



GLI OPERATORI E LE ASSOCIAZIONI VALSUSINI A SCUOLA DI "ACCOGLIENZA 2.0"

Un corso sulla promozione di azienda e territorio attraverso i *social media*

"Accoglienza 2.0. Strumenti pratici per promuovere la propria azienda e il territorio attraverso il *social media marketing*" è il titolo del corso che si è svolto lunedì 19 ottobre 2015 nella sala consiliare del Comune di Avigliana, organizzato dal piano di valorizzazione "Valle di Susa. Tesori d'Arte e Cultura Alpina" con la Camera di Commercio di Torino.

Dopo i saluti iniziali del vicesindaco di Avigliana Andrea Archinà, di Michela Garis, responsabile del marchio Yes! della Camera di Commercio di Torino, e di Paola Doglio del piano di valorizzazione, Nicola Delvecchio, consulente *Teamwork*, ha introdotto gli argomenti della giornata di formazione dedicata a ristoratori, albergatori, gestori di rifugi, *residence* e *bed & breakfast*, accompagnatori naturalistici, associazioni culturali.

Partendo dalla definizione di accoglienza, mediante una serie di casi ed esempi pratici sono stati affrontati numerosi argomenti tra i quali i *social media* e la loro funzione aziendale, la profilazione dei clienti e le peculiarità dei diversi *social*, la promozione del territorio con i *social media*, come alimentare il passaparola positivo attraverso i *social media*, la trasformazione dei clienti in "ambasciatori" dell'azienda. La seconda parte della giornata è stata dedicata al *network* più conosciuto, vale a dire *Facebook*: come utilizzarlo, cosa e quando scrivere, come aumentare i "like" alla propria pagina e la visibilità dei *post*.

Il relatore ha analizzato il cosiddetto *marketing* del gratis legato all'accoglienza, che consiste nel mettere in pratica tutti gli strumenti necessari per ascoltare, incontrare ed essere utili a qualcuno senza aspettarsi nulla in cambio. Le tipologie di clienti sono cambiate: si parla oggi di "*Millennials travellers*", che per catarsi quando vivono una forte emozione si liberano immediatamente sui *social network*; "*Mocal travellers*", che organizzano e vivono il viaggio con dispositivi mobili e cercano di vivere intensamente la cultura del territorio. Non viaggiano per visitare un luogo ma per fare un'esperienza.

Il contesto in cui si collocano è il mondo della comunicazione rivoluzionato dal *web 2.0*, che consente a qualsiasi persona di generare contenuti, e dalla crescita esponenziale dell'utilizzo di *smartphone* e *tablet*, che rendono la condivisione sempre più in tempo reale. Gli strumenti del *marketing* si sono moltiplicati; accanto all'impiego di *media* pagati e di proprietà vi sono quelli acquisiti, che veicolano un messaggio per i propri *fans*; fondamentali sono la viralità delle informazioni e l'evoluzione del concetto di "passaparola", per cui sono i clienti stessi a diventare la pubblicità di un'azienda.

Si può dunque concludere che la "cassetta degli attrezzi" per una buona accoglienza 2.0 è costituita da una pagina *Facebook*, un corso base di fotografia, un *account Instagram*, un canale *YouTube*, un numero *whatsapp*, uno *smartphone* o un *tablet* aziendale e una *app* per modificare fotografie e immagini.

Ufficio comunicazione "Valle di Susa. Tesori di Arte e Cultura Alpina" - Sara Ghiotto
via Mazzini 1 - 10059 Susa (To)
tel. 0122/622640
comunicazione@vallesusa-tesori.it
facebook.com/VallediSusaTesori