

Raccontare la propria offerta online, strategie per il social media marketing

Partendo da un'efficace esperienza nella comunicazione di destinazioni ed esperienze, questo webinar si focalizzerà su metodi e strumenti per rendere interessante l'offerta territoriale agli occhi del turista, per poi illustrare alcune strategie per raccontare la propria offerta sui principali social media.

Manuela Vitulli - Blogger, Freelance Writer, Content Creator

Tania

come combinare in modo efficace la necessità di personalizzare la narrazione social ("metterci la faccia", ecc) con la natura più istituzionale di account legati a amministrazioni pubbliche, ad es. comuni, ambiti turistici, destinazioni, ecc? Grazie

Bella domanda! Ovviamente non è possibile “spingere” troppo sul metterci la faccia nei canali istituzionali. Tuttavia, si può trovare un modo per umanizzare il canale concentrandosi sull'esperienza e mostrando coloro che vivono l'esperienza. Sfruttando magari i contenuti dei creators. Più volte ho collaborato in questo modo con canali di enti del turismo e altre istituzioni.

Elisa

E' consigliabile oppure no pubblicare il solito post sia su instagram che su facebook, come per le storie?

A mio avviso sì. Soprattutto se si gestisce da soli tutto, è difficile creare contenuti per un social e per l'altro. Quindi direi che la comunicazione può essere speculare (in “gergo” social si parla di mirroring: il post instagram viene pubblicato tale e quale su facebook). La comunicazione su facebook secondo me può essere arricchita dalla condivisione di post/video altrui e dalla condivisione di articoli direttamente tramite link. Per quanto riguarda i post, io direi che possono essere gli stessi senza problemi. Un contenuto ben fatto funziona su entrambe le piattaforme.

Sara

Ciao Manuela, ti ringrazio innanzitutto per il webinar davvero utile. Io sono una guida turistica e vorrei capire come invogliare le persone, non soltanto a visitare le destinazioni per cui sono abilitata, ma nello specifico a far scegliere loro proprio i miei servizi di visite guidate. Grazie

Ti consiglio di lavorare sulle tue specialità. Ciò di cui ho parlato più volte nel webinar. Quali sono i tuoi cavalli di battaglia? Sono certa che senti di avere un qualcosa in più rispetto ai tuoi colleghi, qualcosa che ti rende unica. Individua questi punti di forza e poi comunicali con stories, post, video, parole... ☺

Elisa

Ma twitter è importante per la promozione di una destinazione? O è meglio privilegiare gli altri social?

Io continuo a usarlo, ma davvero poco rispetto agli altri canali. A mio avviso oggi su twitter c'è una fetta molto limitata di persone. Viene utilizzato soprattutto per commentare programmi televisivi, per verificare se instagram è in down (giuro!), lamenti pubbliche e via dicendo... La “massa” o comunque coloro che hanno poco tempo da destinare ai social, non utilizza Twitter o lo utilizza pochissimo. Per cui ti direi di non focalizzarti troppo su questa piattaforma.

Sandro

Percorso interessante, ma a mio avviso si è parlato degli strumenti, non delle strategie e degli obiettivi. Ad esempio quali post o stories realizzare per convertirli in prenotazioni?

Purtroppo non è facile concentrare in 50 minuti tutto questo. Anche perché ogni realtà ha una sua storia e offre servizi completamente diversi. Come dicevo, non esiste una ricetta assoluta. Dunque non si può fare un discorso generale. Bisognerebbe studiare ogni caso e discuterne in maniera individuale. Le best practice che ho presentato potrebbero essere utili se approfondite a casa.

Silvia

stessi post su Facebook e Instagram per la stessa struttura vanno bene? hashtag su facebook sì o no?

Ho risposto su alla prima domanda ☺

Hashtag su Facebook? Non sono indispensabili. Io ne faccio volentieri a meno.

silvia

va bene, se si collega le storie instagram e facebook?

Decisamente sì.

Cinzia

Se è vero che è importante la fidelizzazione dei followers è però importante anche la crescita del numero come può un tour operator senza ledere la privacy?

Non ho capito la domanda.

Sara

Nel caso di un'attività gestita per conto di un'Amministrazione Comunale (Biblioteca), il tone of voice dovrà comunque essere in linea con quello della pagina del Comune, quindi istituzionale? Grazie

A mio avviso il tone of voice deve rispecchiare l'istituzione, dato che l'attività è legata ad essa. Ad ogni modo si può comunque trovare un modo per riuscire a rendere più leggera e attraente la comunicazione. Io inserirei sondaggi, quiz... e via dicendo nelle stories. Questo favorirebbe molto l'interazione e con una biblioteca si può fare molto in questo senso.

IRENE

Salve Manuela, intanto grazie per la tua presentazione. Due cose: lavoro in Toscana con clientela straniera, va bene postare solo in inglese? le stories, sono il mio tallone d'achille. Mi vergogno e non so mai cosa mettere! Sono però al tempo stesso, l'essenza della mia attività (gestisco delle case vacanze, con l'obiettivo di promuovere la Toscana reale made by locals come me, il rapporto che mi lega con i miei clienti è meraviglioso perché da subito instauro un rapporto umano- credo sia questo il mio punto forte. Hai consigli su come potrei sbloccarmi? Grazie

Ciao Irene, ti capisco. È un problema comune e io stessa ci ho messo un po' per sbloccarmi. Inizia a farti vedere mentre svolgi delle attività inerenti alla tua azienda (momenti della quotidianità legati al tuo lavoro, ad esempio). Inizia così, facendoti riprendere in queste situazioni, poi pian piano inizierai a sbloccarti. Se sei abituata a costruire un bel rapporto con i tuoi clienti offline, sono certa che pian piano riuscirai a farlo anche online. Step by step. Racconta magari i feedback dei tuoi clienti con delle immagini e delle parole significative, anche nelle stories. L'ideale sarebbe riuscire ad ottenere dei video simbolici, magari realizzati assieme ai tuoi clienti o invitando loro a pubblicare qualcosa. Per finire, va benissimo postare solo in inglese se la tua clientela è prettamente straniera. Spero di esserti stata utile ☺

Marta

Ciao e grazie per l'intervento! Ci sono delle app per programmare la pubblicazione dei post o stories come per Facebook o deve essere fatto tutto in tempo reale? Grazie, Marta

Ci sono delle app da utilizzare per questo, ma io consiglio di pubblicare in tempo reale anche per stabilire subito l'interazione tra i commenti.

Alessandra

Vorrei sapere, in caso il proprio profilo non sia soddisfacente e che non rappresenti più la propria realtà commerciale con un numero di utenti intorno ai 5k, è preferibile ricominciare dall'inizio o è meglio cambiare rischiando di non dare continuità?

Secondo me va bene continuare con quel profilo spiegando il cambio di identità alla propria community.

Paola

Per quanto riguarda app per le stories? ne puoi consigliare qualcuna semplice da usare? Grazie!

Certo! Unfold, Storyart, Storyluxe.

Alessandro

ciao, avevi detto che ci avresti elencato i nomi delle app per modificare foto e video, grazie Ale e Livia

EDITING FOTO: VSCOCAM, SNAPSEED, COLORSTORY, TEZZA

EDITING VIDEO: PREQUEL, VSCOCAM, TEZZA (A PAGAMENTO).

Zineb

Per quanto riguarda YouTube e Twitter, sono social indispensabili o sono sufficienti i social che danno più valore alle parti visive?

Secondo me YouTube è importante, nel momento in cui si hanno tempo e denaro per realizzare contenuti di ALTA qualità.

Елена

Grazie mille. E molto interessante....vorrei chiedere quanti #hashtag consigliabile per mettere sulla pagina FB o instagram

Su Instagram fino a 30 van bene. Su facebook io ne utilizzo al massimo un paio, a volte nessuno.

Gennaro Maria

In questo periodo drammatico, cosa consiglieresti per mantenere il profilo attivo?

L'ho consigliato nelle slide ☺ Ci sono alcune best practice. Mandare messaggi positivi è fondamentale, così come far rivivere alcuni momenti della propria offerta, da replicare poi quando sarà tutto finito. Riprendiamo in mano i ricordi e condividiamoli.

Matteo

il 30 marzo 2020 alle 15:53

Lavorando, in potenza, con utenza anglofona, è consigliabile mettere in bio la traduzione (ben fatta) anche in inglese?

Decisamente sì. Io direi di scrivere tutto in inglese se l'utenza è prettamente anglofona.

Simone

Ha senso interagire con ai post/stories di altri account per creare engagement per il nostro account?

Certo che sì. Ovviamente bisogna farlo sempre con criterio e senza risultare “spam” ☺

marta

vorrei capire meglio la parte delle stories di instagram ...devo creare una cartella...ma come?

Cliccando sul cerchietto delle stories che appare nel proprio profilo instagram sotto la bio. Ecco qui il procedimento da seguire: cliccare su NUOVA – selezionare le stories da inserire – cliccare su AVANTI in alto a dx – inserire il titolo della cartella delle stories in evidenza.
Spero sia chiaro.

Dario

Le storie di Facebook hanno la stessa efficacia di quelle di Instagram?

A mio avviso no, ma si possono pubblicare assieme automaticamente, selezionandolo dalle impostazioni di instagram.

silvia

qual'è il modo migliore per utilizzare tik tok? cosa pubblicare?

Video della quotidianità relativa alla vostra attività.

Es: la preparazione dei piatti con la realizzazione finale e l'impiattamento.

Es. Un room tour della vostra casa vacanze

ilpelago

quale app gratuite suggerisce per la creazione di loghi da utilizzare per gli highlights di instagram?

STORYART. Ci sono gli HIGHLIGHT da personalizzare☺

Ottavia

Ciao grazie per la lezione, mi interessa molto il progetto #italiadaldivano, su quale social lo fate? perché ho cercato su instagram ma non ho trovato il progetto che dicevi. Grazie ancora

Nelle instagram stories. Ho le stories in evidenza (la seconda cartella)☺

Scrivimi in privato su instagram per maggiori informazioni.

Denise

Io non ho la funzione di mettere la musica nelle stories, ho un iphone e mi avevano detto che sarebbe uscita con un aggiornamento.. ne ho fatti 100 ma non la trovo! Come faccio ad averla? Al momento ho risolto con inshot.

Purtroppo è un bug di instagram per alcuni profili. Dipende dalla piattaforma ☺

Sandro

buon pomeriggio; i consigli che ci sta dando per IG sono per le istituzioni per gli ambiti turistici, per attività private o per le persone?

Per tutti.

Martina

Pensi che, visto il periodo, si possa pensare a una strategia più indirizzata a un pubblico italiano o ancora internazionale? Questo perché sembra sensato presupporre che possibili vacanze possano essere spese in Italia da Italiani...

Concordo. Secondo me per questo 2020 è bene concentrarsi sull'audience italiana proprio per questo motivo. Non dimentichiamoci però di incuriosire e raggiungere il pubblico straniero in vista del 2021.

Francesco

Secondo uno studio di wyndham destinations il 22% su un campione di viaggiatori acquista un viaggio per la sua "insta-worthiness". Quindi i nostri potenziali ospiti potrebbero aver scelto la nostra destinazione per vivere una esperienza solo per condividerla? Lei cosa ne pensa. Grazie. Franz - monte amiata

Ottima considerazione! Purtroppo – e sottolineo purtroppo – soprattutto i più giovani ragionano in questo modo. Si è perso il gusto di vivere DAVVERO i viaggi negli ultimi anni... perché troppo presi dal desiderio di condividere il momento, prima ancora di viverlo. Tuttavia, mi sento di dire che dopo questa situazione mondiale, si baderà molto più al contenuto che all'estetica. Quindi ben venga curare la bellezza di una location in modo da "compiacere instagram", ma è importante che quella cura dei dettagli sia accompagnata da un'esperienza memorabile e dal calore umano.

Paola

Un piccolo bnb di montagna, fuori dai percorsi turistici, luogo che deve essere scelto esclusivamente x vacanza, quale strategia può e deve adottare x farsi conoscere e, magari, rimanere fuori dal raket delle ota

Ho risposto ieri live ☺

Fare dei "disagi" un punto di forza, puntando proprio alla bellezza dell'essere in the middle of nowhere. Il luogo perfetto per fare detox e riconciliarsi col mondo.