



LE POLEMICHE SONO SEMPRE DIETRO L'ANGOLO



Le parole sono importanti: sia a livello personale ma soprattutto a livello professionale.

#EpicFail



Red Ronnie

@RedRonnieRoxy



Segui

@SilviaMottaTV Dal tenore e dalla frequenza immaginavo un disastro immane. Ho aperto i siti dei giornali e ho visto che i morti erano due...



Risposta



Retweet



Aggiungi ai preferiti



Buffer



Altro

<https://twitter.com/RedRonnieRoxy/status/324059065451954176>

EPIC FAIL: SOLE24ORE



@dariopagnoni
Dario Pagnoni

I giovani, il posto fisso, lo spirito imprenditoriale: FERMI TUTTI, ARRIVA JACOPO!
<http://www.ihatemilano.com/?p=2835>
/cc @24job #lavoro

October 29, 2012 at 11:32 Reply Retweet Favorite



@GiancarloRHagni
Giancarlo Raccagni

@24job credo si trattasse di una segnalazione che, se ritenuta interessante, poteva essere diffusa vista l'aria di interesse @dariopagnoni

October 29, 2012 at 11:59 Reply Retweet Favorite



@24job
24job

@dariopagnoni questo account non e' una bacheca per promuovere iniziative o blog di qualsiasi genere chi lo fa viene bloccato grazie

October 29, 2012 at 11:52 Reply Retweet Favorite

EPIC FAIL: GROUPALIA

20 maggio 2012 – Terremoto in Emilia

La scossa delle 9.00 crea panico e disagi in molte città come Ferrara, Modena, Reggio Emilia

#terremoto finisce tra i Trending Topic in pochi minuti con oltre 700 post al minuto con quell'hashtag

Viene pubblicato questo:



<http://bit.ly/FailGroupalia>

EPIC FAIL: GROUPALIA

Le polemiche non tardano ad arrivare

 **vitzbank** @vitzbank 1m
Ma sono idioti o cosa? RT @masinutoscana: Veramente tremendi quelli di **Groupalia Italia**. Senza parole proprio yfrog.com/mm86011038p
[View photo](#)

 **G.M** @masinutoscana 1m
Groupalia Italia ha tenuto su quel tweet ignobile per 16 minuti. Le scuse sono ancora peggiori
[Expand](#)

 **Davide Licordari** @davidelico 2m
Quando si farebbe bene a stare zitti. Vergogna **Groupalia Italia**
[#terremoto fb.me/1y8PmJVf](https://www.facebook.com/terremoto)
[View photo](#)

 **G.M** @masinutoscana 10m
Veramente tremendi quelli di **Groupalia Italia**. Senza parole proprio yfrog.com/mm86011038p
[View photo](#)

 **Carlo Pasqualicchio** @Carlo_cp 11m
[@GroupaliaIT](#) Ma ti pare?! Non credo a quello che leggo! C'è poco da fare ironia! [#delusione](#)
[Expand](#)

 **Pino Ceniccola** @be_p 12m
[@GroupaliaIT](#) vergognati.
[Expand](#)

 **Simone Cinelli** @SimoneCinelli 12m
[@GroupaliaIT](#) Non mi sembra il caso di usare questi hashtag, soprattutto in questo momento.
[Expand](#)

 **dert** @dert86 12m
[@GroupaliaIT](#) potevate risparmiarvela questa battuta infelice
[Expand](#)

 **Paul B** @Pb_80 13m
[@GroupaliaIT](#) si xè lì non ce ne sono vero? ... [#mah](#)
[Expand](#)

EPIC FAIL: GROUPALIA

Alla fine arrivano le scuse...



Attraverso le parole del Country Manager per l'Italia Dott. Gualtieri, Groupalia si scusa per quanto accaduto. Vi riproponiamo le sue parole:

“Sono davvero costernato per quanto accaduto e chiedo scusa alla popolazione colpita dal sisma per averla offesa. Si è trattato di un gesto irresponsabile dettato principalmente da superficialità e inesperienza. La catastrofe che ha colpito la popolazione dell’Emilia Romagna non può e non deve ovviamente essere strumentalizzata; è una disgrazia che merita tutto il nostro rispetto. Mi scuso ancora e, per esprimere vicinanza e solidarietà alle popolazioni colpite dal terremoto, l’azienda ha deciso di effettuare una donazione alla Croce Rossa Italiana, da destinare alle persone coinvolte nel sisma. Inoltre, pubblicheremo nei prossimi giorni un deal solidale, per chiunque voglia essere di aiuto e fare una propria donazione.”

La comunicazione di Groupalia è affidata a uno stagista?

EPIC FAIL: GROUPALIA

Ma Groupalia non è stato l'unico caso...



Da oggi puoi assorbire le vibrazioni dei terremoti con BRUX!!!

[← Risposta](#) [★ Preferiti](#)

12:31 AM - 29 Mag 12 via Facebook - Incorpora questo Tweet



Prenotable @Prenotable 9m

paura del #terremoto? esorcizzate la paura con un bel pranzetto da uno dei nostri 800 ristoranti.

[Expand](#) [← Reply](#) [↻ Retweeted](#) [★ Favorite](#)



Martina Aldegheri @marth_y 9m

@brux_sport Geniali, complimenti. Vergognatevi anche voi, siete pessimi. Vi auguro un fallimento aziendale come pochi. #terremoto

[Dettagli](#)



Riccardo Scandellari @skande 13m

#terremoto c'è gente che con i morti sotto le macerie fa ironia insopportabile, @brux_sport VERGOGNA pic.twitter.com/2ouQDRt2

[Dettagli](#)



Elisa Sidari @elsid73 1m

@brux_sport ma vi siete bevuti il cervello? perfezionate il corpo, ma la mente è una merda.

[Dettagli](#)



Michela C. @mammaeconomia 5m

@brux_sport vergognatevi e licenziate l'imbecille che utilizza questo account

[Dettagli](#)



Marco Tonet @T1T 5m

@brux_sport siete proprio delle merde

[Dettagli](#)

EPIC FAIL: GROUPALIA

Ammissione e scuse

Com'è possibile che un'azienda non sia al corrente di quello che le succede sui social???

Comunicato (18:05 del 29 Maggio 2012)

Alle ore 12:31 del 29 Maggio 2012 è apparso sul Canale Twitter di BruxSport un post inaccettabile. Brux Performance LTD, azienda licenziataria per la distribuzione online di Brux Sport e altri prodotti e operatore dei siti BruxSport.it e DrBrux.it, non gestisce tale Canale Twitter, è del tutto estranea all'accaduto, e condanna il messaggio apparso. Siamo vicini a tutte le persone colpite dai terremoti, comprese le famiglie di alcuni dei nostri collaboratori.

Aggiornamento (17:31 del 29 Maggio 2012)

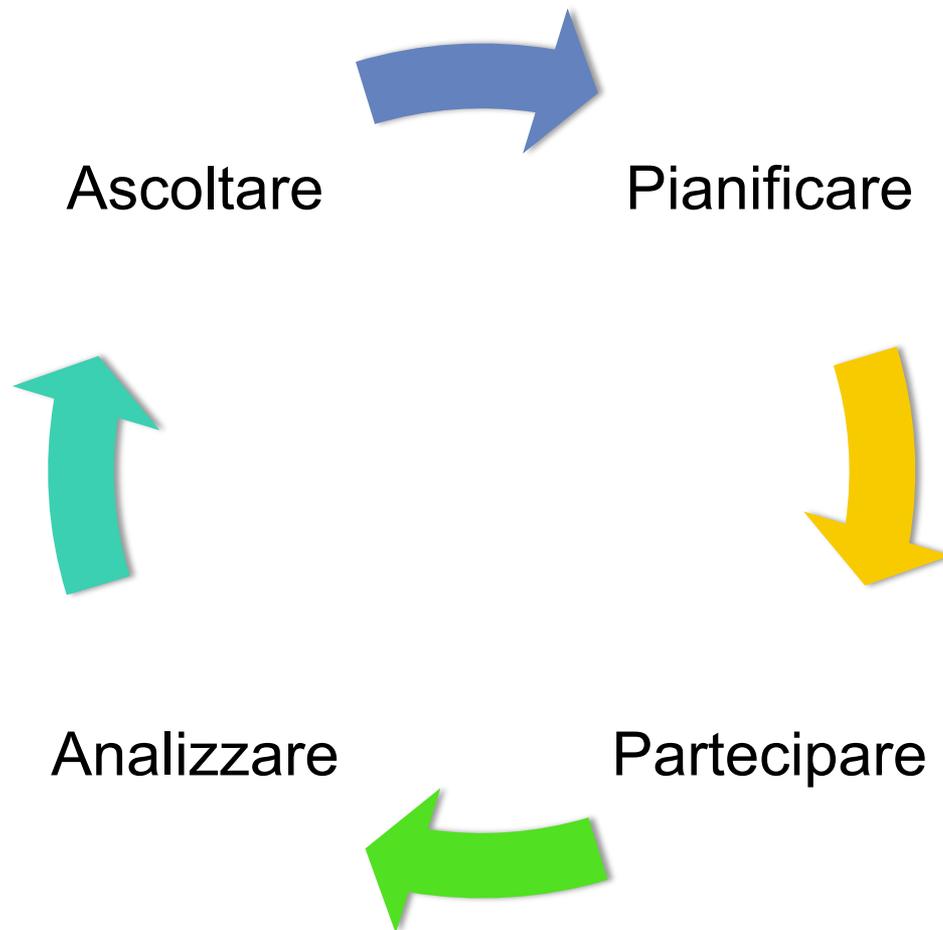
Su richiesta del produttore, riportiamo la comunicazione ufficiale di Mauro Turchetti, amministratore delegato di Brux Srl: "Sono fortemente mortificato per quanto accaduto questa mattina sulla nostra pagina ufficiale. È stato un messaggio fuori luogo e di cattivo gusto. Mi spiace fortemente e me ne assumo ogni responsabilità. Quanto scritto e detto è lontano dalla nostra filosofia di vita e di lavoro. La lezione è stata forte per tutti. Mi spiace ancora ed esprimo tutta la mia solidarietà nei confronti di tutti coloro che in questo momento stanno soffrendo."

PAUSA?

uno spreco
di bit!



STRATEGIA DI SOCIAL MEDIA MARKETING



STRUMENTI: ASCOLTARE E MONITORARE



Topsy – <http://topsy.com/>

TOPSY

Everything Links Tweets Photos Videos Experts Trending

Advanced Search

Search

TOPSYPRO Analytics
Get realtime insight
from billions of
conversations.

STRUMENTI: ASCOLTARE E MONITORARE



Social Mention - <http://socialmention.com/>

socialmention*

Real-time social media search and analysis:

 in All Search

[or select social media sources](#)

Trends: [NASCAR](#), [Kobe Bryant](#), [Tiger Woods](#), [Aurora Borealis](#), [Chi Cheng](#), [Xbox Live](#), [Psy](#)

Social Media Alerts

Like Google Alerts but for social media.

Receive free daily email alerts of your brand, company, CEO, marketing campaign, or on a developing news story, a competitor, or the latest on a celebrity.

[Create an alert](#)

Realtime Buzz Widget



Display realtime buzz on your site or blog.

[Get the widget](#)

[About](#) - [Alerts](#) - [API](#) - [Trends](#) - [Tools](#) - [Install Search Plugin](#) - [Follow us](#) - [FAQ](#) - [Advertise](#)

social mention is a real time search platform

STRUMENTI: ASCOLTARE E MONITORARE



Tweet Reach – <https://tweetreach.com/>



tweetreach

How far did your tweet travel?

Try it. Enter a search...



search



You search for a url, Twitter name, phrase or hashtag.

analyze



TweetReach analyzes the tweets that match your search.

report



TweetReach reports the reach and exposure data for those tweets.

Want ongoing or higher volume analysis?

[Get our monthly newsletter.](#)

[See Plans and Pricing](#)

STRUMENTI: ASCOLTARE E MONITORARE



BlogMeter – <http://www.blogmeter.it/>

blogmeter
THE SOCIAL MEDIA INTELLIGENCE COMPANY

Contattaci: [marketing\[at\]blogmeter.it](mailto:marketing[at]blogmeter.it)

Home | Cosa Facciamo | Prodotti | Risorse | Notizie | Blog | Chi Siamo | Contatti

socialanalytics
by **blogmeter**

Richiedi Demo

SOCIAL ANALYTICS PER AGENZIE E AZIENDE

Prodotti Blogmeter

Analizza le conversazioni online

Misura le interazioni su Facebook e Twitter

Social TV Analytics

TV goes social!

Misura la social activity delle tue trasmissioni TV
Scopri subito

polismeter

STRUMENTI: ASCOLTARE E MONITORARE



CrowdBooster - <http://crowdbooster.com/>



Already a CrowdBooster user?
Click here to sign in now

Measure and optimize your social media marketing



CrowdBooster offers social media analytics with suggestions and tools to help you improve your online presence. [Learn more >](#)

Choose a plan to start your 30-day free trial:

[See Plans and Pricing](#)

STRUMENTI: ASCOLTARE E MONITORARE



SocialBakers - <http://www.socialbakers.com/>

socialbakers Our products: **analytics PRO** **builder PRO** **market insights**

socialbakers Like Follow All Social statistics Facebook statistics Twitter statistics YouTube statistics Google+ statistics

Gain valuable insight on popular brand and places. Login with Facebook and enhance your social media performance today!

Engage 2013 by **socialbakers** Learn More >

analytics PRO Get it Now

Free Statistics

All Social statistics Facebook statistics

Social Strategy Blog >

ALCOHOL KPIs

How Are You Measuring Up: Tracking the Right KPIs for the Alcohol Industry >

Published 3 days ago Like 29 Tweet

Our last KPI study focused on the important social media Key Performance Indicators for the Electronics Industry. This week, we've provided insights on how to measure the

Our Clients 1000+

Focusing on the **TOP 5** social networks. Our tools increase efficiency of **1 000+** customers. We have enhanced social media branding for companies like...

STRUMENTI: GESTIONE E PROGRAMMAZIONE



TweetDeck - <http://tweetdeck.com/>

The screenshot displays the TweetDeck interface with a dark theme. At the top, it shows the 'TweetDeck by Twitter' logo, a 'Segui @TweetDeck' button, and a '2,2M follower' badge. Below this, there are three main sections: 'What is TweetDeck?' with a description and a 'Sign in' button; 'On the web' with a 'Sign in' button and a 'Chrome App' link; and 'On the desktop' with a 'Download' button and a graphic showing compatibility with Mac OS X 10.6 and Windows XP or later. The main content area is divided into three columns: '1. Timeline @jmwhtaker' showing tweets from Bryan Haggerty, Tom Woolway, Zhanna Shamis, and Grace Kim; '2. Activity @cennydd' showing activity like 'Doug Bowman favorited' and 'Andrei Herasimchuk followed you'; and '3. Timeline @cennydd' showing tweets from Mark Otto, Andrei Herasimchuk, Doug Bowman, and Dave Bedingfield. On the right side, there are four feature highlights: 'Arrange your feeds with customizable columns', 'Focus on what matters with powerful filters', 'Schedule Tweets to suit your audience', and 'Monitor and manage unlimited accounts'. At the bottom, it says 'Stay up to date with notification alerts for new Tweets'.

STRUMENTI: GESTIONE E PROGRAMMAZIONE



Hootsuite - <http://hootsuite.com/>

hootsuite Funzionalità | Plans & Pricing | Blog | Risorse Registrati Accedi ▾

Social Media Management

La dashboard leader dei social media per gestire e controllare i tuoi social network

- Gestisci più social network
- Programma i messaggi e i tweet
- Segui le menzioni al brand
- Analizza il traffico dei social media
- 6 million+ satisfied users

[Plans & Pricing](#)

Iscriviti Oggi - GRATIS

[f Sign Up Using Facebook](#)

— or —

Indirizzo Email

Password

Ho letto e concordo sul [Termini di Servizio](#)

Vorrei ricevere le newsletter di HootSuite

[Registrami Ora](#)

Chi sta Usando HootSuite

"HootSuite is an essential tool for managing social networks by allowing teams to efficiently track conversations and measure campaign results."

- Pete Cashmore, CEO, Mashable

STRUMENTI: ORARIO MIGLIORE PER TWITTARE



Tweeperiod - <http://www.tweeperiod.com/>

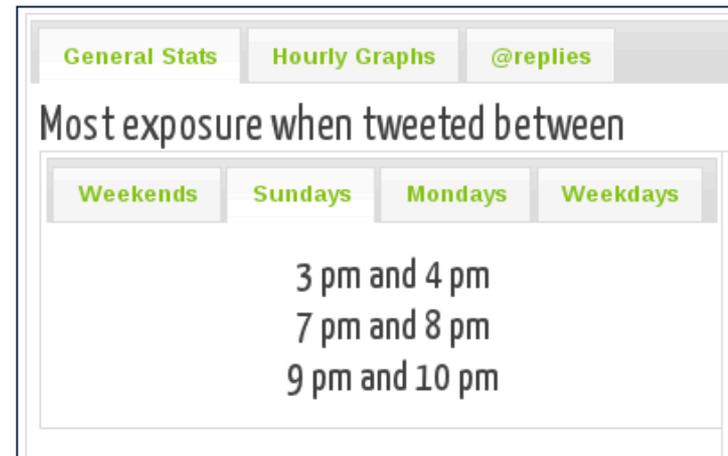
Tweeperiod

Start Tweeting When Others Listen

Tweeperiod gives you the best times to tweet. We analyse both your tweets and your followers' tweets. So you can start tweeting when it makes most sense to reach others.

[Sign Up With Twitter](#)

[Go to Dashboard](#)



CIASALPINA: STRATEGIA SOCIAL

uno spreco
di bit!

Hotel a Moena molto “social”

Hotel Ciasa Alpina
@Ciasalpina TI SEGUIE

Twitta Matteo... Ciasa Alpina Relax Hotel, #Socialhotel in #Moena per vivere il #SognoTrentino
Moena · <http://www.ciasalpina.it>

8.626 TWEET | 1.892 FOLLOWING | 1.331 FOLLOWER

Following

Tweet

Hotel Ciasa Alpina @Ciasalpina 10m
@GustoDolomiti grazie per il follow... Stay tuned #sognotrentino #trentinriviera
📍 da Moena, Trento

Strada dei Formaggi @GustoDolomiti 11m
@Ciasalpina Grazie mille! Ci stiamo preparando anche noi per #MirrorSlurp #TrentinRiviera :-)
📍 Ritwittato da Hotel Ciasa Alpina
🗨 Visualizza conversazione

Hotel Ciasa Alpina
@Ciasalpina

Segui

@Cla_Gagliardini in anteprima mondiale ecco il #piattosocial di oggi al #ciasalpina ;) #trentino #gourmet
pic.twitter.com/QXdleZY9

11:44 AM - 19 feb 13 da Moena, Trento, Italy



CIASALPINA: STRATEGIA SOCIAL



Integra i social sul sito



CIASA ALPINA Relax Hotel
✓ Mi piace Ti piace.



CIASA ALPINA Relax Hotel
Si ritornano a vedere sprazzi d'azzurro ed il sole, nei prati tracce di primavera... era ora! #moena #trentino #valdifassa





ciasalpina 10.04.2013, 12:33
Si ritornano a vedere sprazzi d'azzurro ed il sole, nei prati tracce di primavera... era ora! #moena... <http://t.co/xcDJtYe72T>

ciasalpina 10.04.2013, 09:43
@fashion4travel ciao! Si tutto benone, ottima cena in compagnia e ritorno sui monti in nottata... Anche x me è stato un piacere! A presto!

ciasalpina 09.04.2013, 22:35
Il #vinitaly2013 non è ancora finito e già si parla di Merano WineFestival a Novembre carlovischi @◆◆◆◆ <http://t.co/hJdQsQr7YF>



CIASALPINA: STRATEGIA SOCIAL

Si fa conoscere online e offline



CIASALPINA: STRATEGIA SOCIAL



Sfrutta i “tormentoni” per farsi conoscere

 **Hotel Ciasa Alpina**
@Ciasalpina  **Following**

Harlem Shake al Ciasa Alpina with
#taggone & co #harlemshake #trentino
#moena @visittrentino
youtu.be/z0QA0gc4DhQ

← Risposta ↻ Retweet ★ Aggiunto ai preferiti 📄 Buffer ⋮ Altro

 YouTube



Harlem Shake al Ciasa Alpina
Una tranquilla serata al Ciasa Alpina

<http://youtu.be/z0QA0gc4DhQ>

CIASALPINA: STRATEGIA SOCIAL



Adotta una “filosofia social”



Hotel Ciasa Alpina
@Ciasalpina



... non basta essere SUI #social bisogna essere NEI
#social ... #smm @ideaturismo @alessiocarciofi...
[instagr.am/p/V1CaYJvT28/](https://www.instagram.com/p/V1CaYJvT28/)

10:29 AM - 17 feb 13 da Moena, Trento, Italy



CIASALPINA: #BLOGGERDAY

10-13 gennaio 2013

40 blogger circa

Esperienza offline/online

#sognotrentino

uno spreco
di bit!



BloggerDay: la sfida vinta dal Ciasa Alpina Relax Hotel Ideaturismo racconta l'evento dedicato ai blogger in Val di Fassa a Moena

Ideaturismo, società di marketing e consulenza in ambito turistico con sede a Trento, c'era durante queste 3 emozionanti giornate di **BloggerDay** al **Ciasa Alpina Relax Hotel** in Val di Fassa.

C'era quando i blogger si sono lanciati nella loro prima discesa con lo slittino in Val Monzoni, hanno assaggiato il Puzzone di Moena e hanno conquistato le piste per sci e snowboard e i sentieri per le ciaspole a Passo San Pellegrino.



<http://bit.ly/BloggerDayMattia>

CONSIGLI

Ascoltare

Accettare le critiche

Rispondere

Buon senso

Partecipare

Trasparenza

Condividere

Dire la verità

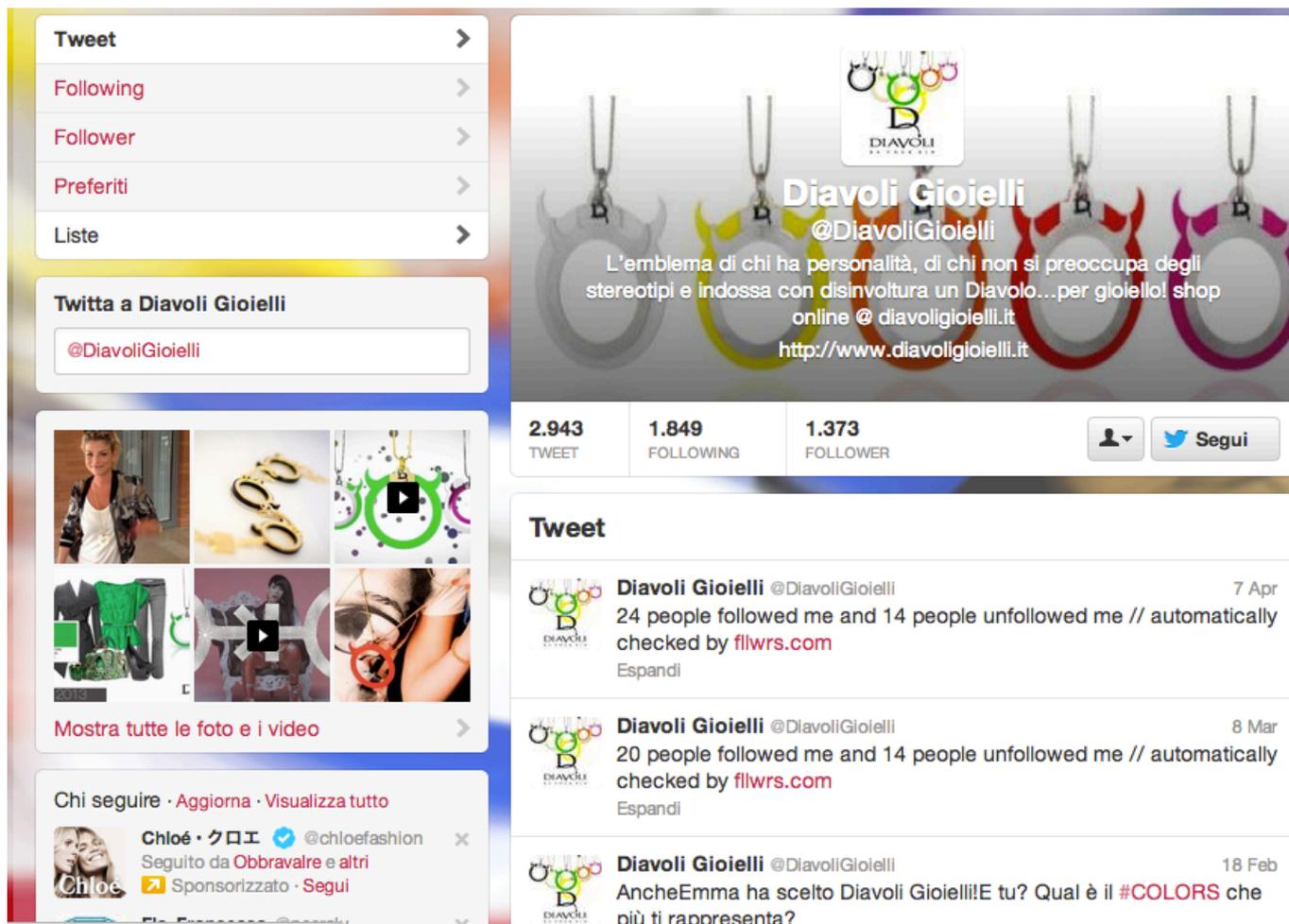
Stupire

Divertitevi



CONSIGLI

Studiate la concorrenza!



Tweet >
Following >
Follower >
Preferiti >
Liste >

Twitta a Diavoli Gioielli

Diavoli Gioielli
@DiavoliGioielli

L'emblema di chi ha personalità, di chi non si preoccupa degli stereotipi e indossa con disinvoltura un Diavolo...per gioielli! shop online @ diavoligioidelli.it
<http://www.diavoligioidelli.it>

2.943 TWEET
1.849 FOLLOWING
1.373 FOLLOWER

  Segui

Tweet

 **Diavoli Gioielli** @DiavoliGioielli 7 Apr
24 people followed me and 14 people unfollowed me // automatically checked by flwrs.com
Espandi

 **Diavoli Gioielli** @DiavoliGioielli 8 Mar
20 people followed me and 14 people unfollowed me // automatically checked by flwrs.com
Espandi

 **Diavoli Gioielli** @DiavoliGioielli 18 Feb
AncheEmma ha scelto Diavoli Gioielli!E tu? Qual è il #COLORS che più ti rappresenta?

@DiavoliGioielli

CONSIGLI

Studiate la concorrenza!



DaganiGioielli
@DaganiGioielli
Italy handcrafted jewelry the likes you've never seen :-)
Italy · <http://www.etsy.com/shop/daganigiioielli>

359 TWEET 212 FOLLOWING 343 FOLLOWER

Segui

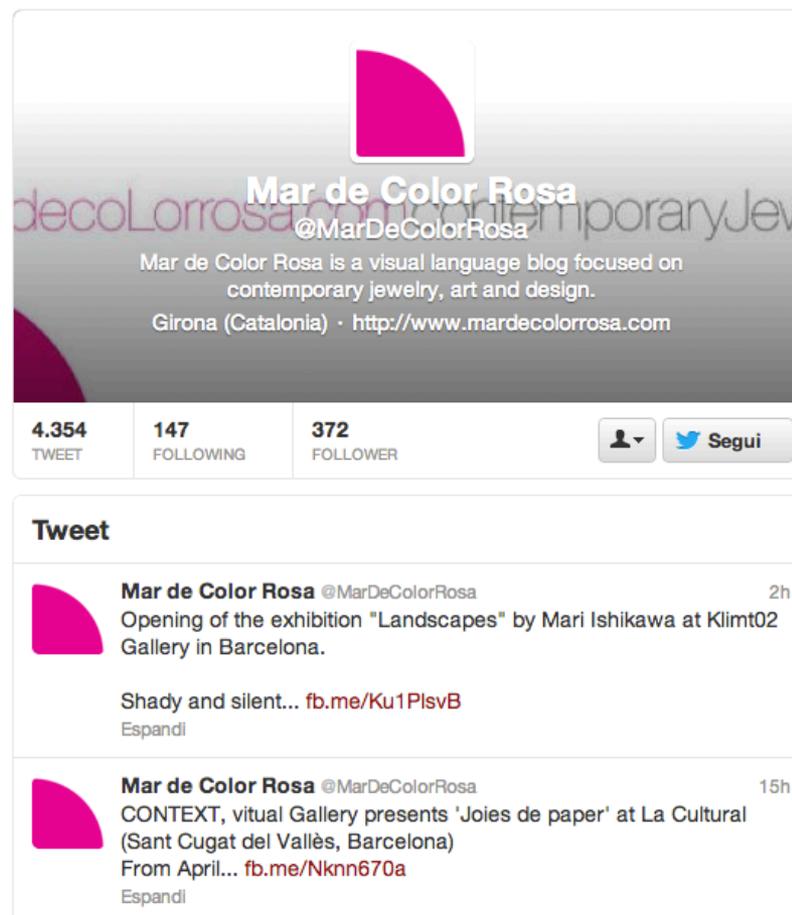
Tweet

DaganiGioielli @DaganiGioielli 31 Mar
Ricciolo Solid copper rigid necklace Italy by daganigiioielli
etsy.me/10mJZTt via @Etsy
Visualizza la foto

DaganiGioielli @DaganiGioielli 2 Gen
Flat Iron Bangle rigid bracelet with round hoop by daganigiioielli
etsy.me/VsCzeo via @Etsy
Visualizza la foto

DaganiGioielli @DaganiGioielli 31 Dic
Brass Hammered Bangle rigid bracelet with round by daganigiioielli
etsy.me/TYLkkV via @Etsy

@DaganiGioielli



Mar de Color Rosa
@MarDeColorRosa
Mar de Color Rosa is a visual language blog focused on contemporary jewelry, art and design.
Girona (Catalonia) · <http://www.mardecolorrosa.com>

4.354 TWEET 147 FOLLOWING 372 FOLLOWER

Segui

Tweet

Mar de Color Rosa @MarDeColorRosa 2h
Opening of the exhibition "Landscapes" by Mari Ishikawa at Klimt02 Gallery in Barcelona.
Shady and silent... fb.me/Ku1PlsvB
Espandi

Mar de Color Rosa @MarDeColorRosa 15h
CONTEXT, virtual Gallery presents 'Joies de paper' at La Cultural (Sant Cugat del Vallès, Barcelona)
From April... fb.me/Nknn670a
Espandi

@MarDeColorRosa

CONSIGLI

Installa i pulsanti social sul tuo sito/blog



Integra i social con Twitter: ma non pubblicare su tutti lo stesso contenuto e nello stesso modo



COSA NON FARE

Tweet

	Luciani gioielli @LucianiPreziosi fb.me/2q5wYnoAs Espandi	4h
	Luciani gioielli @LucianiPreziosi Ho pubblicato una nuova foto su Facebook fb.me/HErTBSgq Espandi	6h
	Luciani gioielli @LucianiPreziosi Ho pubblicato una nuova foto su Facebook fb.me/GvNryQJF Espandi	6h
	Luciani gioielli @LucianiPreziosi Ho pubblicato una nuova foto su Facebook fb.me/1G7KmPjDh Espandi	6h
	Luciani gioielli @LucianiPreziosi Ho pubblicato una nuova foto su Facebook fb.me/GgOpOoDT Espandi	6h
	Luciani gioielli @LucianiPreziosi Ho pubblicato una nuova foto su Facebook fb.me/MixHtOdu Espandi	6h
	Luciani gioielli @LucianiPreziosi Ho pubblicato una nuova foto su Facebook fb.me/1ocvvFwAC	6h

COSA NON FARE



IrisGioielli

@IrisGioielli

Scopri la gioia dei colori con Iris Gioielli
Italy · <http://irisgioielli.it>

12
TWEET

893
FOLLOWING

372
FOLLOWER



Segui

Tweet



IrisGioielli @IrisGioielli
#vicenzaoro. Booth F. 2345
Espandi

10 Set



IrisGioielli @IrisGioielli
#vicenzaoro PAD. F 2345
Espandi

9 Set



IrisGioielli @IrisGioielli
Last day #macef PAD.13 B11
Espandi

9 Set



IrisGioielli @IrisGioielli
Third day #macef waiting you at PAD.13 B11
Espandi

8 Set



IrisGioielli @IrisGioielli
Vieni a visitarci a #macef Milano Pad.13 B13\C12
Espandi

5 Set



IrisGioielli @IrisGioielli
Come to visit us at macef Milano Pad.13 B12\C13
Espandi

5 Set



IrisGioielli @IrisGioielli
Iris Gioielli . #vicenzaoro Come to visit us . Pad. F. 2345 .
Espandi

19 Mag



IrisGioielli @IrisGioielli
IRIS GIOIELLI SHOP OPEN!
shop.irisgioielli.it
Espandi

16 Mar 12



IrisGioielli @IrisGioielli
New Site of Iris
irisgioielli.it
Espandi

10 Feb 12



IrisGioielli @IrisGioielli
Iris ti presenta
youtube.com/watch?v=Unt440...
Visualizza il video

14 Set 11



IrisGioielli @IrisGioielli
@alexbianchix grazie)
Visualizza conversazione

4 Lug 11



Torna su ↑

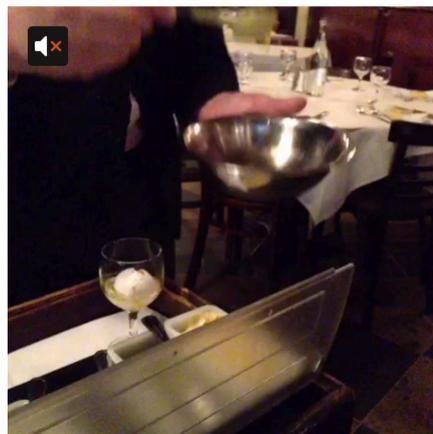
PERSONAL BRANDING SU TWITTER



1. Seguire profili interessanti e influenti nel tuo settore
2. Utilizzare la ricerca e gli hashtag per individuare le potenziali discussioni a cui prendere parte e gli utenti più attivi
3. Fare domande, partecipare, dare consigli
4. Fare ReTweet (senza esagerare)
5. Pubblicare immagini e video
6. Rispondere sempre o comunque il più possibile
7. Non parlare solo di te stesso
8. Diffondere notizie di tuo interesse (sarà simile a quello dei tuoi follower)
9. Twittare con frequenza e costanza: mantieni la tua presenza e l'attenzione dei tuoi follower
10. Essere rapido e tempestivo nelle risposte e nelle discussioni

VIDEO SU TWITTER

- Il 24 gennaio 2013 Twitter introduce **Vine**: un nuovo sistema per pubblicare **brevi video in loop** all'interno di un tweet
- Attraverso l'app si possono produrre e pubblicare video di massimo **6 secondi**
- Dick Costolo (CEO Twitter) pubblica il primo video



Vine @vineapp

RITWITTATO 412 VOLTE AGGIUNTO AI PREFERITI 144 VOLTE



<https://vine.co/v/bOIqn6rLeID>



CON VINE L'AZIENDA PUÒ

- Raccontare il brand con “**pillole**” **video** ad alto impatto emotivo
- Aprire una comunicazione più **articolata e diretta** con il pubblico
- Lanciare contest e games sotto forma di **video quiz**
- Inserire Vine nel suo **content marketing**
- Creare una **preview dei propri prodotti** in modo semplice e diretto
- Filmare le parti più belle di un evento
- **Coinvolgere i clienti** per vedere, letteralmente, come usano il prodotto;

VINE: CREATIVITÀ

uno spreco
di bit!

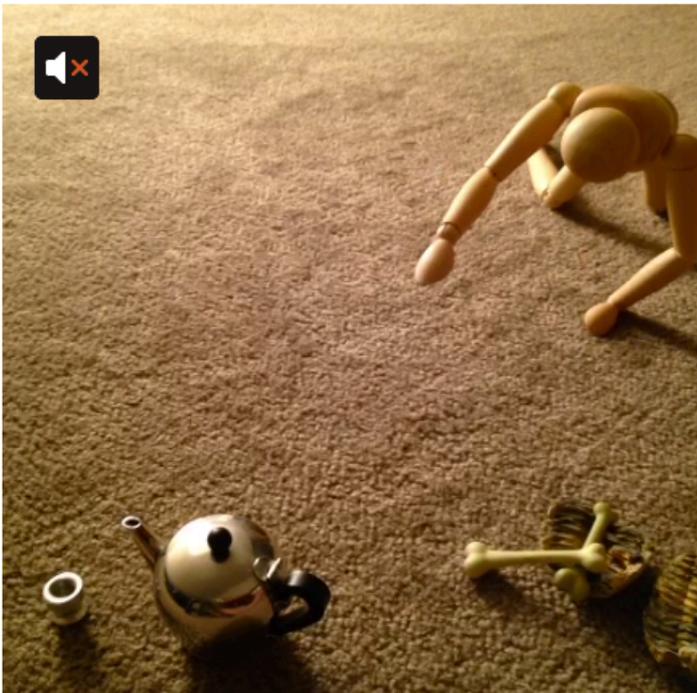


Ian Padgham
@origiful



Dying for a coffee. #magic #vineart #pleaselike
vine.co/v/bJwnA9qjYiH

8:08 AM - 29 Gen 2013



Vine @vineapp

<https://vine.co/v/bJwnA9qjYiH>



Shermayne Crawford
@ShermayneC



@mashable Check out our #vineart on how to make your
bikini calendar safe for work :) vine.co/v/bJj7E9bVKdL

4:20 PM - 29 Gen 2013



Vine @vineapp

<https://vine.co/v/bJj7E9bVKdL>

VINE: CREATIVITÀ

uno spreco
di bit!



Malibu Rum

@Malibu_Rum

Follow

When good things come together. Introducing our first Vine. #myfirstvine
vine.co/v/b52DvxmdKZt

12:22 AM - 26 Jan 13



Vine @vineapp

<https://vine.co/v/b52DvxmdKZt>



People magazine

@peoplemag

Segui

Sneak peek at Tim McGraw's (hot) new body in this week's PEOPLE! vine.co/v/bJYuBAjWv3Z

9:54 PM - 30 gen 13



Vine @vineapp

<https://vine.co/v/bJYuBAjWv3Z>

VINE: STORYTELLING

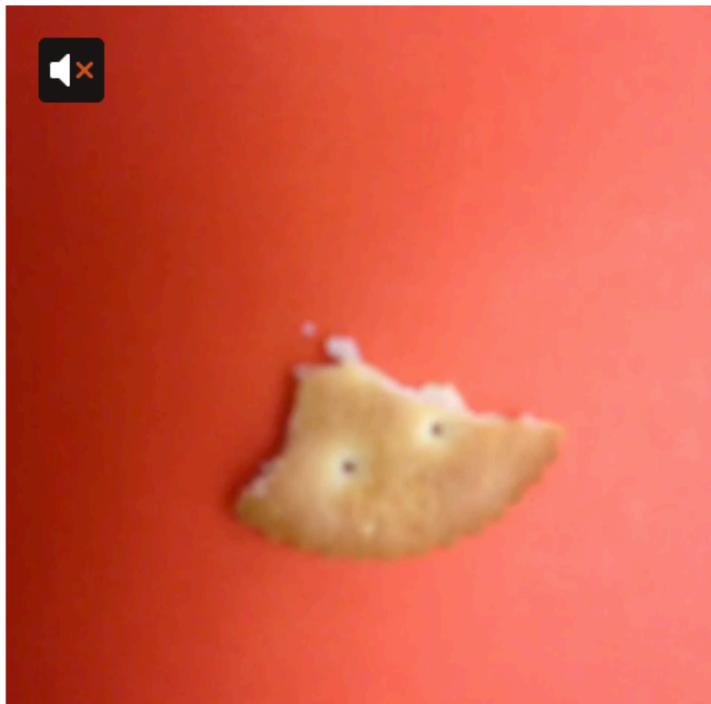


Ritz crackers
@Ritzcrackers



Bit by bit, we #love some #RITZ. #food #yum
vine.co/v/b5QFe3WeHbP

11:23 PM - 25 Gen 2013



Vine @vineapp

<https://vine.co/v/b5QFe3WeHbP>



ASOS ✓
@ASOS



Loving #vine? We wanna see you unbox your #asos order, tag #ASOSUnbox (we may even give you something new t... vine.co/v/bJ9dTgx3wJt

6:44 PM - 30 Jan 13



Vine @vineapp

<https://vine.co/v/bJ9dTgx3wJt>

VINE: STORYTELLING



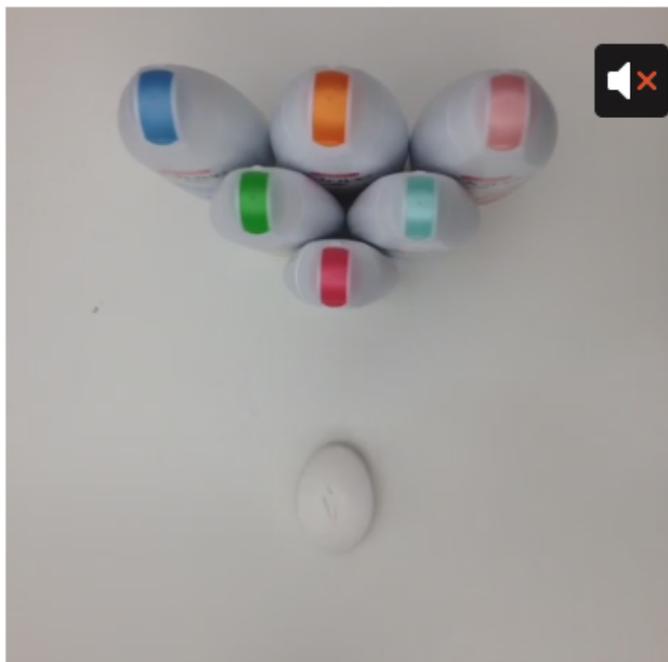
Dove

@Dove

Follow

Our [#firstpost](#) on Vine! Definitely a strike, thanks to some last pin [#magic](#). vine.co/v/b52z6ljw1F1

11:07 PM - 25 Jan 13



Vine @vineapp

<https://vine.co/v/b52z6ljw1F1>



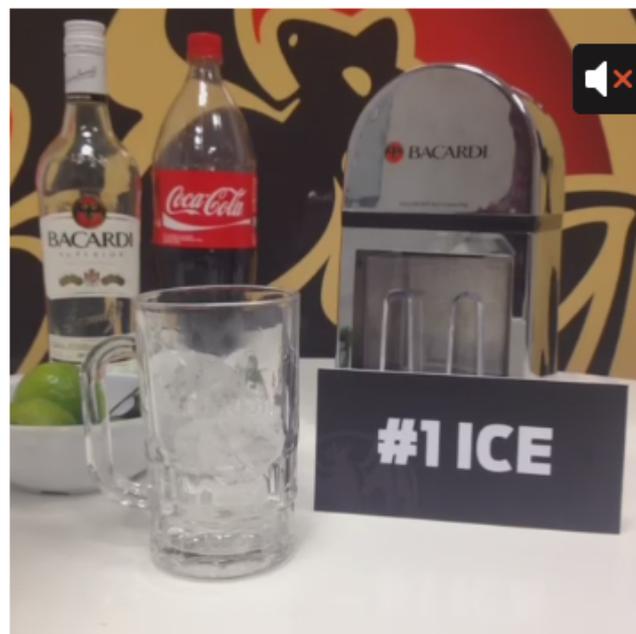
Bacardi UK

@BacardiUK

Follow

Our [#CubaLibre](#) [#cocktail](#) in [#sixseconds](#). Which [#SixSecondCocktail](#) would you like to see next? [#vine](#) [#howto](#) vine.co/v/bnqj5qmnIwQ

5:55 PM - 05 Feb 13



Vine @vineapp

<https://vine.co/v/bnqj5qmnIwQ>

FACCIAMO UN PO' DI PRATICA?



- Creare account Twitter / Accedere al proprio
- Inserire foto, cover, bio
- Seguire qualche utente
- Ricerca di utenti interessanti nel settore “*jewelry*”
- Trovare hashtag rilevanti nel settore “*jewelry*”

DOMANDE?



GRAZIE



facebook.com/ncarmignani



twitter.com/nicocarmigna



linkedin.com/in/nicolacarmignani



instagram.com/nicolacarmignani



gplus.to/nicolacarmignani



pinterest.com/nicocarmigna



www.nicolacarmignani.it

