

Come comunicare con email, post e whatsapp in tempo di emergenze

#4° Masterclass
27 Aprile 2020



Alessandro Dattilo
Giornalista, Consulente e
Business Writer



Host: Matteo Maserati



AGENDA

- SCENARIO ATTUALE (IMPORTANZA CS)
- COSA STO PORTANDO NELLE AZIENDE
- 2 MAPPE STRATEGICHE
- ESEMPI PRATICI DI CONTENUTO

OBIETTIVI PER VOI

- FORNIRE BASI E STRUMENTI CONCRETI,
ESPERIENZE VISSUTE DA GIORNALISTA
(MEDIA TRADIZIONALI + WEB)
- NON REGOLE TRATTE DAI LIBRI

OBIETTIVI PER VOI

- CONSAPEVOLEZZA CHE LA SCRITTURA PROFESSIONALE NON È UN'ATTIVITÀ CASUALE (RETAGGIO SCOLASTICO), MA È LA PUNTA DELL'ICEBERG:
 - 30% PROGETTAZIONE
 - 30% SCRITTURA
 - 30% REVISIONE

SCENARIO DI CRISI

COMUNICAZIONE SCRITTA

- AUMENTA IMPORTANZA (+ ONLINE)
- VIDEOCALL + TESTI SCRITTI
- SI LASCIANO TRACCE DIGITALI (NO PANIC!)

SCENARIO DI CRISI

«Siamo diventati tutti più sensibili: ogni messaggio viene letto con filtri diversi da quelli della normalità: non siamo più solamente clienti, ma persone che stanno soffrendo perché gli è stata tolta della libertà, individui che potrebbero avere delle persone care ammalate, che non si possono muovere o non possono fare quello che facevano prima.

Le aziende devono perciò filtrare il loro modo di comunicare, secondo le esigenze del momento e le sensibilità delle persone. Non c'è spazio per il cinismo o l'atteggiamento da furbetti».

SCENARIO DI CRISI

«E le aziende più piccole? Avvocati, dentisti, sarti, tatuatori, parrucchieri, ecc. Piccole imprese che fino all'altro ieri vantavano una professione di successo, ma che richiedeva anche un rapporto molto fisico con il cliente, come sapranno non soltanto convertire la propria identità produttiva, ma anche comunicare la loro presenza sul mercato? Quanto sarà strategica la targa di uno studio notarile su un portone di un palazzo di Piazza Barberini? Stiamo scoprendo che la socializzazione sta cambiando e la comunicazione sui social sarà avviata anche da chi finora non ne ha sentito il bisogno».

SCENARIO DI CRISI

ATTRAVERSO LA COMUNICAZIONE SCRITTA
IMPRENDITORI, MANAGER, PROFESSIONISTI
(E CHIUNQUE ABbia A CHE FARE CON
DIPENDENTI, CLIENTI E FORNITORI) DEVE

>>>

SCENARIO DI CRISI

- **RISPONDERE A DOMANDE E PAURE**
- **CERCARE DI MANTENERE LUCIDITÀ**
- **CENTRALIZZARE (VOCE UNICA)**
- **NON SDRAMMATIZZARE O SMINUIRE**
- **EVITARE Real Time Marketing (esempi)**

**IKEA**

3 ore ·

...

Però ridateci le matite #ItaliaSvezia

**Per farci perdonare
la panchina a Gian Piero
la diamo noi.**

**ÄPPLARÖ**

Panca con schienale da giardino

€ 89,99



Coca-Cola
@CocaCola



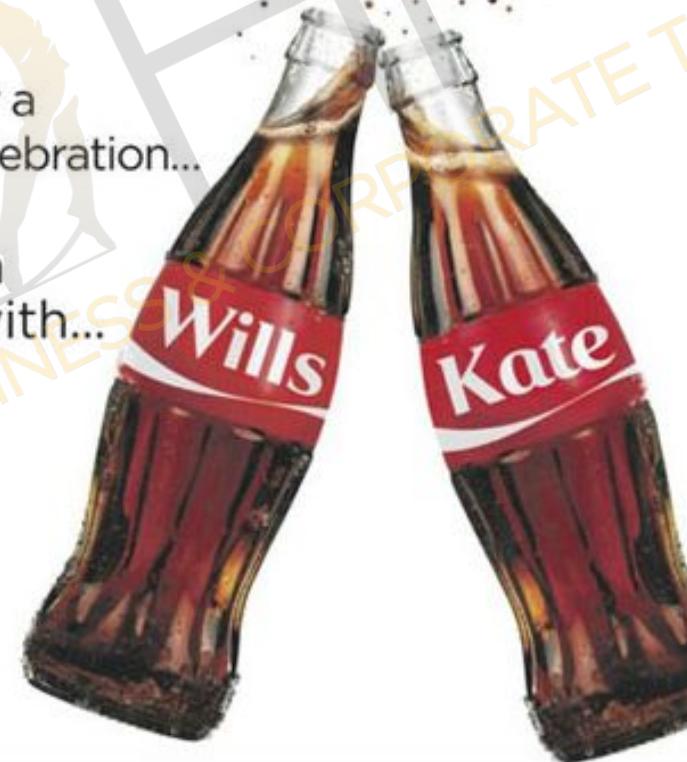
Segui

Time for a Royal Celebration! #Royalbaby



Time for a
royal celebration...

Share a
Coke with...



Time for a Royal Celebration! #Royalbaby

Time for a royal celebration...

Share a Coke with...

Wills Kate

norwegian.com 

Brad is single

Los Angeles. From/one way, incl taxes

£169*

Casa

I suggerimenti degli esperti

I segreti del posto

Itinerari consigliati

EDT

lonely planet



Lonely Planet Italia

· 11 marzo · 7

Arrampicatevi sulle Divano Mountains, tuffatevi nell'impetuosa Doccia Gelata e provate lo street food di Quelcherestainfrigo. È ora di godervi un luogo magico come non avete mai fatto prima: è ora di stare a casa.

7026

Commenti: 394

Condivisioni: 4115

Mi piace Commenta Condividi

Più pertinenti ▾



inEmiliaRomagna Fantastici come sempre

Mi piace · Rispondi · 5 s

16



Massimo Viglia Corro a comprare (online, ovvio!) 3/4 guide per quando si potrà ricominciare... Tutte vostre, ovvio!

Mi piace · Rispondi · 5 s · Modificato

14

La modalità selezionata è Più pertinenti, pertanto alcune risposte potrebbero essere state escluse.



Autore



Scrivi un commento...



**Ceres**

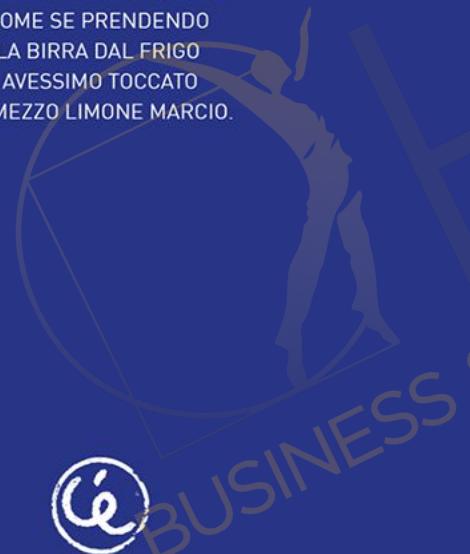
11 marzo alle ore 15:00 · *

...

Fa la schiuma ma non è birra: il sapone sulle mani, usalo spesso e usalo a lungo.

LAVIAMOCI LE MANI

COME SE PRENDENDO
LA BIRRA DAL FRIGO
AVESSIMO TOCCATO
IL MEZZO LIMONE MARCIO.



7520

Commenti: 160 Condivisioni: 397

**Ceres**

11 marzo alle ore 15:00 · *

...

La minaccia là fuori è seria. Ma a casa hai divano, tv, libri, musica. E birra, ovvio.

STIAMO A CASA

COME SE FUORI
CI ASPETTASSE
PASQUALE IL BARISTA
A CUI DOBBIAMO DEI SOLDI.



PER UN PO' DI TEMPO
MENO *road* E PIÙ *house*.

Roadhouse
RESTAURANT



Roadhouse Restaurant

· 11 marzo ·

📌 Comunichiamo che, data la rapida escalation di contagi da Coronavirus in tutta Italia e in continuità con le misure preventive adottate nelle ultime settimane, abbiamo deciso di chiudere temporaneamente tutti i 151 Roadhouse Restaurant, per non esporre ad alcun rischio clienti e dipendenti e per fare la nostra dovuta parte in questo momento in cui abbiamo tutti bisogno di forte e diffuso senso civico.

C'è un tempo per tutto e questo è quello della responsabilità, nostra e vostra, per poter tornare al più presto alla normalità di una cena fuori con la famiglia o di un abbraccio con gli amici.

È solo un arrivederci e siamo certi che vi ritroveremo tutti e più di prima.

Prendetevi cura di voi



4532

Commenti: 198



Condivisioni: 590



Mi piace

Commenta

Condividi



Meno recenti ▾

Mostra commenti precedenti

6 di 185



Cinzia Peghin Bello slogan...



Scrivi un commento...



COSA PORTO NELLE AZIENDE

MAPPA DEL CONTESTO

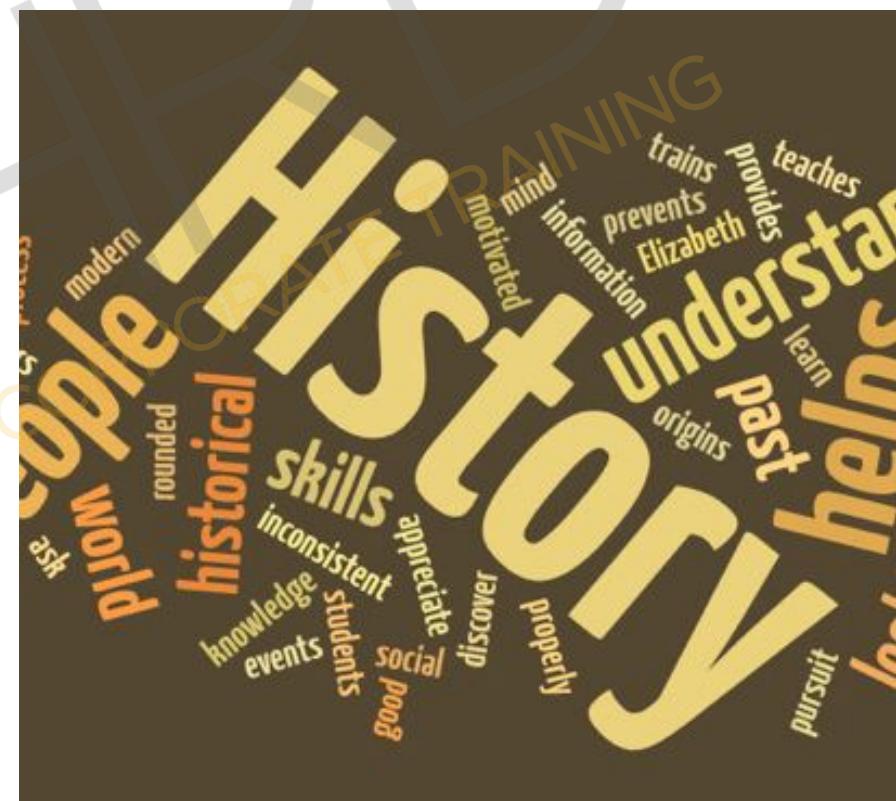
- TARGET
- OBIETTIVI



COSA PORTO NELLE AZIENDE

MAPPA DEI CONTENUTI

- TEMI
- STRUTTURA



COSA PORTO NELLE AZIENDE

SGUARDO NUOVO

Approfittiamo di questo rallentamento per accorgerci di quante storie e notizie già fanno parte del nostro bagaglio di comunicazione



ATTEGGIAMENTO



PRIMA DI SCRIVERE

OCCORRONO 2 MAPPE:

- **DEFINIRE IL CONTESTO**
 - Target e Obiettivi (a chi, perché)
- **DEFINIRE I CONTENUTI**
 - Temi e Struttura (cosa e come)

MAPPA 1 - TARGET

- **QUAL È IL LIVELLO DI ESPERIENZA**
- **CHE PROBLEMI, PAURE, BISOGNI URGENTI**
- **QUALI IMPLICAZIONI NEGATIVE**
- **CHE SOLUZIONI STA CERCANDO**
- **CHE BENEFICI CONCRETI POSSO FORNIRGLI**

MAPPA 1 - OBIETTIVI



- RASSICURARE
- INFORMARE
- TESTIMONIARE

OBIETTIVO

COSA VOGLIO OTTENERE?

- CONTATTARE
- INFORMARE
- INTERESSARE
- CONVINCERE
- ACQUISIRE
- FIDELIZZARE



TARGET - OBIETTIVI



TARGET - OBIETTIVI



QUESTA STORIA PUÒ ESSERE DI ISPIRAZIONE,
OGGI.





MAPPA DEGLI OBIETTIVI

LA COMUNICAZIONE SCRITTA DEVE:

- RISPONDERE AI NUOVI BISOGNI E TIMORI (EMPATIA)
- IMMEDESIMARSI NEL CONTESTO (QUARANTENA)
- ESSERE TRASPARENTE, CHIARA, REALISTICA, CREDIBILE
- ELIMINARE DUBBI E SEMPLIFICARE IL CAOS (FIDUCIA)
- INVITARE A SUPERARE LE DIFFICOLTÀ (REATTIVITÀ)
- INCISIVA, IMMEDIATA, ESSENZIALE (STABILITÀ, SICUREZZA)



MAPPA DEGLI OBIETTIVI

LA COMUNICAZIONE SCRITTA DEVE:

- INFORMARE SU UNICITÀ E COMPETENZA
(AUTOREVOLEZZA)
- DONARE SERVIZI O RISORSE GRATUITE (RECIPROCITÀ)
- ISPIRARE CON STORIE INTERNE ED ESTERNE
- AVERE RITMO REGOLARE (CONTINUITÀ)
- AVERE SENSO DELLA TIMELINE (VALORI E CAMBIAMENTO)
- INTRATTENERE E FARCI SOGNARE (LEGGEREZZA E



MAPPA 2 - CONTENUTI

- **STABILIRE I
TEMI**
- **DEFINIRE LA
STRUTTURA**

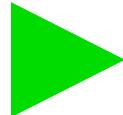




MAPPA DEI CONTENUTI

DOMANDE PRIMA DI SCRIVERE

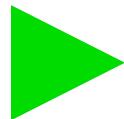




MAPPA DEI CONTENUTI

DOMANDE PRIMA DI SCRIVERE

- PERCHÉ DEVE LEGGERE IL MIO TESTO?
- HA BISOGNO DI RICEVERE QUESTA COMUNICAZIONE?
- È UTILE PER LUI? RISOLVE UN SUO PROBLEMA?
- STO PER COMUNICARE QUALCOSA DI DIVERSO?
- RIESCE A CAPIRE IL MESSAGGIO-CHIAVE DALL'OGGETTO?



MAPPA DEI CONTENUTI: COSA SCRIVERE

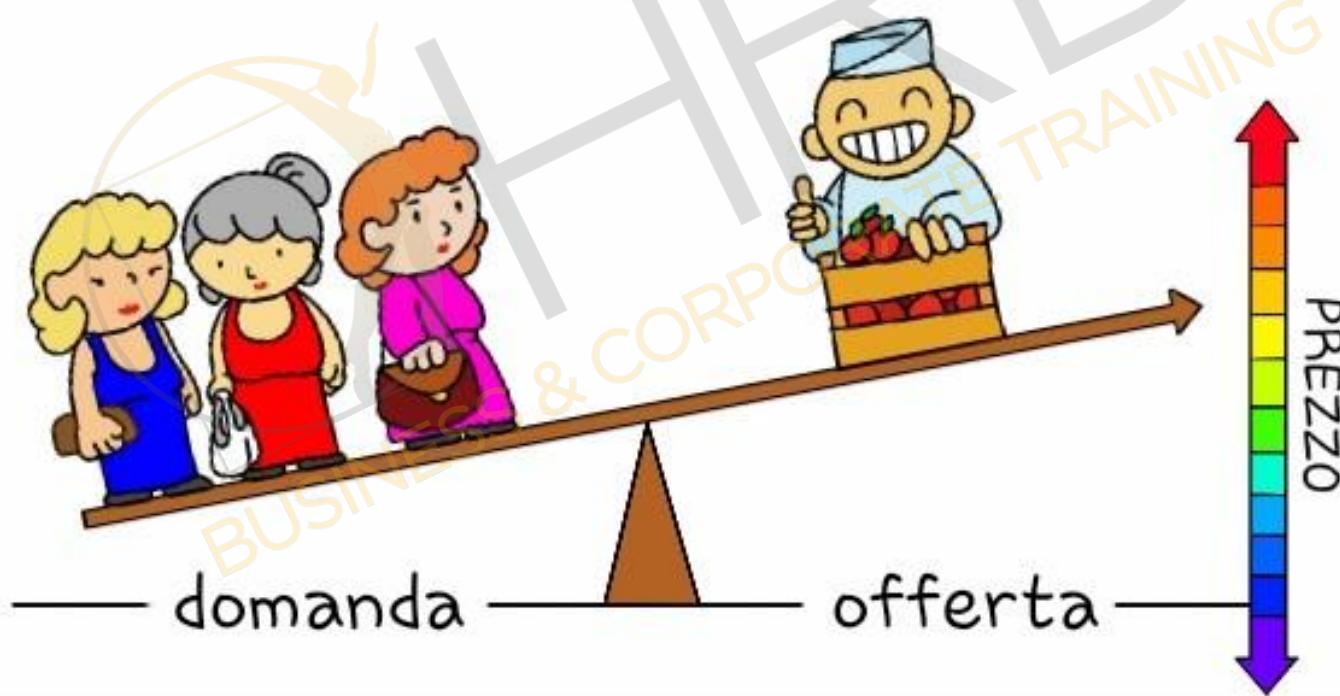
SCELTA DEI TEMI

- DI QUALI ARGOMENTI HA BISOGNO IL MIO LETTORE?
- CHE COSA LO AIUTERÀ A IMMEDESIMARSI CON ME?
- QUALE TEMA PUÒ ESSERE UNA SOLUZIONE PER LUI «ORA»?
- COME POSSO UNIRE IL SUO BISOGNO ALLA MIA SOLUZIONE?
- COME POSSO FARGLI IMMAGINARE DEI BENEFICI PER LUI?
- COMPILA UNA LISTA DI FAQ «DUBBI / DOMANDE / ESIGENZE»



MAPPA DEI CONTENUTI: COSA SCRIVERE

SCELTA DEI TEMI



SCELTA DEI TEMI

MAPPA 2 – CONTENUTI

- **DEFINIRE I TEMI (Lista FAQ)**
 - Esempio Dentista
 - Come fare pulizia quotidiana dei denti
 - Quali Cibi ++ Cibi --
 - Quali prodotti sanitari da tenere in casa
 - Cosa fare in caso di ascesso
 - Cosa / Come fare in caso di...

SCELTA DEI TEMI

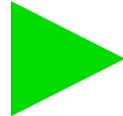
MAPPA 2 – CONTENUTI

- **DEFINIRE I TEMI (Lista FAQ)**
 - Esempio Commercialista
 - Prossime scadenze fiscali
 - Quali benefici dai decreti per le PMI
 - Come si potrà ritornare in studio dal vivo
 - Cosa leggere in questi giorni su Sole24Ore
 - Ecc ecc

SCELTA DEI TEMI

MAPPA 2 – CONTENUTI

- **DEFINIRE I TEMI (Lista FAQ)**
 - Esempio Grossista prodotti alimentari
 - Come ci siamo adeguati per la vs sicurezza
 - A quali materie prime diamo priorità
 - Cosa consumano di più gli italiani
 - Nuovi prodotti che abbiamo ideato
 - Ecc ecc



MAPPA DEI CONTENUTI: COME SCRIVERE

SCRIVI CON L'EFFICACIA DI UN GIORNALISTA





MAPPA DEI CONTENUTI: COME SCRIVERE

SCRIVI COME UN GIORNALISTA

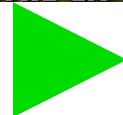
- NO FRASI TROPPO LUNGHE > BREVI, SEMPLICI, CHIARE (SOGGETTO, VERBO, PREDICATO)
- NO LINGUAGGIO TROPPO TECNICO O BUROCRATICO (SIGLE)
- SÌ A INIZIO CHE ATTIRI L'ATTENZIONE (TITOLO + 5W)
- SÌ A DATI E NUMERI, MA SPIEGATI
- SÌ A CITAZIONI E QUOTE VIRGOLETTATI (CITANDO FONTE)
- NO REFUSI E PUNTEGGIATURA CONFUSA

DOMANDA AL PUBBLICO



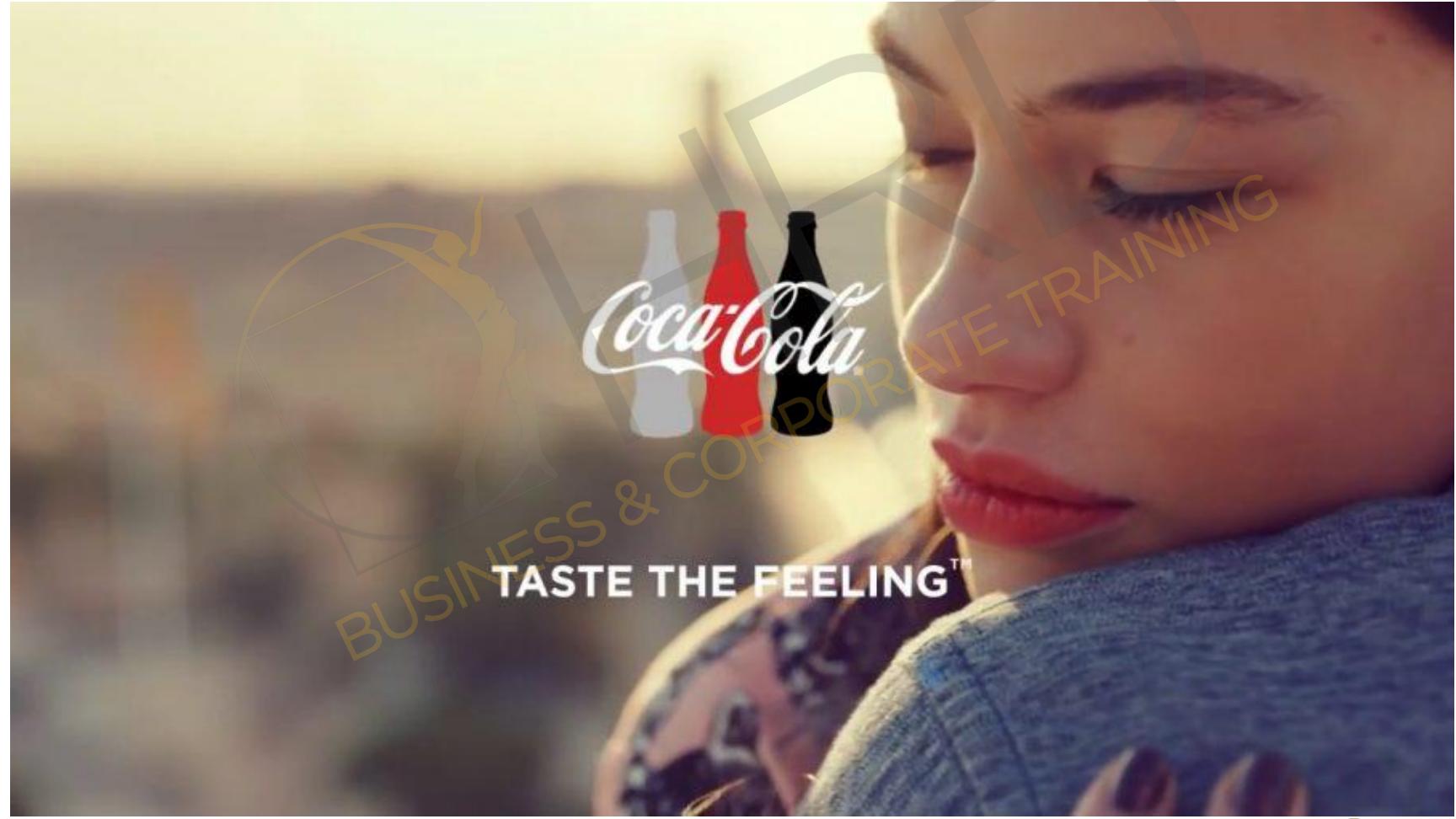
PER SCRIVERE IN MANIERA PERSUASIVA, IL TUO TESTO DEVE INIZIARE PARTENDO:

- 1. DAI BENEFICI CHE OTTERRÀ CHI LEGGE**
- 2. DALLA SOLUZIONE CHE TU PROPONI**
- 3. DAL PROBLEMA / ESIGENZA DEL LETTORE**



MAPPA DEI CONTENUTI: COME SCRIVERE

SCRIVI IN BASE ALLE ESIGENZE





MAPPA DEI CONTENUTI: COME SCRIVERE

SCRIVI IN BASE ALLE ESIGENZE

- VENDERE O PROMUOVERE? RIPENSACI
- NO CHI SONO, COSA FACCIO, COME LO FACCIO
- SCRIVI A UNA PERSONA, IMMAGINALO DAVANTI A TE
- P.I.S.B. > PROBLEMA, IMPLICAZIONE, SOLUZIONE, BENEFICI
- USA STORIE: HANNO IL POTERE DI FARSI ASCOLTARE
- SÌ A CALL TO ACTION FINALE (LASCIA UN LIKE, VAI AL SITO WEB O PAGINA FACEBOOK)



MAPPA DEI CONTENUTI: COME SCRIVERE

SCRIVI IN BASE ALLE ESIGENZE

**PROBLEMA
IMPLICAZIONE
SOLUZIONE
BENEFICI**



SPOT MOMENT ACT



PROBLEMA

SPOT MOMENT ACT



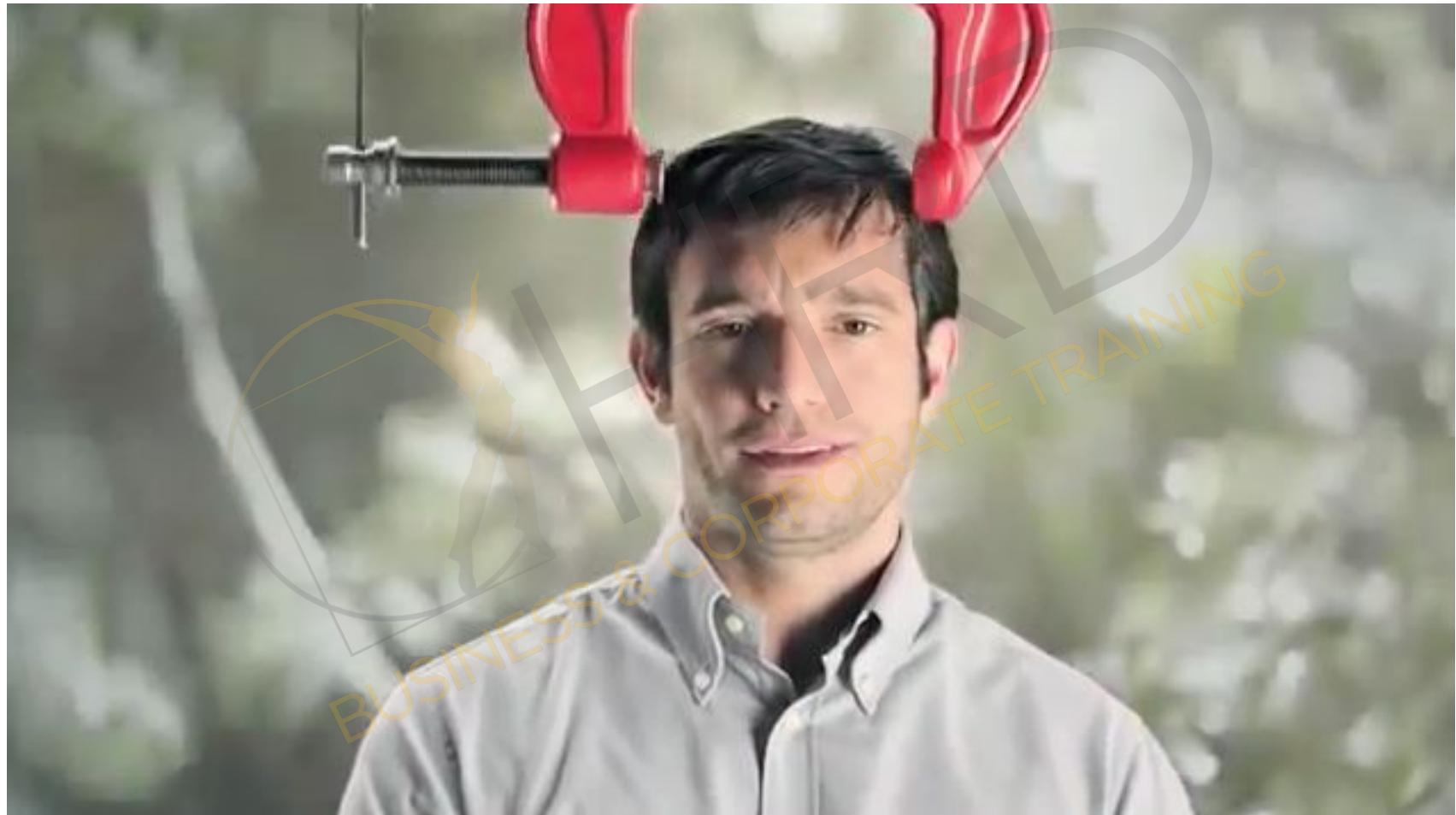
IMPLICAZIONE

SPOT MOMENT ACT



SOLUZIONE

SPOT MOMENT ACT



BENEFICIO 1

SPOT MOMENT ACT



BENEFICIO 2

SPOT MOMENT ACT



RECALL SOLUZIONE

RICAPITOLANDO

OCCORRONO 2 MAPPE:

- **DEFINIRE IL CONTESTO**
 - Target e Obiettivi (a chi, perché)
- **DEFINIRE I CONTENUTI**
 - Temi e Struttura (cosa e come)

RICAPITOLANDO

MAPPA 1 – CONTESTO

- **TARGET**

- A chi scrivo? Che esperienza ha?
- Che problemi / bisogni deve risolvere?
- A quali conseguenze negative va incontro?
- Che soluzioni sta cercando?
- Che benefici concreti posso fornirgli?

RICAPITOLANDO

MAPPA 1 – CONTESTO

- **OBIETTIVI (R.I.T.)**
 - Scrivo per Rassicurare
 - Scrivo per Informare
 - Scrivo per Testimoniare

OBIETTIVO

COSA VOGLIO OTTENERE?

- CONTATTARE
- INFORMARE
- INTERESSARE
- CONVINCERE
- ACQUISIRE
- FIDELIZZARE



RICAPITOLANDO

MAPPA 2 – CONTENUTI

- **DEFINIRE I TEMI (Lista FAQ)**
 - Esempio Dentista
 - Come fare pulizia quotidiana dei denti
 - Quali Cibi ++ Cibi --
 - Quali prodotti sanitari da tenere in casa
 - Cosa fare in caso di ascesso
 - Cosa / Come fare in caso di...

RICAPITOLANDO

MAPPA 2 – CONTENUTI

- **DEFINIRE LA STRUTTURA**

- **GIORNALISTICA** (informare)
- **PERSUASIVA** (far decidere)
- **TUTORIAL** (istruire per step)
- **CRONOLOGICA** (timeline)
- **FAQ** (anticipare obiezioni)
- **INFOGRAFICA**

STRUTTURA GIORNALISTICA



TRASFERIRE INFORMAZIONI CON PRIORITÀ

STRUTTURA GIORNALISTICA

- PRIMA LA NOTIZIA
- POI IL CONTESTO E I DETTAGLI
- DIRE SUBITO LA COSA PIÙ IMPORTANTE (PER CHI LEGGE!)

REGOLA DELLE 5W

WHO (Chi)

WHAT (Cosa)

WHEN (Quando)

WHERE (Dove)

WHY (Perché)

HOW (Come)

REGOLA DELLE 5W

Il messaggio più importante (NOTIZIA) deve essere contenuto nelle prime righe del testo:

CHI / COSA

QUANDO / DOVE

COME / PERCHÉ

CON CHI / PER CHI

TIMELINE (PRIMA, DURANTE, DOPO)

STRUTTURA PERSUASIVA

**AIUTARE IL LETTORE
A LEGGERE TUTTO,
A PENSARE,
AD AGIRE.**

I 4 PILASTRI DELLA STRUTTURA PERSUASIVA

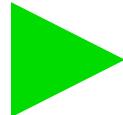
**PROBLEMA
IMPLICAZIONE
SOLUZIONE
BENEFICI**



PRESENTAZIONE DI UN PROGETTO

8 STEP DI PERSUASIONE

- 1. TITOLO** (oggetto, con beneficio)
- 2. PERCHÉ SIAMO QUI** (problema)
- 3. STORIA** (qualcuno che ha già vissuto quel problema)
- 4. SOLUZIONE** (caratteristiche, punti di forza, benefici)
- 5. PROVE** (numeri, risultati, grafici)
- 6. TESTIMONIAL** (con dichiarazioni)
- 7. RICAPITOLO SOLUZIONE** (+ investimento)
- 8. PIANO D'AZIONE** (cosa fare per «acquistare»)



DOPO AVER SCRITTO LA PRIMA BOZZA



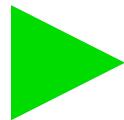
- **RILEGGI A FREDDO**
- **FAI RILEGGGERE AD ALTRI**
- **INVIA**

DOMANDA AL PUBBLICO



IN QUALE CASO È CORRETTO USARE WHATSAPP?

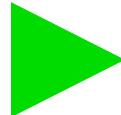
- 
1. PREANNUNCIARE L'INVIO DI UN'EMAIL
 2. PREANNUNCIARE UNA TELEFONATA
 3. PREANNUNCIARE UN RITARDO



MAPPA DEI CONTENUTI: COME SCRIVERE

ESEMPI DI EMAIL E POST

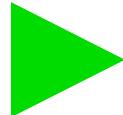




MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO STRUTTURA EMAIL

OGGETTO

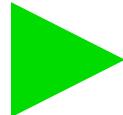
- CHIARO E DESCRITTIVO (NO CREATIVO)
- INFORMARE E NON VENDERE
- È EFFICACE PER IL DESTINATARIO?
- SCRIVILO ALLA FINE (COME IL TITOLO)
- SPIEGA E RIASSUME?
- TEST: PROVANE 3-4 DIVERSI
- RASSICURANTE, NO PANIC!



MAPPA DEI CONTENUTI: EMAIL

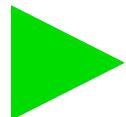
IPOTESI STRUTTURA EMAIL

- SALUTO EMPATICO
- CONSAPEVOLE DEL PROBLEMA
- PER EVITARE IMPLICAZIONI
- IDEA / SOLUZIONE (REGALARE, AIUTARE, SUGGERIRE, CONSIGLIARE > NON VENDERE)
- BENEFICI PER IL LETTORE
- CALL TO ACTION
- SALUTI EMPATICI



MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPI

- **CONTENUTO**
 - POST PER SOCIAL MEDIA
- **TARGET**
 - CLIENTI AGENZIA ASSICURAZIONE
- **OBIETTIVO**
 - EMPATIA, IMMEDESIMAZIONE,
RISPOSTA AI BISOGNI



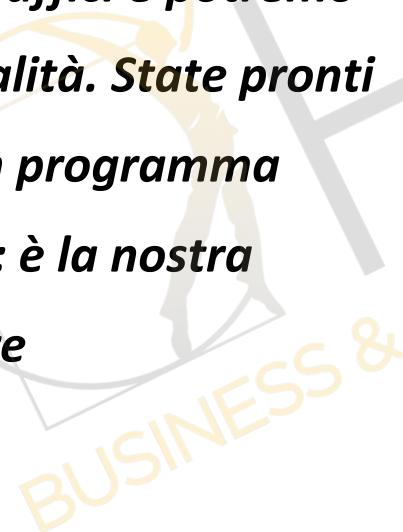
MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO POST SOCIAL

NO

Finalmente tra qualche settimana riapriremo i nostri uffici e potremo tornare alla normalità. State pronti perché abbiamo in programma una nuova polizza: è la nostra soluzione per uscire dall'emergenza!

SÌ

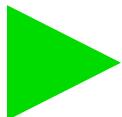
Siete a casa ma rimpiagnevi il vostro ufficio? Noi tra qualche giorno rientreremo in sede e proveremo a vedere che effetto farà... Dalla quarantena, abbiamo avuto tempo di pensare alle vostre esigenze: il nuovo servizio che abbiamo ideato vi supporterà da vicino nel rientro alla normalità. Tra qualche giorno ve lo presenteremo e voi ci direte cosa ne pensate :-)





MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPI

- **CONTENUTO**
 - NEWSLETTER
- **TARGET**
 - CLIENTI AGENZIA ASSICURAZIONE
- **OBIETTIVO**
 - OFFERTA SERVIZI GRATUITI,
RECIPROCITÀ



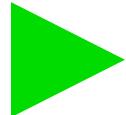
MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO NEWSLETTER

NO

XXX è al tuo fianco in questo difficile momento.

Tutte le persone che, come te, hanno una polizza Auto o Danni con scadenza nei mesi di Marzo, Aprile e Maggio 2020, possono attivare gratuitamente la polizza #AndràTuttoBenefree, un valido supporto in caso di contagio da Covid-19.

Per ottenere #AndràTuttoBenefree basta aver pagato regolarmente il premio della polizza in scadenza, registrarsi o accedere all'Area Riservata dal sito o dall'app XXX.



MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO NEWSLETTER

SÌ

XXX è al tuo fianco in questo difficile momento. E per questo abbiamo pensato di attivare gratuitamente per te la polizza #AndràTuttoBenefree, un valido supporto nell'eventualità di contagio da Covid-19.

Per tutti coloro che, come te, sono titolari di una polizza Auto o Danni (con scadenza nei mesi di marzo, aprile e maggio 2020) e hanno pagato regolarmente il premio della polizza in scadenza, ottenere #AndràTuttoBenefree è semplice.

Basta registrarsi o accedere all'Area Riservata dal sito o dall'app XXX.



MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPI

- **CONTENUTO**

- WHATSAPP

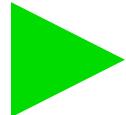
- **TARGET**

- COLLEGA DI TEAM

- **OBIETTIVO**

- EMPATIA

HRD
BUSINESS & CORPORATE TRAINING



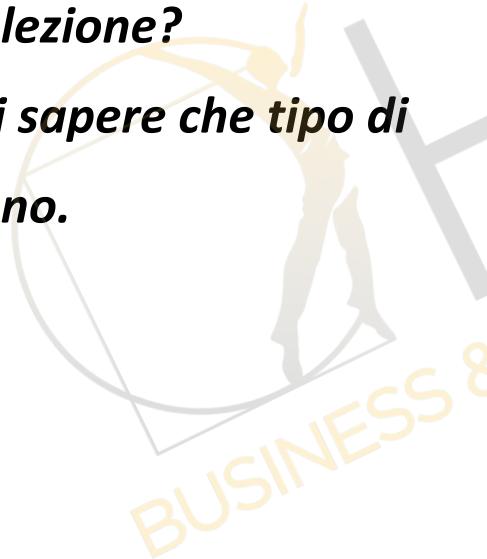
MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO WHATSAPP

NO

*Oi Paola, quanti allievi saranno collegati alla lezione?
Ho bisogno di sapere che tipo di lavoro svolgono.*

SÌ

*Ciao Paola, scusami se ti disturbo 😊
Sto procedendo con le slide, volevo sapere se hai un profilo della classe (mestieri e settori) e quanti saranno circa alla mia lezione.
Grazie mille!*



MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPI





MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPI

- **CONTENUTO**
 - EMAIL
- **TARGET**
 - CLIENTI STUDIO COMMERCIALISTA
- **OBIETTIVO**
 - TRASPARENZA, CHIAREZZA





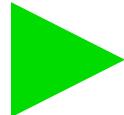
MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO EMAIL

NO

Gentile cliente, come saprai questo periodo di emergenza ci ha costretto a bloccare le nostre attività di studio e di assistenza consulenziale. La situazione ha purtroppo creato un'interruzione nel pagamento dei compensi e questo mette a rischio la possibilità per noi di pagare regolarmente gli stipendi ai nostri dipendenti, così come le fatture ai nostri fornitori.

Vi chiediamo per questo di regolarizzare la vostra situazione, possibilmente entro la prima settimana di maggio.

Cordiali saluti.



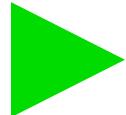
MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO EMAIL

SÌ

Gentilissimo Cliente,

le scrivo per comunicare che lo studio in questo periodo ha dato continuità all'attività operativa, attivando il lavoro agile per tutti i collaboratori e che dal giorno 4 maggio 2020, salvo nuove ordinanze restrittive saremo operativi per la gestione di tutte le ordinarie attività, compatibilmente con i vincoli dettati dalle ordinanze sulla gestione dell'emergenza sanitaria.

Nel caso di accesso allo studio, andrà rispettato il distanziamento a un metro dall'addetta al ricevimento documenti, evitando il contatto fisico e provvisti di dispositivi di protezione (mascherina e guanti).

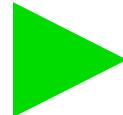


MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO EMAIL

SÌ

Tra le principali preoccupazioni legate a questo particolare periodo vi è certamente il rallentamento nei pagamenti dei compensi. Come Studio confermiamo la nostra ferma intenzione di onorare tutte le nostre obbligazioni verso i dipendenti, i fornitori di materiali e di servizi.

Per riuscire nel nostro intento abbiamo però bisogno del Vostro aiuto, perché solo attraverso il Vostro supporto possiamo continuare ad assolvere i nostri obblighi.



MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO EMAIL

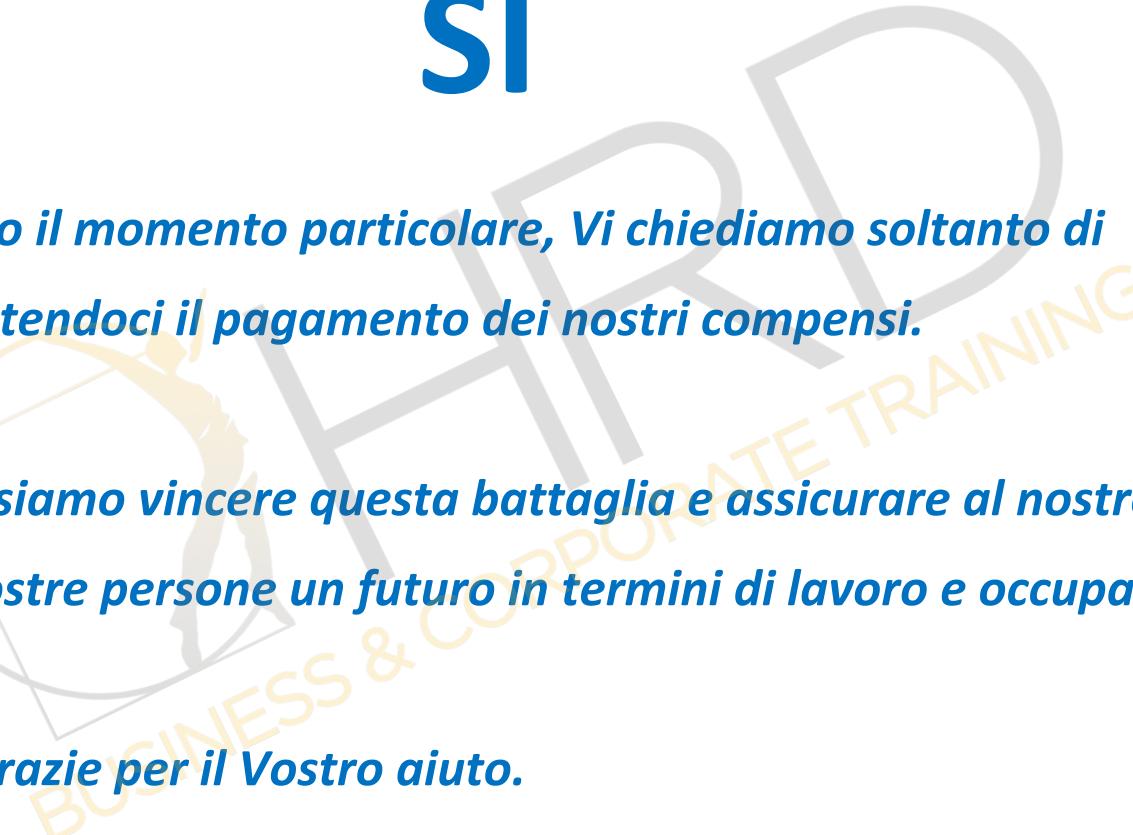
SÌ

Pur comprendendo il momento particolare, Vi chiediamo soltanto di supportarci garantendoci il pagamento dei nostri compensi.

Soltanto uniti possiamo vincere questa battaglia e assicurare al nostro territorio e alle nostre persone un futuro in termini di lavoro e occupazione.

Semplicemente, grazie per il Vostro aiuto.

Augurando a Tutti una serena Pasqua Vi saluto cordialmente.

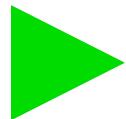




MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPI

- **CONTENUTO**
 - WHATSAPP
- **TARGET**
 - CLIENTI AGENZIA EVENTI
- **OBIETTIVO**
 - INVITO A SUPERARE LE DIFFICOLTÀ

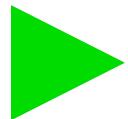
HRD
BUSINESS & CORPORATE TRAINING



MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO WHATSAPP

NO

Buongiorno Maurizio. Stiamo lavorando per progettare un evento di fine giugno – che si svolgerà in parte online e in parte dal vivo – dove i nostri clienti impareranno a convivere con le nuove regole di organizzazione di un evento. Ti interessa prenotare un posto per questo evento imperdibile?



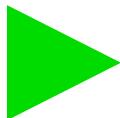
MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO WHATSAPP

SÌ

Buongiorno Maurizio. Perdoni il disturbo: ti anticipo solo che in serata riceverai un'email che ho appena scritto proprio per fornirti il mio massimo impegno nell'aiutarti a risolvere questa situazione di stallo.

È importante che anche tu, in qualità di cliente speciale, possa capire come continuare a promuovere le tue attività, organizzando eventi nella massima sicurezza e in base alle nuove norme.

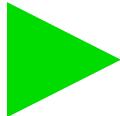
Quando hai letto l'email, fammi sapere che ne pensi: il tuo parere in questa fase è davvero importante! Buon pomeriggio, Alessandro



MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPI

- **CONTENUTO**
 - EMAIL
- **TARGET**
 - CLIENTI STUDIO DENTISTICO
- **OBIETTIVO**
 - DONARE SERVIZI, RISPONDERE AI BISOGNI





MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO EMAIL

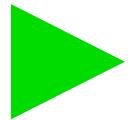
NO

Gentile cliente, il 4 maggio potremo finalmente riaprire i nostri studi.

Approfitta di questa favolosa offerta che abbiamo pensato di dedicarti: ogni mercoledì la nostra igienista svolgerà un servizio di detartrasi gratuito per tutti coloro che vorranno prenotarsi.

Sei pronto a tornare a sorridere?

Ti aspettiamo!

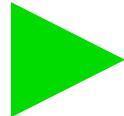


MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO EMAIL

SÌ

Buongiorno Maria Cristina, l'altro giorno pensavo che per distrarci da questa quarantena, ognuno di noi ha fatto dei piccoli strappi alla regola (magari mangiando qualche dolce in più...).

La buona notizia è che tra qualche settimana – quando compatibilmente con i vincoli dettati dalle ordinanze sulla gestione dell'emergenza sanitaria, potremo finalmente riaprire i nostri studi dentistici – dedicheremo un giorno a settimana per offrire gratuitamente ai nostri clienti una pulizia dentale professionale (la cosiddetta "Detartrasi").



MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO EMAIL

SÌ

Sarà un modo per riavvicinarsi dolcemente, nonostante i dolci mangiati. E per tornare a sorridere senza problemi.

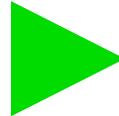
Chiamaci per prenotare la tua pulizia gratuita: la nostra igienista sarà a tua disposizione ogni mercoledì, a partire dal prossimo 4 maggio.



MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPI

- **CONTENUTO**
 - POST FACEBOOK
- **TARGET**
 - CLIENTI STUDIO OSTETRICO -GINECOLOGICO
- **OBIETTIVO**
 - TESTIMONIARE CON STORIE + NORMALITÀ E FUTURO





MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO POST SOCIAL

NO

#COVID19

FUMARE PUÒ AUMENTARE IL RISCHIO D'INFEZIONE

Portare le mani alla bocca è una delle principali forme di contagio

Ministère della Salute

World Health Organization

www.salute.gov.it



7 LIKE

NO

CORONAVIRUS
Le raccomandazioni da seguire

Evita abbracci e strette di mano

Mantieni una distanza di almeno 1 metro

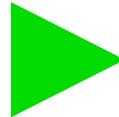
Evita l'uso promiscuo di bottiglie e bicchieri, soprattutto quando fai sport

Ministère della Salute

www.salute.gov.it



8 LIKE



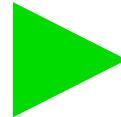
MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO POST SOCIAL

SÌ



Giornate emozionanti ❤️🌈 #lavitacontinua
#noinoncifermiamo
#turestaacasanoirestiamoincorsia

- 511 LIKE
- 107 COMMENTI



MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO POST SOCIAL

Sì

 Studio Medico Martinez si trova qui: Ospedale Umberto I Siracusa.
18 aprile alle ore 15:48 · Siracusa ·

Un video creato da noi nel nostro reparto di ginecologia per farvi sorridere ma anche emozionare. Noi non ci fermiamo, la vita non si ferma. ❤️🌈 #lavitacontinua #andràtuttobene #turestaacasanoirestiamoincorsia



-2:42

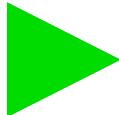
1692 Commenti: 312 Condivisioni: 1448

-  1.692 LIKE
-  312 COMMENTI
-  1.448 CONDIVISIONI

MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO POST SOCIAL

SÌ





MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPI

- **CONTENUTO**
 - POST LINKEDIN
- **TARGET**
 - INTERESSATI A MARKETING E STORYTELLING
- **OBIETTIVO**
 - INTRATTENERE + VOGLIA DI NORMALITÀ





MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO POST SOCIAL NO



Francisca Gutiérrez Milesi • 2°

Giornalista

3 giorni • Modificato •

"La nostra vera persona è fuori dal tempo e dallo spazio".

Anne Lamott e le sue 12 verità trascritte sulla carta, tra vita e scrittura, tra senso dell'umorismo e l'idea di Dio, tra storie da raccontare e lo stato di grazia.

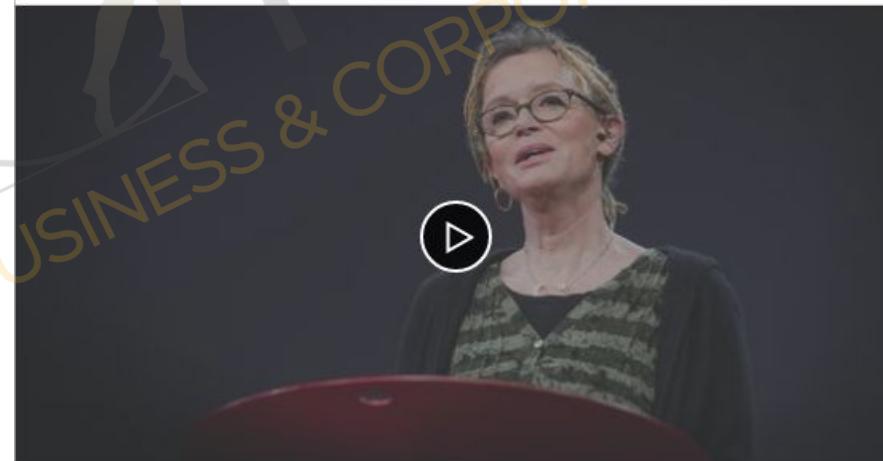
Da ascoltare.

TED Conferences

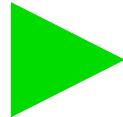
#TEDx

#ideas

#writing



Anne Lamott: 12 truths I learned from life and writing
ted.com



MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO POST SOCIAL

SÌ



Massimo Benedetti • 1°

Valorizzo storie di persone e brand presso Studio Miller
10 ore •

...

Dietro le quinte.

[IKEA Group](#) ci racconta la ricetta delle sue mitiche polpette.

Ognuno di noi ha mostrato un pezzo di casa sua e del suo aspetto 'dietro le quinte' della normalità e della compostezza professionale.

Così fa anche Ikea, mostrando e rivelando, una ricetta segreta, un behind the scenes, amato dal pubblico.

Resta in linea con la sua semplicità (non è nulla di sconvolgente) e con la sua missione: far vedere che chiunque può fare qualcosa di bello a casa propria, con delle semplici istruzioni.

Cosa ne dite?

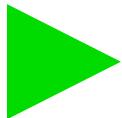
[Paolo Pugni](#) [Francesca Ungaro](#) [Francisca Gutiérrez](#) [Milesi Stefania Boleso](#)
[Corinna Caccianiga](#) [Annalisa Galardi](#) [Fulvio Julita](#) [Enrico Banfo](#)



Le polpette svedesi? Anche a casa. Ikea rivela la ricetta segreta

repubblica.it

15 • 8 commenti



MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPI

- **CONTENUTO**

- NEWSLETTER

- **TARGET**

- CLIENTI GROSSISTA RISTORAZIONE
 - CLIENTI «ITALO TRENO»

- **OBIETTIVO**

- DONARE SERVIZI, RISPONDERE AI BISOGNI





MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO NEWSLETTER

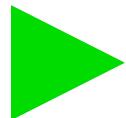
NO

Gentile cliente,

PINCOPALLINO S.r.l. da quarant'anni è la realtà punto di riferimento per le province di XXX e XXX nella distribuzione di materie prime e semilavorati per il mondo della pasticceria, panificazione, gelateria, bar e ristorazione.

Presso la sede di XXX sono ospitati i magazzini di stoccaggio (che vantano una superficie coperta di circa 3000 mq, di cui parte è attrezzata con celle isotermiche a varie temperature) e uno showroom dedicato all'equipment.

Completa la struttura lo spazio XXX, che è utilizzato per tenere corsi professionali e dimostrazioni assistite dalla presenza di un Tecnico Food qualificato.



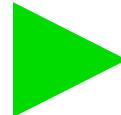
MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO NEWSLETTER

NO

Abbiamo pensato di offrire a lei e al suo staff una giornata di formazione gratuita, dedicata alle più aggiornate tecniche di gelateria. L'evento si terrà sotto forma di webinar in collegamento con la nostra struttura XXX, solitamente utilizzata per tenere corsi professionali e dimostrazioni assistite dalla presenza di un Tecnico Food qualificato.

Vi chiediamo gentile riscontro entro il 30 aprile prossimo.

Cordiali saluti



MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO NEWSLETTER

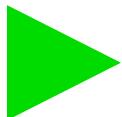
SÌ

Messaggio dal Direttore Commerciale di Italo.

Gentile ALESSANDRO,

Ci troviamo in un momento epocale senza alcun precedente negli ultimi decenni. Stiamo vivendo delle settimane in cui sembra che il mondo si sia paralizzato.

Nessuno può restare indifferente di fronte a questa situazione che anche noi di Italo stiamo vivendo con il massimo dell'attenzione e della cura per i nostri Clienti, per le nostre persone e per tutti coloro che collaborano con noi.



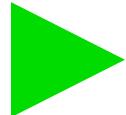
MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO NEWSLETTER

SÌ

Il Governo sta cercando di bloccare questa pandemia attraverso una serie di azioni e di raccomandazioni ed anche noi vogliamo contribuire facendo la nostra parte nell'interesse di tutta la collettività.

Abbiamo fortemente ridotto la nostra offerta di treni perché adesso è assolutamente fondamentale restare a casa, ma al contempo assicuriamo comunque la possibilità di viaggiare a chi abbia una urgente necessità di spostamento.

Inoltre, abbiamo tutelato tutti i nostri viaggiatori creando sistemi semplici di rimborso per i viaggi che non si sono potuti effettuare ed allungando i tempi di utilizzo del nostro Programma Fedeltà.



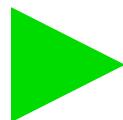
MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO NEWSLETTER

SÌ

La fiducia dei nostri Clienti è l'obiettivo principale di tutte le persone di Italo che non si fermano mai e che in questi giorni sono impegnate per assicurare un futuro ancora più brillante appena l'emergenza volgerà al termine.

Italo è abituata fin dalla nascita a raccogliere sfide e a vincerle. Lo faremo anche in questa occasione.

Stiamo lavorando per un domani fatto di nuovi servizi e nuove idee per rendere i vostri viaggi ancora più piacevoli, più confortevoli e per raggiungere ancora più città oltre a quelle dove siamo già presenti.



MAPPA DEI CONTENUTI: ESEMPIO NEWSLETTER

SÌ

*Non abbiamo mai affrontato una sfida del genere ma, con il vostro aiuto,
saremo pronti a ripartire ancora più forti di prima e sempre vicini a voi.*

Grazie a tutti,

Fabrizio Bona

Direttore Commerciale Italo Treno



RICAPITOLANDO

OCCORRONO 2 MAPPE:

- **DEFINIRE IL CONTESTO**
 - Target e Obiettivi (a chi, perché)
- **DEFINIRE I CONTENUTI**
 - Temi e Struttura (cosa e come)

AZIONI DA FARE SUBITO

5 CALL TO ACTION FINALI



CTA / 1 LINKEDIN

Sistema il profilo biografico di LinkedIn e allinealo con quello del tuo sito web e con i profili social.

The screenshot shows Alessandro Dattilo's LinkedIn profile. At the top, there is a large circular profile picture of him smiling. Overlaid on the background image of coins is the text "Brand journalism AND WHY IT MATTERS". Below the profile picture, there are two buttons: "Aggiungi sezione del profilo ▾" and "Altro...". To the right of these buttons is a small blue pencil icon.

Alessandro Dattilo

Ostinato giornalista cartaceo (ora multimediale) aiuto aziende, manager e professionisti a raccontare la loro storia
Roma, Lazio, Italia · 500+ collegamenti

HRD Training Group

Ordine Nazionale Giornalisti

CTA / 2 - EMAIL

Mandati 2 bozze di email. Ognuna va riletta il giorno dopo e fatta leggere ad altri. E poi inviata.



CTA / 3 – NEWS

Aggiornati sull'attualità del tuo settore come un giornalista (leggi giornali online, LinkedIn, Twitter).



CTA / 4 – WHATSAPP

Manda un messaggio su WhatsApp a 20 clienti e 10 collaboratori (o colleghi), senza vendere nulla, né inoltrando le solite foto/video spiritose.

- Empatizza **SINCERAMENTE**
- Focalizzati su un loro bisogno concreto
- «REGALA» qualcosa di utile
- Congedati con il CUORE

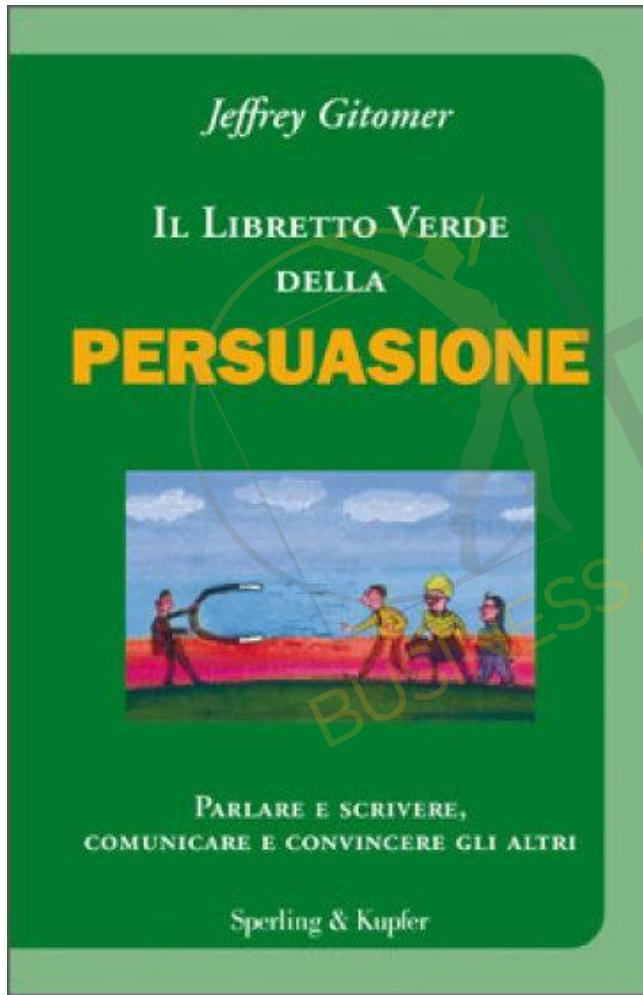


CTA / 5 – STORY



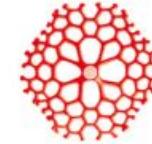
Scrivi un
racconto di
una pagina e
raccontati
come L'EROE
DI UNA
STORIA che
deve salvare i
suoi clienti
dalla crisi.

CONSIGLI DI LETTURA

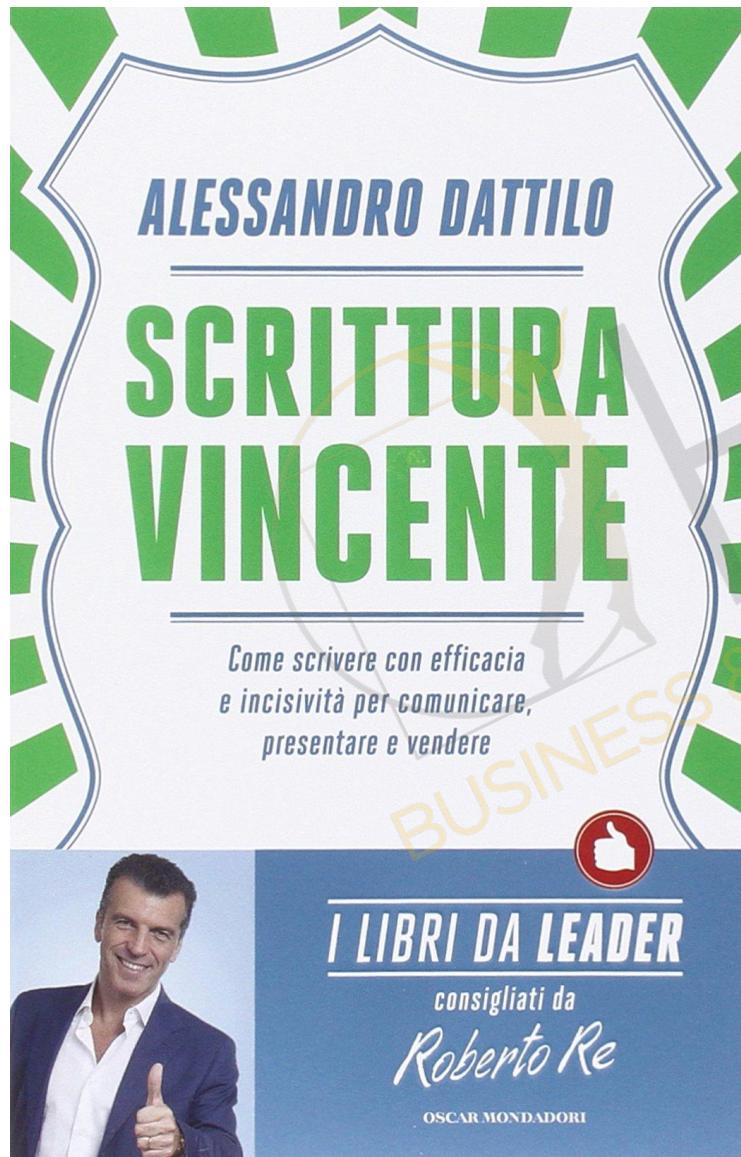


SUSAN M. WEINSCHENK

**NEURO
WEB DESIGN**
L'INCONSCIO CI GUIDA NEL WEB



CONSIGLI DI LETTURA



COACH DI TE STESSO
CORSO COMPLETO DI SELF-COACHING A CURA DI ROBERTO RE

IL PRIMO CORSO PER MIGLIORARE
LA TUA VITA PERSONALE E PROFESSIONALE



19

COMUNICAZIONE E RELAZIONI

SOCIAL LEADER
COME USARE MEGLIO I SOCIAL NETWORK

SCRITTO IN COLLABORAZIONE CON
ALESSANDRO DATTILO

Tema
Promotional

 **HRD**
BUSINESS & CORPORATE TRAINING

CHIEDITI QUESTO

«Questo testo che ho appena scritto spronerebbe qualcuno ad AGIRE?»

Se la risposta è NO, devi riscriverlo. Finché la risposta sarà SÌ»

– Jeffrey Gitomer





Thank you

Come gestire il team nella tempesta

#5° Masterclass
29 Aprile 2020



Daniela Bonetti
Direttrice nazionale
Roberto Re Leadership School



Roberto Re
Peak Performance coach

Host: Matteo Maserati

