

SECRETARY

day



La Reputation nei Social Media: come crearla, controllarla, migliorarla



Roma 20 Giugno 2013 – Hotel NH Vittorio Veneto

Cosa cercano gli utenti



Le forme di pubblicità di cui i consumatori di tutto il mondo si fidano di più sono il **passaparola** e i **commenti degli amici**.

I consumatori utilizzano la rete ed il confronto con altri utenti per prendere **decisioni d'acquisto ed informarsi**.

I clienti, le aziende, le persone cercano informazioni **su di voi, in rete**.

La buona reputazione



Per questo **OGGI** è:

- **importante** godere di una buona reputazione
- **difficile** creare, monitorare e curare la propria buona reputazione

Avere una buona reputazione è **importante**



La **reputazione di un marchio, di un'azienda o di una persona sul web**, è sempre più importante, perché la maggior parte degli utenti, oggi, cerca informazioni su servizi e prodotti **utilizzando internet**.

Le opinioni che gli utenti trovano in rete, relative al vostro brand, **determinano le loro scelte**.

Le opinioni provenienti da pari hanno maggiore valore rispetto a tutte le altre informazioni.

Avere una buona reputazione è **difficile**



La **velocità della Rete** permette a chiunque di esprimere le proprie opinioni con lunghi articoli o in 140 caratteri e l'**accessibilità** anch'essa resa possibile dal web, cui è possibile accedere e far sentire la propria voce “senza filtri”.

Con la rete, **tutti possono potenzialmente avanzare critiche nei confronti di aziende, brand o persone.**

E' più **semplice parlare male di un prodotto o di una persona** piuttosto che parlarne bene.

Monitorare la propria reputazione



Se il web permette l'**interazione**, la **condivisione** della conoscenza e dell'esperienza, solleva talvolta delle problematiche che possono **distruggere la reputazione** di un brand o di una persona.

E' fondamentale:

- sapere **chi** parla di noi
- **cosa** scrive/pensa di noi.

Questo permette di:



- **creare** la reputazione
- **difendere** la reputazione
- **migliorare** la reputazione ----> **la maggior parte delle aziende si attiva in questa fase perché comprende l'importanza della brand reputation quando questa viene messa in pericolo.**

Ci sono degli step fondamentali da seguire per condurre una buona attività di digital pr, con la conseguente costruzione (in alcuni casi si tratta solo di un mantenimento o riposizionamento) della propria brand reputation.

Esempio di contenuto lesivo:



Google Cerca

Circa 8.130 risultati (0,23 secondi)

Ricerca avanzata

Tutto

Maps

Più contenuti

Nel Web

Pagine in italiano

Pagine da: Italia

Più strumenti

Risultati di esercizi commerciali locali per **tecnocasa** vicino a **Cinisello Balsamo MI**



- A** [Tecnocasa Immobili per l'impresa affiliato Tecnosesto srl](#)
homepage.tecnocasa.com - 02 2441 2650 - Altro
 - B** [Tecnocasa - Affil. Studio 5 S.r.l.](#)
www.tecnocasa.com - 039 870 848 - Altro
 - C** [Tecnocasa](#)
www.tecnocasa.com - 02 5810 1899 - Altro
 - D** [TECNOCASA LIMBIATE affiliato: international immobili sas di ...](#)
www.tecnocasa.com - 02 9905 3858 - 1 recensione
 - E** [Tecnocasa Studio Paderno S.r.l.](#)
www.tecnocasa.it - 02 9904 3594 - Altro
 - F** [Agenzia Immobiliare Studio Niguarda - Affiliato Tecnocasa Di Guidi ...](#)
maps.google.it - 02 66100248 - 2 recensioni
 - G** [Studio Bresso Due Di Villa Fabio & C. S.A.S. - Affiliato Tecnocasa](#)
maps.google.it - 02 66503501 - Altro
- Altri risultati vicino a Cinisello Balsamo MI »

Link sponsorizzati

Appartamento a Cinisello
Cerca su Attico.it appartamenti trilocali, bilocali e monolocali
www.cinisellobalsamo.attico.it

Visualizza il tuo annuncio qui »

Immobili e case in vendita a Cinisello balsamo – Tecnocasa

Scopri subito i numerosi annunci di immobili e case in vendita a Cinisello balsamo proposti da Tecnocasa!

www.tecnocasa.it/./cinisello+balsamo.html - Copia cache

Progetto Home Page

SESTO SAN GIOVANNI - CINISELLO BALSAMO - COLOGNO MONZESE - BRUGHERIO - BRESSO. "Il marchio **Tecnocasa** distingue una rete di agenzie in franchising operanti ...
homepage.tecnocasa.com/./idx_view.jsp?USR... - Copia cache - Simili

Problema con Tecnocasa Cinisello Balsamo « Comunicangolo

19 mag 2010 ... chiamo la **Tecnocasa Cinisello Balsamo** e la responsabile mi dice che ieri sera, un possibile acquirente, ha presentato una proposta (metà in ...
www.comunicangolo.com/./problema-con-tecnocasa-cinisello-balsamo/ - Copia cache

Esempio di contenuto lesivo:

Problema con Tecnocasa Cinisello Balsamo

BY ██████████ – 19 MAY 2010

Mi sembra divertente, o forse sconvolgente, raccontare un'assurda vicenda personale.

Vorrei capire se anche altri come me hanno avuto un problema simile e, in caso affermativo, come hanno pensato di risolverlo.

E' proprio vero che in ogni famiglia sarebbe indispensabile avere almeno un medico e un avvocato.

Oggi senza un avvocato che tutela i tuoi diritti è difficile riuscire a risolvere i problemi. Il dialogo e soprattutto la correttezza, non esistono più. Si va...per vie legali.

Il problema avuto con **Tecnocasa Cinisello Balsamo** è questo:

- ho fatto una proposta d'acquisto per un immobile, vincolata al mutuo
- tale proposta è stata accettata dal venditore
- in attesa dei tempi burocratici (lunghissimi) per ottenere la delibera del mutuo, l'agenzia ha continuato a far vedere l'immobile ad altri
- oggi è arrivata la tanto attesa delibera ed il mio perito è pronto per uscire e vedere l'immobile
- chiamo la Tecnocasa Cinisello Balsamo e la responsabile mi dice che ieri sera, un possibile acquirente, ha presentato una proposta (metà in contanti metà mutuo) e che quindi io non posso più acquistare l'immobile perchè loro spingeranno quella proposta.

Morale della favola: tanto sbattimento, tanta tensione, tanta attesa che proprio nel momento di chiusura la **Spett.le Agenzia Immobiliare** di Cinisello Balsamo mi ha, come si dice, tirato il pacco.

Possono farlo? Qualcuno di voi si è mai trovato in una situazione simile?

Esempio di contenuto lesivo:

“ Osteria del Panta ”

★★★★☆ 27 Feb 2011

Vantaggi:
mangiare qualcosa di sfizioso a pochi chilometri da milano

Svantaggi:
lo stesso cd ripetuto più volte nel giro di due ore

Consiglio il prodotto: Sì

Dettagli:
Rapporto qualità prezzo ██████████
Qualità dei prodotti ██████████
Varietà del menu ██████████
Servizio ██████████
Collocazione ██████████
Pulizia ██████████



Su di me:

Iscritto da: 07.09.2000
Opinioni: 32

In media l'opinione è stata valutata molto utile da 6 utenti Ciao ██████████

un locale a pochi metri dalla Varesina a Garbagnate Milanese. L'osteria del Panta, locale gradevole e accogliente, c'era perfino un bel camino acceso, mobili antichi e una calda atmosfera, accompagnata subito all'ingresso dal sorriso di uno dei titolari, il Paolo.
Gnocco fritto a volontà, tagliere di salumi profumati e formaggi freschi e stagionati ci hanno deliziato per tutta la serata. Un paio di calici di Chianti, scelti da una carta dei vini di tutto rispetto hanno accompagnato la nostra cena. Peccato facesse freddo, altrimenti saremmo usciti, infatti il Paolo, ci ha fatto vedere il meraviglioso giardino che sarà aperto nei mesi estivi.
All'interno del locale la temperatura era ideale e la musica era piacevole
La sorpresa finale che consigliamo è lo gnocco fritto con cioccolato e crema al mascarpone. Torneremo specialmente per quello!

Fotografie per Ristoranti e Pizzerie - italiani



Immagine fornita da sku
a www.ciao.it

Esempio di contenuto lesivo:

[Redacted] scusate, visto che gli operatori dell'assistenza telefonica sono degli incompetenti, sapete cosa costa la chiamata al 155 da numero non wind? grazie
Ieri alle ore 15.36 · Mi piace · 👍 1 persona

[Redacted] Che siano degli incompetenti lo escludo.
Ieri alle ore 16.49 · Mi piace

[Redacted] diciamo allora che su 10 telefonate ho trovato finalmente una almeno gentile?
Ieri alle ore 17.27 · Mi piace · 👍 2 persone

[Redacted] da quando io e la mia ragazza siamo passati a wind le nostre conversazioni sono: "Pronto? Mi senti? ci sei? io ti sento! no, ora non più! Pronto???! sì, ci sono! ti sento male! ti sento a tratti... tu tu tu tu tu tu tu tu (caduta la linea) ...
Mostra altro
Ieri alle ore 18.01 · Non mi piace più · 👍 1 persona

[Redacted] @mario-bonetto...almeno avete qualcosa da dirvi no :-) altrimenti nelle coppie ci sono sempre quelle conversazioni monotone tipo come è il tempo, ma sei libero, ma quando torni?
;-)
allucinante. purtroppo ormai ho imparato che un operatore ...
Mostra altro
Ieri alle ore 21.22 · Mi piace · 👍 2 persone

[Redacted] @mario-bonetto: tu pensa che a me invece l'operatore, di fronte alla mia protesta di pagare un servizio che riesco ad utilizzare al 30%, mi fa:"ok, le disattivo la noi2unlimited?". Ma cosa mi disattivi se la wind l'ho messa solo per quell'abbonamento!!! Mi devi dare il servizio per cui pago! pensate a spendere meno in spot e altre fesserie e pensate a migliorare i servizi base!!!
10 ore fa · Mi piace · 👍 3 persone

[Redacted] mi dispiace che abbiate avuto problemi ma io avendo provato tutti gli operatori posso solo dire che il migliore resta Wind (per esempio con Vodafone ogni operatore da una risposta diversa oppure dice dovete aspettare domani o..) anche a me qualche volta è capitato di richiamare più di una volta si dovrebbero migliorare di più la formazione
8 ore fa · Mi piace · 👍 1 persona

[Redacted] da quando io e la mia ragazza siamo passati a wind le nostre conversazioni sono: "Pronto? Mi senti? ci sei? io ti sento! no, ora non più! Pronto???! sì, ci sono! ti sento male! ti sento a tratti... tu tu tu tu tu tu tu tu (caduta la linea) ...
Mostra altro
Ieri alle ore 18.01 · Non mi piace più · 👍 1 persona

[Redacted] mi dispiace che abbiate avuto problemi ma io avendo provato tutti gli operatori posso solo dire che il migliore resta Wind (per esempio con Vodafone ogni operatore da una risposta diversa oppure dice dovete aspettare domani o..) anche a me qualche volta è capitato di richiamare più di una volta si dovrebbero migliorare di più la formazione
8 ore fa · Mi piace · 👍 1 persona

Monitorare la propria reputazione:



- Tools gratuiti
- Acquisto software

L'importante è restare in ascolto!

Monitorare la propria reputazione:



- Tools gratuiti
- Acquisto software

L'importante è restare in ascolto!

Gestire la propria reputazione:



- Affidarsi a risorse interne
- Scegliere l'outsourcing

L'importante è non improvvisare!

Creare la propria reputazione:



**Fatti buon nome
e mettiti in piazza!**

Contatti

Sara Caminati
Innovation Marketing

Via Lutero 4 - Milano
Tel. 02 39 84 14 08
Mail info@innovationmarketing.it

Secretary.it srl

Piazza Sant'Agostino, 2 - 20123 Milano
Tel. 02 3705916.1 Fax 02 3705916.0
info@secretary.it www.secretary.it