



**Il webinar inizierà
alle 11:30**

WEBINAR 3/4 SOCIAL MEDIA BASE



**“Una pallina di SOCIAL,
grazie!”**



> WEBINAR 3/4

IL COMMUNITY MANAGEMENT



> WEBINAR 3/4

Temi che tratteremo oggi:

- Cos'è il Community Management
- Come svolgere l'attività
- Perché è importante
- Consigli e suggerimenti

Cos'è il Community Management?



Cos'è il Community Management

Il Community Management è

“l'attività di gestione di una comunità, sia offline che online, al fine di monitorare le conversazioni e stimolare il dialogo tra brand e persone.”



Cos'è il Community Management

Il Community Management è

“l'attività di gestione di una **comunità**, sia offline che online, al fine di monitorare le conversazioni e stimolare il dialogo tra brand e persone.”



Cos'è il Community Management

Il Community Management è

“l'attività di gestione di una comunità, **sia offline che online**, al fine di monitorare le conversazioni e stimolare il dialogo tra brand e persone.”



Cos'è il Community Management

Il Community Management è

“l'attività di gestione di una comunità, sia offline che online, **al fine di monitorare le conversazioni** e stimolare il dialogo tra brand e persone.”



Cos'è il Community Management

Il Community Management è

“l'attività di gestione di una comunità, sia offline che online, al fine di monitorare le conversazioni e **stimolare il dialogo tra brand e persone.**”



Cos'è il Community Management

Il Community Management è

“l'attività di gestione di una comunità, sia offline che online, al fine di monitorare le conversazioni e **stimolare il dialogo tra brand e persone.**”

Il CM è un **aspetto fondamentale** nella gestione di una Pagina Facebook o di un account Instagram Business.



Cos'è il Community Management

“l'attività di gestione di una comunità”

Le attività proprie del Community Management sono:

- rispondere a domande, commenti, messaggi, recensioni
- monitorare la percezione che le persone hanno del brand (desideri, lamentele?)
- gestire le crisi



Come svolgere l'attività



Come svolgere l'attività

Facebook interface showing the profile of **Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato**.

Header: Search bar with "Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato", navigation links (Smm, Home, Trova amici, Crea), and notification icons (74).

Navigation Bar: Pagina, Centr..., Posta 30, Eventi, Creator Studio, Gestis..., Altro ▾, Modifi..., Impostazioni 14, Assistenza ▾.

Profile Section:

- Profile Picture:** Circular logo with "Prodotti Stella" and "1936".
- Page Name:** Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato
- Username:** @prodottistella
- Menu:** Home, Informazioni, Post, Foto.

Main Content:

- Message:** Accedi a **Business Manager** per gestire questa Pagina.
- Image:** A large group photo of many people, mostly wearing red hoodies, posing in a room with blue lighting.
- Interactions:** Ti piace ▾, Pagina seguita ▾, Condividi, ...
- Button:** Contattaci ✎



Come svolgere l'attività

Facebook interface for the page "Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato".

Navigation Bar: Pagina, Centr..., **Posta 30**, Eventi, Creator Studio, Gestis..., Altro ▾, Modifi..., Impostazioni 14, Assistenza ▾.

Page Header: Accedi a **Business Manager** per gestire questa Pagina.

Profile Picture: A circular logo with the text "Prodotti 'Stella.' 1936" and a blue plus icon.

Page Name: Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato
@prodottistella

Menu: Home, Informazioni, Post, Foto.

Main Content: A large group photo of many people, mostly wearing red hoodies, posing in a room with blue lighting.

Interaction Bar: Ti piace ▾, Pagina seguita ▾, Condividi, ...

Buttons: Contattaci ✎



Come svolgere l'attività

Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato

SmmHomeTrova amiciCrea

PaginaCentro...PostaEventiCreator StudioAltro

Modifi...Impostazioni14Assistenza

Messaggi

Messenger

Instagram Direct

Commenti e altro20+

Facebook20+

Instagram14

Risposte automatiche

Principale

15:20

Hai inviato una foto.

15:12

15:11

Hai inviato una foto.

15:10

Hai inviato una foto.

15:08

Hai inviato una foto.

5 apr

Rosinei ha inviato una foto.

1 apr

16 mar

Grazie

Assegnata a Prodotti...

Sposta in Archivio

15:19

Buongiorno, Le alleghiamo la ricetta come da sua gentile richiesta. Buona giornata

>> #RicetteFirmate di #ProdottiStella

Facebook

Bonnet

Ingredienti	Quantità (g)
Macerato base latte	900
Latte intero	300
Cacao Magro 10-12 (8760)	30
Pasta Tiramisu di Cielo (8685)	30
Pasta Disaronno (8342)	75
Rhum	40
Totale	1490

Variegato

Vanigliato Caramello (8676)	q.b.
Granella di Amaretto (8646)	q.b.

Informazioni

Aggiungi dettagli sulle persone, come le informazioni di contatto. Solo le persone che gestiscono la tua Pagina possono vedere i dettagli aggiunti.

Aggiungi dettagli

FacebookVisualizza profilo

Nessuna informazione pubblica disponibile.

Etichette

Gestisci le etichette

Aggiungi un'etichetta

Etichette suggerite

☐

Nuovo cliente

☐

Importante

☐

Data di oggi (16/4)

Attività

Aggiungi attività

Tieni traccia delle interazioni dei clienti importanti. Solo le persone che gestiscono la tua Pagina possono vedere l'attività.

Scrivi una risposta...



Come svolgere l'attività

Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato

SmmHomeTrova amiciCrea

PaginaCentro...PostaEventiCreator StudioAltro

Modifi...Impostazioni14Assistenza

Messaggi

Messenger

Instagram Direct

Commenti e altro20+

Facebook20+

Instagram14

Risposte automatiche

Principale

Hai inviato una foto.

15:20

15:12

Hai inviato una foto.

15:11

Hai inviato una foto.

15:10

Hai inviato una foto.

15:08

Rosinei ha inviato una foto.

5 apr

1 apr

Grazie

16 mar

Assegnata a Prodotti...

Buongiorno, Le alleghiamo la ricetta come da sua gentile richiesta. Buona giornata

>> #RicetteFirmate di #ProdottiStella

Facebook

Bonet

Ingredienti	Quantità (g)
Macerata base latte	900
Latte intero	300
Cacao Magro 10-12 (8560)	30
Pasta Tiramisu di Cielo (8685)	30
Pasta Disaronno (8342)	75
Rhum	40
Totale	1490

Variegato

Vanigliato Caramello (8676)	q.b.
Granella di Amaretto (8646)	q.b.

Scrivi una risposta...

Informazioni

Aggiungi dettagli sulle persone, come le informazioni di contatto. Solo le persone che gestiscono la tua Pagina possono vedere i dettagli aggiunti.

Aggiungi dettagli

FacebookVisualizza profilo

Nessuna informazione pubblica disponibile.

EtichetteGestisci le etichette

Aggiungi un'etichetta

Etichette suggerite

☐

Nuovo cliente

☐

Importante

☐

Data di oggi (16/4)

AttivitàAggiungi attività

Tieni traccia delle interazioni dei clienti importanti. Solo le persone che gestiscono la tua Pagina possono vedere l'attività.



Come svolgere l'attività

Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato

SmmHomeTrova amiciCrea

PaginaCentro...PostaEventiCreator StudioAltro

Modifi...Impostazioni14Assistenza

Messaggi

Messenger

Instagram Direct

Commenti e altro20+

Facebook20+

Instagram14

Risposte automatiche

Principale

Hai inviato una foto.

15:20

15:12

15:11

Hai inviato una foto.

15:10

15:08

Hai inviato una foto.

5 apr

Rosinei ha inviato una foto.

1 apr

16 mar

Grazie

Assegnata a Prodotti...

15:19

Buongiorno, Le alleghiamo la ricetta come da sua gentile richiesta. Buona giornata

>> #RicetteFirmate di #ProdottiStella

Facebook

Bonet

Ingredienti	Quantità (g)
Miscela base latte	900
Latte intero	300
Cacao Magro 10-12 (8760)	30
Pasta Tiramisu di Cielo (8685)	30
Pasta Disaronno (8342)	75
Rhum	40
Totale	1495

Variegato

Vanigliato Caramello (8676)	q.b.
Granella di Amaretto (8646)	q.b.

Scrivi una risposta...

Informazioni

Aggiungi dettagli sulle persone, come le informazioni di contatto. Solo le persone che gestiscono la tua Pagina possono vedere i dettagli aggiunti.

Aggiungi dettagli

FacebookVisualizza profilo

Nessuna informazione pubblica disponibile.

EtichetteGestisci le etichette

Aggiungi un'etichetta

Etichette suggerite

☐

Nuovo cliente

☐

Importante

☐

Data di oggi (16/4)

AttivitàAggiungi attività

Tieni traccia delle interazioni dei clienti importanti. Solo le persone che gestiscono la tua Pagina possono vedere l'attività.





Come svolgere l'attività

Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato

SmmHomeTrova amiciCrea

PaginaCentro...PostaEventiCreator StudioAltro

Modifi...Impostazioni14Assistenza

Messaggi

Messenger

Instagram Direct

Commenti e altro20+

Facebook20+

Instagram14

Risposte automatiche

Principale

Hai inviato una foto.15:20

Hai inviato una foto.15:12

Hai inviato una foto.15:11

Hai inviato una foto.15:10

Hai inviato una foto.15:08

Rosinei ha inviato una foto.5 apr

1 apr

Grazie16 mar

Assegnata a Prodotti...

15:19

Buongiorno, Le alleghiamo la ricetta come da sua gentile richiesta. Buona giornata

>> #RicetteFirmate di #ProdottiStella

Facebook

Bonnet

Ingredienti	Quantità (g)
Mascarpone base latte	900
Latte intero	300
Cacao Magro 10-12 (8560)	30
Pasta Tiramisu di Cielo (8685)	30
Pasta Disaronno (8342)	75
Rhum	40
Totale	1495

Variegato

Vanigliato Caramello (8676)	q.b.
Granella di Amaretto (8646)	q.b.

Scrivi una risposta...

Informazioni

Aggiungi dettagli sulle persone, come le informazioni di contatto. Solo le persone che gestiscono la tua Pagina possono vedere i dettagli aggiunti.

Aggiungi dettagli

FacebookVisualizza profilo

Nessuna informazione pubblica disponibile.

EtichetteGestisci le etichette

Aggiungi un'etichetta

Etichette suggerite

☐

Nuovo cliente

☐

Importante

☐

Data di oggi (16/4)

AttivitàAggiungi attività

Tieni traccia delle interazioni dei clienti importanti. Solo le persone che gestiscono la tua Pagina possono vedere l'attività.



Come svolgere l'attività

Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato

SmmHomeTrova amiciCrea

PaginaCentro...PostaEventiCreator StudioAltro

Modifi...Impostazioni14Assistenza

Messaggi

Messenger

Instagram Direct

Commenti e altro20+

Facebook20+

Instagram14

Risposte automatiche

Principale

Hai inviato una foto.

15:20

15:12

Hai inviato una foto.

15:11

Hai inviato una foto.

15:10

Hai inviato una foto.

15:08

Rosinei ha inviato una foto.

5 apr

1 apr

Grazie

16 mar

Assegnata a Prodotti...

Buongiorno, Le alleghiamo la ricetta come da sua gentile richiesta. Buona giornata

>> #RicetteFirmate di #ProdottiStella

Facebook

Bonet

Ingredienti	Quantità (g)
Mascarpone base latte	900
Latte intero	300
Cacao Magro 10-12 (8760)	30
Pasta Tiramisu di Cielo (8685)	30
Pasta Disaronno (8342)	75
Rhum	40
Totale	1495

Variegato

Vanigliato Caramello (8676)	q.b.
Granella di Amaretto (8646)	q.b.

Aggiungi dettagli

FacebookVisualizza profilo

Nessuna informazione pubblica disponibile.

Etichette

Gestisci le etichette

+ Aggiungi un'etichetta

☐ Nuovo cliente

☐ Importante

☐ Data di oggi (16/4)

Attività

Aggiungi attività

Tieni traccia delle interazioni dei clienti importanti. Solo le persone che gestiscono la tua Pagina possono vedere l'attività.

Scrivi una risposta...



Come svolgere l'attività

Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato

SmmHomeTrova amiciCrea

PaginaCentro...PostaEventiCreator StudioAltro

Modifi...Impostazioni14Assistenza

Messaggi

Messenger

Instagram Direct

Commenti e altro20+

Facebook20+

Instagram14

Risposte automatiche

Principale

Hai inviato una foto.15:20

Hai inviato una foto.15:12

Hai inviato una foto.15:11

Hai inviato una foto.15:10

Hai inviato una foto.15:08

Rosinei ha inviato una foto.5 apr

1 apr

Grazie16 mar

Assegnata a Prodotti...

15:19

Buongiorno, Le alleghiamo la ricetta come da sua gentile richiesta. Buona giornata

>> #RicetteFirmate di #ProdottiStella

Bonnet

Ingredienti	Quantità (g)
Miscela base latte	900
Latte intero	300
Cacao Magro 10-12 (8760)	30
Pasta Tiramisu di Cielo (8685)	30
Pasta Disaronno (8342)	75
Rhum	40
Totale	1495

Variegato

Vanigliato Caramello (8676)	q.b.
Granella di Amaretto (8646)	q.b.

Scrivi una risposta...

Informazioni

Aggiungi dettagli sulle persone, come le informazioni di contatto. Solo le persone che gestiscono la tua Pagina possono vedere i dettagli aggiunti.

Aggiungi dettagli

FacebookVisualizza profilo

Nessuna informazione pubblica disponibile.

EtichetteGestisci le etichette

Aggiungi un'etichetta

Etichette suggerite

☐Nuovo cliente

☐Importante

☐Data di oggi (16/4)

AttivitàAggiungi attività

Tieni traccia delle interazioni dei clienti importanti. Solo le persone che gestiscono la tua Pagina possono vedere l'attività.



Come svolgere l'attività

The screenshot shows the Facebook interface for the page 'Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato'. The top navigation bar includes the Facebook logo, the page name, a search bar, and links to 'Smm', 'Home', 'Trova amici', 'Crea', and a notification bell with 30 alerts. Below this is a secondary navigation bar with 'Pagina', 'Centro...', 'Posta' (selected), 'Eventi', 'Creator Studio', and 'Altro'. On the right of this bar are 'Modifi...', 'Impostazioni' (with a red badge showing 14), and 'Assistenza'.

The left sidebar contains a list of navigation options: 'Messaggi', 'Messenger', 'Instagram Direct', 'Commenti e altro' (highlighted with a red box and showing 20+ comments), 'Facebook' (showing 20+ likes), 'Instagram' (showing 14 likes), and 'Risposte automatiche'.

The main content area displays a post titled '>> #SignatureRecipes from #ProdottiStella ...' with 5072 reactions and 30 comments. The post features a red banner with the 'Stella' logo and a chef in a red uniform. Below the banner, statistics show 31,674 people reached and 5,713 interactions. The post has 5072 likes, 30 comments, and 50 shares. Interaction buttons include 'Mi piace', 'Commenta', and 'Condividi'. A section titled 'Più pertinenti' shows several comments, including one from 'Bibo Matta' asking for a recipe and a response from the page's author.

A large red arrow points to the comment section, specifically highlighting the interaction with the page's response.



Come svolgere l'attività

The screenshot shows the Facebook interface for the page 'Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato'. The top navigation bar includes the Facebook logo, the page name, a search bar, and navigation links: Smm, Home, Trova amici, Crea, and a notification bell with 30 alerts. Below this is a secondary navigation bar with links: Pagina, Centro..., Posta (active), Eventi, Creator Studio, Altro, Modifi..., Impostazioni (14), and Assistenza.

The left sidebar contains navigation options: Messaggi (3), Messenger (3), Instagram Direct, Commenti e altro (20+), Facebook (20+), Instagram (14), and Risposte automatiche. The 'Commenti e altro' section is highlighted with a red box.

The main content area shows a post titled '>> #SignatureRecipes from #ProdottiStella' with 5073 reactions and 44 comments. The post is from 'Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato' and is dated 15:20. The post content is partially visible, showing a recipe for 'Ricetta grazie'.

The comments section on the right shows several user comments. A red arrow points to a comment by 'Pina Gemellaro' which says 'Buono' and has a heart reaction. Other comments include 'Ricetta grazie' by Margherita Ferrara, 'Buongiorno, abbiamo risposto con messaggio privato' by the page, and 'Ciao' by Anna Veniero.

At the bottom of the page, there is a footer area with the 'Prodotti Stella' logo and the year '1936'.

Come svolgere l'attività

The screenshot shows the Facebook interface for the page 'Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato'. A 'Nuovo messaggio' (New message) dialog box is open, showing a conversation with 'Pina Gemellaro'. The dialog box contains the text: 'Scrivi un messaggio come Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato' and a large red arrow pointing to the 'Invia' (Send) button. The background shows the Facebook page with various posts and a sidebar with navigation options like 'Messaggi', 'Messenger', 'Instagram Direct', 'Commenti e altro', 'Facebook', and 'Instagram'. The 'Commenti e altro' section is highlighted with a red box.

Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato

Pagina Centro... Posta Eventi Creator Studio Altro

Modifi... Impostazioni 14 Assistenza

Messaggi 3 Principale

Messenger 3

Instagram Direct

Commenti e altro 20+

Facebook 20+

Instagram 14

Risposte automatiche

Nuovo messaggio

A: Pina Gemellaro

Scrivi un messaggio come Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato

>> #RicetteFirmate di #ProdottiStella
Manteniamo vivo l'amore per il gelato!
Scopri il gusto "Bonet" proposto dal nostro Maestro Gelatiere Mario Grazia
Mandaci un messaggio per ricevere la ricetta!

Di Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato

Invia

Metti in evidenza il post

ta grazie 1

a risposta · 1 g

Ingredients for Artisanal Gelato

no risposto con messaggio privato

Commento di Smm Antartika [?] · 10 min

1

saggio

messaggio · 2 g

1

messaggio · 1 g

messaggio · 2 g

Mi piace · Rispondi · Invia messaggio · 2 g

Commenta come Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato



Come svolgere l'attività

The screenshot shows the Facebook interface for the page 'Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato'. A 'Nuovo messaggio' (New message) dialog box is open, showing a conversation with 'Pina Gemellaro'. The dialog box contains the text: 'Scrivi un messaggio come Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato' and a large red arrow pointing to the 'Invia' (Send) button. The background shows the Facebook page with various posts and a sidebar with navigation options like 'Messaggi', 'Messenger', 'Instagram Direct', 'Commenti e altro', 'Facebook', and 'Instagram'. The 'Commenti e altro' section is highlighted with a red box. The 'Invia' button in the dialog box is also highlighted with a red box.



Come svolgere l'attività

The screenshot shows the Facebook interface for the page "Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato". The top navigation bar includes the Facebook logo, the page name, a search bar, and navigation links: Smm, Home, Trova amici, Crea, and a notification bell with 30 alerts. Below this is a secondary navigation bar with tabs: Pagina, Centro..., Posta (selected), Eventi, Creator Studio, and Altro. On the right of this bar are links for Modifi..., Impostazioni (with a red badge showing 14), and Assistenza.

The left sidebar contains navigation options: Messaggi (3), Messenger (3), Instagram Direct, Commenti e altro (20+), Facebook (20+), Instagram (14), and Risposte automatiche. The "Commenti e altro" and "Facebook" items are highlighted with a red rectangle.

The main content area shows a post titled ">> #SignatureRecipes from #ProdottiStella" with 5073 reactions and 44 comments. The post is from "Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato" and was posted on April 14. The post content is partially visible, showing a recipe for "Ricetta grazie".

The comments section on the right shows several user interactions. A red arrow points to a comment by "Pina Gemellaro" which says "Buono" (Good). Other comments include "Ricetta grazie" by Margherita Ferrara, "Buongiorno, abbiamo risposto con messaggio privato" by the page, and "Love" by Pina Gemellaro.

At the bottom of the page, there is a footer area with the "Prodotti Stella" logo (a red square with the word "Stella" in white script and "1936" below it) and a link to "Commenta come Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato".

Come svolgere l'attività

Tre regole d'oro del Community Management:

Cortesia

Non possono vederti: sii super gentile (e usa le emoji)

"Buongiorno, grazie, hai ragione, ci dispiace"

Grammatica

Professionalità: ricontrollare prima di premere "invia"

Velocità

Pochi minuti di attesa sarebbe ideale; mai più di un giorno



Come svolgere l'attività

Quando?

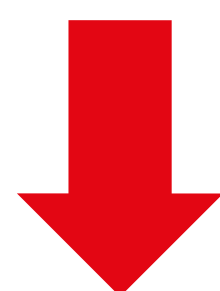
Tutti i giorni, più volte al giorno.



Come svolgere l'attività

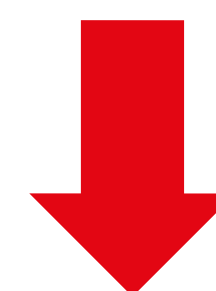
Commenti negativi: come gestirli?

**Critiche
costruttive**



Rispondere

**Critiche
distruttive**



Nascondere



Come svolgere l'attività

Come **rispondere** ad un commento negativo?

Se la critica è legittima, **l'indifferenza non funziona.**

Ignorare i commenti negativi online vuol dire accettare come vera la critica e fare una brutta figura davanti agli altri utenti: si dà l'impressione di essere un'**azienda incapace di trovare soluzioni.**



Come svolgere l'attività

Come **rispondere** ad un commento negativo?

Se la critica è legittima, **l'indifferenza non funziona.**

Ignorare i commenti negativi online vuol dire accettare come vera la critica e fare una brutta figura davanti agli altri utenti: si dà l'impressione di essere un'**azienda incapace di trovare soluzioni.**

Rispondere in modo pacato e rispettoso, proponendo una soluzione al problema o spiegando le proprie motivazioni. "Buongiorno, grazie, hai ragione, ci dispiace"

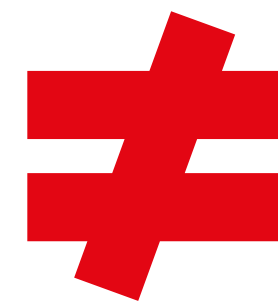


Come svolgere l'attività

Come **nascondere** un commento negativo?

Se la critica è distruttiva, inutile o offensiva, possiamo scegliere di nascondere questo commento.

Nascondere



Eliminare



Come svolgere l'attività

Come **nascondere**
un commento:



 5081

Commenti: 49 Condivisioni: 50

 Mi piace  Commenta  Condividi 

Più pertinenti ▾

 Commenta come Prodotti Stella - Ingredients ...    

 **Toni De Luca** Buongiorno ricetta sembra buonissimo
Mi piace · Rispondi · Vedi la risposta · 13 h  1

 Autore
Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato
Buongiorno! Abbiamo risposto con messaggio privato 😊
Mi piace · Rispondi · Commento di Smm Antartika [?] · 2 h

 **Bibo Matta** Buongiorno e' possibile ricevere la ricetta GRAZIE
Mi piace · Rispondi · Vedi la risposta · 1 g  1

 Autore
Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato Ciao,
abbiamo risposto con messaggio privato 😊
Mi piace · Rispondi · Commento di Smm Antartika [?] · 19 h
· Modificato

Come svolgere l'attività

Come **nascondere**
un commento:



5081 Commenti: 49 Condivisioni: 50

Mi piace Commenta Condividi

Più pertinenti ▾

 Commenta come Prodotti Stella - Ingredients ...    

 **Toni De Luca** Buongiorno ricetta sembra buonissimo ...
Mi piace · Rispondi · Vedi la risposta · 13 h  1

 Autore
Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato
Buongiorno! Abbiamo risposto con messaggio privato 😊
Mi piace · Rispondi · Commento di Smm Antartika [?] · 2 h

 **Bibo Matta** Buongiorno e' possibile ricevere la ricetta GRAZIE
Mi piace · Rispondi · Vedi la risposta · 1 g  1

 Autore
Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato Ciao,
abbiamo risposto con messaggio privato 😊
Mi piace · Rispondi · Commento di Smm Antartika [?] · 19 h
· Modificato

Elimina, nascondi o segnala

Come svolgere l'attività


Come **nascondere**
un commento:





5081 Commenti: 49 Condivisioni: 50

Mi piace Commenta Condividi

Più pertinenti ▾


 Commenta come Prodotti Stella - Ingredients ...


 **Toni De Luca** Buongiorno ricetta sembra buonissimo
Mi piace · Rispondi

 Autore
Prodotti Stella
Buongiorno 😊

Elimina...
Nascondi commento
Trova assistenza o segnala un commento

Mi piace · Rispondi · Commento di Smm Antartika [?] · 2 h

 **Bibo Matta** Buongiorno e' possibile ricevere la ricetta GRAZIE
Mi piace · Rispondi · Vedi la risposta · 1 g

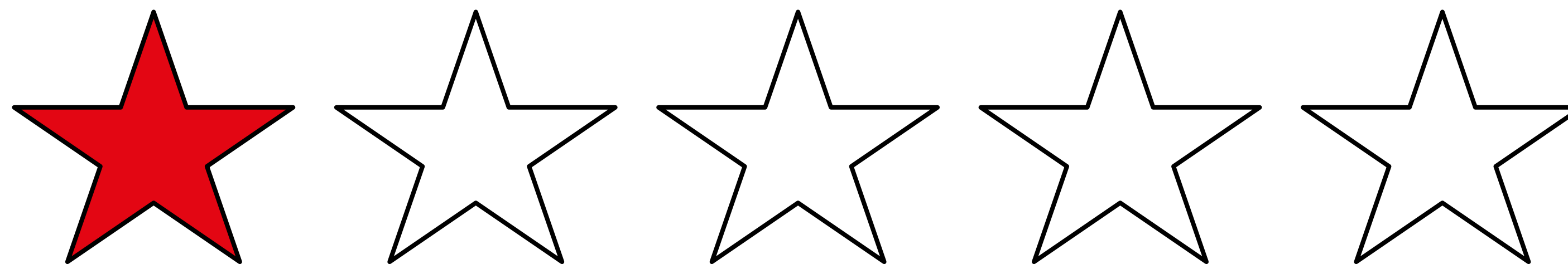
 Autore
Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato Ciao,
abbiamo risposto con messaggio privato 😊

Mi piace · Rispondi · Commento di Smm Antartika [?] · 19 h
· Modificato

Come svolgere l'attività

Recensioni negative: cosa fare?

Rispondere sempre: non è possibile né nasconderle né cancellarle.

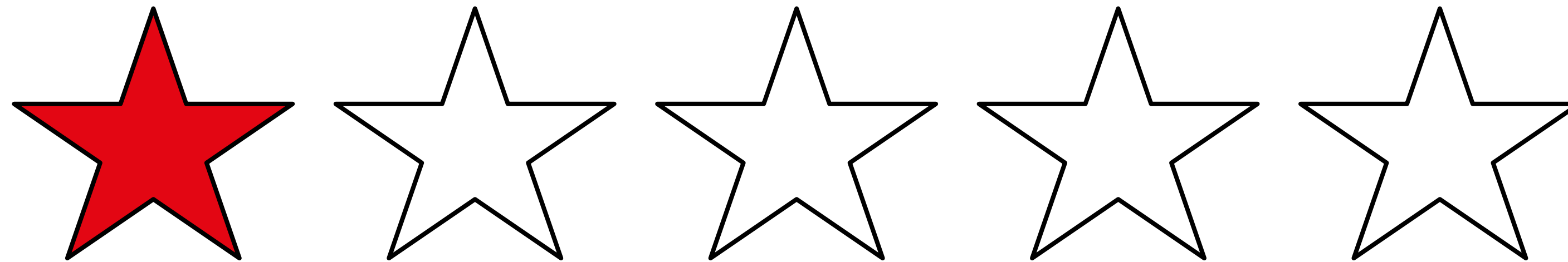


Come svolgere l'attività

Recensioni negative: cosa fare?

Rispondere sempre: non è possibile né nasconderle né cancellarle.

- scusandosi e proponendo una soluzione in caso di errore
- sostenendo la propria posizione in caso di critiche distruttive



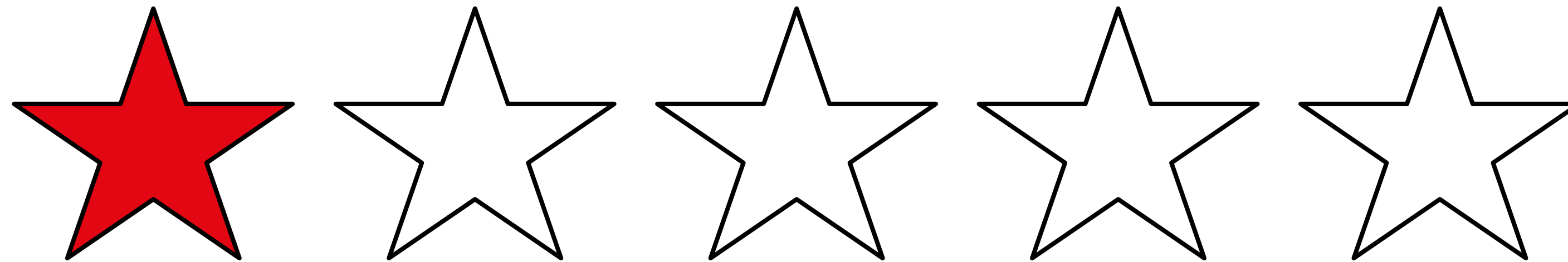
Come svolgere l'attività

Recensioni negative: cosa fare?

Rispondere sempre: non è possibile né nasconderle né cancellarle.

- scusandosi e proponendo una soluzione in caso di errore
- sostenendo la propria posizione in caso di critiche distruttive

Sempre con: cortesia, grammatica corretta, velocità.



Come svolgere l'attività

Come rispondere alle recensioni:



Facebook page interface for **Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato**.

Page Header: Search bar, navigation links (Smm, Home, Trova amici, Crea), and notification icons (19).

Page Navigation: Pagina (selected), Centro..., Posta 1, Eventi, Creator Studio, Gestis..., Altro ▾, Modifi..., Impostazioni 14, Assistenza ▾.

Profile Section:

- Profile picture: Circular logo with "Prodotti Stella 1936" and a "+" icon.
- Page name: **Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato**
- Username: @prodottistella
- Menu: Home, vetrina, Informazioni, Post, Foto, Video, **Recensioni** (highlighted with a red box), Note.

Main Content Area:

- Notification: Accedi a **Business Manager** per gestire questa Pagina.
- Image: Large group photo of many people wearing red hoodies.
- Interactions: **Ti piace** ▾, **Segui già** ▾, **Condividi**, ...
- Buttons: **Contattaci** ✎
- Actions: **Crea**, **In diretta**, **Evento**, **Offerta**, **Lavoro**
- Rating: **4,9** su 5 · In base alle opinioni di 71 persone
- Post creation area: **Crea un post**

Footer: Image of two gelato containers.

Come svolgere l'attività

Come rispondere alle recensioni:



Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato

Pagina Centro... Posta 1 Eventi Creator Studio Gestis... Altro ▾ Modifi... Impostazioni 14 Assistenza ▾

Home Vetrina Informazioni Post Foto Video Recensioni Note Eventi Servizi Gruppi Offerte Lavoro Community In diretta Raccolte fondi Promuovi Visita il Centro inserzioni

4,9
4,9 su 5 ⓘ
In base alle opinioni di 71 persone

Hai un feedback sull'esperienza relativa alle recensioni della tua azienda?
Abbiamo apportato modifiche alla tab Recensioni e ci farebbe piacere ricevere il tuo feedback. Cosa pensi della nuova esperienza?
Condividi il tuo feedback

Valutazioni e recensioni sono cambiate
Ora le persone possono consigliare la tua Pagina più facilmente
Scopri di più

Giuseppe Santelia ★ consiglia Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato.
27 marzo 2019 · 🌐
Prodotti di altissima qualità professionalità al 100% eccellenti in tutto
Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato ha risposto in privato a questa recensione. Vedi la conversazione
La Pagina ha risposto in privato
Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato La Pagina ha risposto in privato
Mi piace Commenta Condividi Invia messaggio

Commenta come Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato

Sebastian Reyes ★ consiglia Prodotti Stella - Ingredients for Artisanal Gelato.
9 agosto 2018 · 🌐
pero una pregunta porque las publicaciones son en frances???? donde es este lugar???
See Translation

Perché è importante



Perché è importante

Perché è fondamentale avere **un'interazione corretta con il cliente anche online.**

OFFLINE = ONLINE



Perché è importante

Perché è fondamentale avere **un'interazione corretta con il cliente anche online.**

OFFLINE = ONLINE

Fate gelato
senza lattosio?



Perché è importante

Perché è fondamentale avere **un'interazione corretta con il cliente anche online.**

OFFLINE = ONLINE

Fate gelato
senza lattosio?



=



Perché è importante

Perché è fondamentale avere **un'interazione corretta con il cliente anche online.**

OFFLINE = ONLINE

Fate gelato
senza lattosio?



=



Sui social dobbiamo trattare i nostri clienti come
faremmo in negozio... e anche meglio!

Perché è importante

Con un **corretto Community Management** comunicheremo:

Presenza

"La pagina è
attiva, funziona,
siamo qui per te"

Professionalità

"Sappiamo fare
bene il nostro
lavoro anche
online"

**Attenzione al
cliente**

"Tu sei
importante:
scrivici, chiamaci,
ti risponderemo
sempre"



Perché è importante

Ci permette di...

Ascoltare i nostri clienti

Il Community Management ci consente di capire che cosa i clienti vogliono e che cosa manca alla nostra attività: in questo modo sappiamo in cosa possiamo migliorare.

Parlare ai nostri clienti

Chi si occupa del Community Management online è il volto dell'azienda, l'unico contatto diretto tra clienti e ruolo professionale, unico che può rispondere ai dubbi e alle domande della clientela online.

Proteggere la nostra reputazione

Evitare le diatribe, risolvere problemi e dare sempre un'immagine di sé professionale e di valore.



Perché è importante

I commenti negativi che si accumulano **RIMANGONO** e spingono altre persone a commentare in modo negativo.



Perché è importante

I commenti negativi che si accumulano **RIMANGONO** e spingono altre persone a commentare in modo negativo.

Le persone che vedono questi commenti senza una risposta articolata che li smonti, **potrebbero crederci e scegliere di non acquistare il nostro prodotto.**



Perché è importante

I commenti negativi che si accumulano **RIMANGONO** e spingono altre persone a commentare in modo negativo.

Le persone che vedono questi commenti senza una risposta articolata che li smonti, **potrebbero crederci e scegliere di non acquistare il nostro prodotto.**

Ecco perché è importante monitorare **quotidianamente** la pagina.



Consigli e suggerimenti



Consigli e suggerimenti

Utilizzare Facebook **da desktop (computer)** per utilizzare tutte le funzionalità viste insieme.



Consigli e suggerimenti

Utilizzare Facebook **da desktop (computer)** per utilizzare tutte le funzionalità viste insieme.

Per commentare e rispondere a nome di un Pagina Facebook **da cellulare** ci sono due possibilità:



Consigli e suggerimenti

Utilizzare Facebook **da desktop (computer)** per utilizzare tutte le funzionalità viste insieme.

Per commentare e rispondere a nome di un Pagina Facebook **da cellulare** ci sono due possibilità:

1. **utilizzare Facebook dal browser** del cellulare (Chrome, Safari...) e non dall'app ufficiale
2. scaricare **l'app "Gestione delle Pagine"**



Consigli e suggerimenti

Come **invitare le persone a mettere “Mi Piace”** alla mia Pagina Facebook.



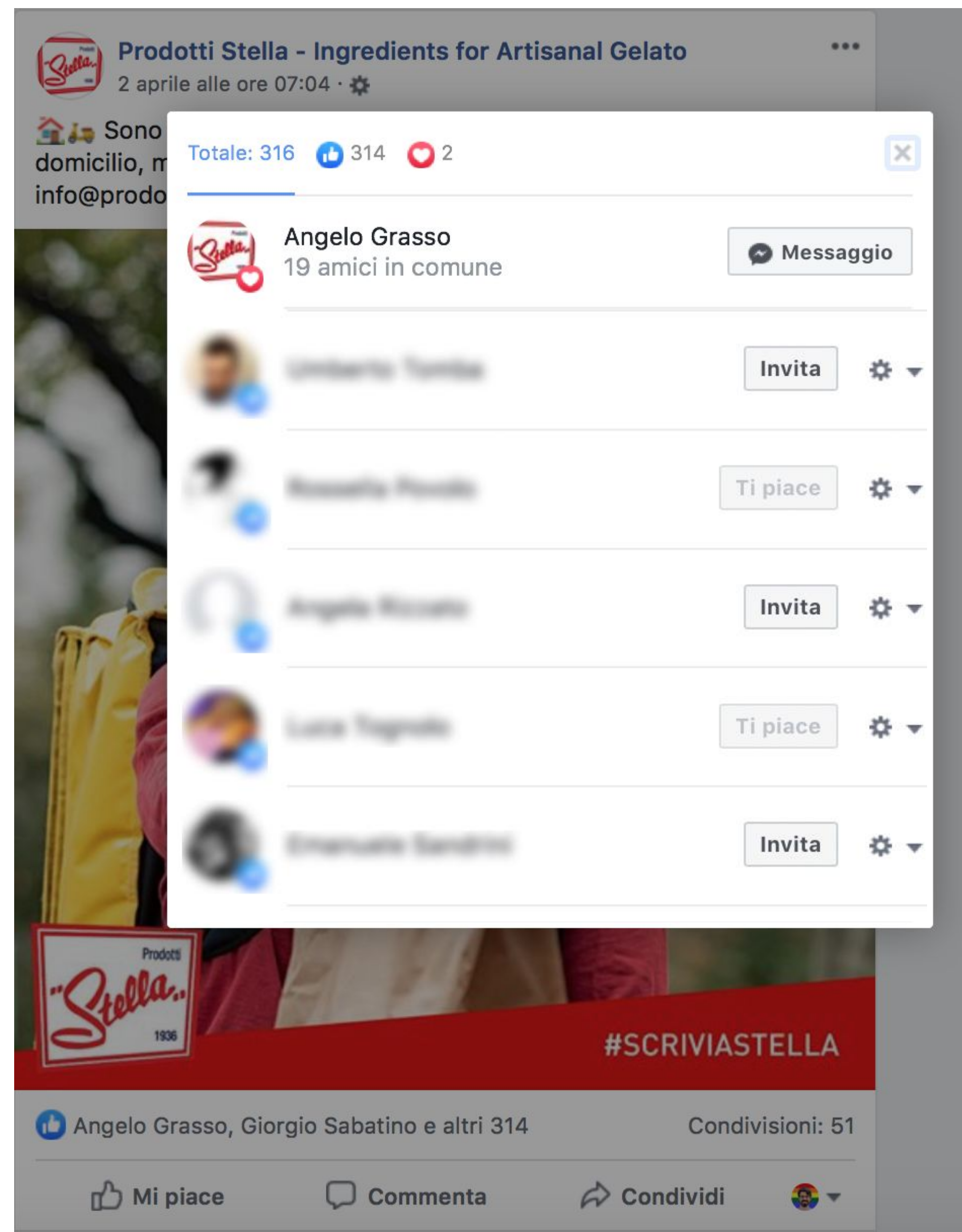
Consigli e suggerimenti

Come **invitare le persone a mettere "Mi Piace"** alla mia Pagina Facebook.



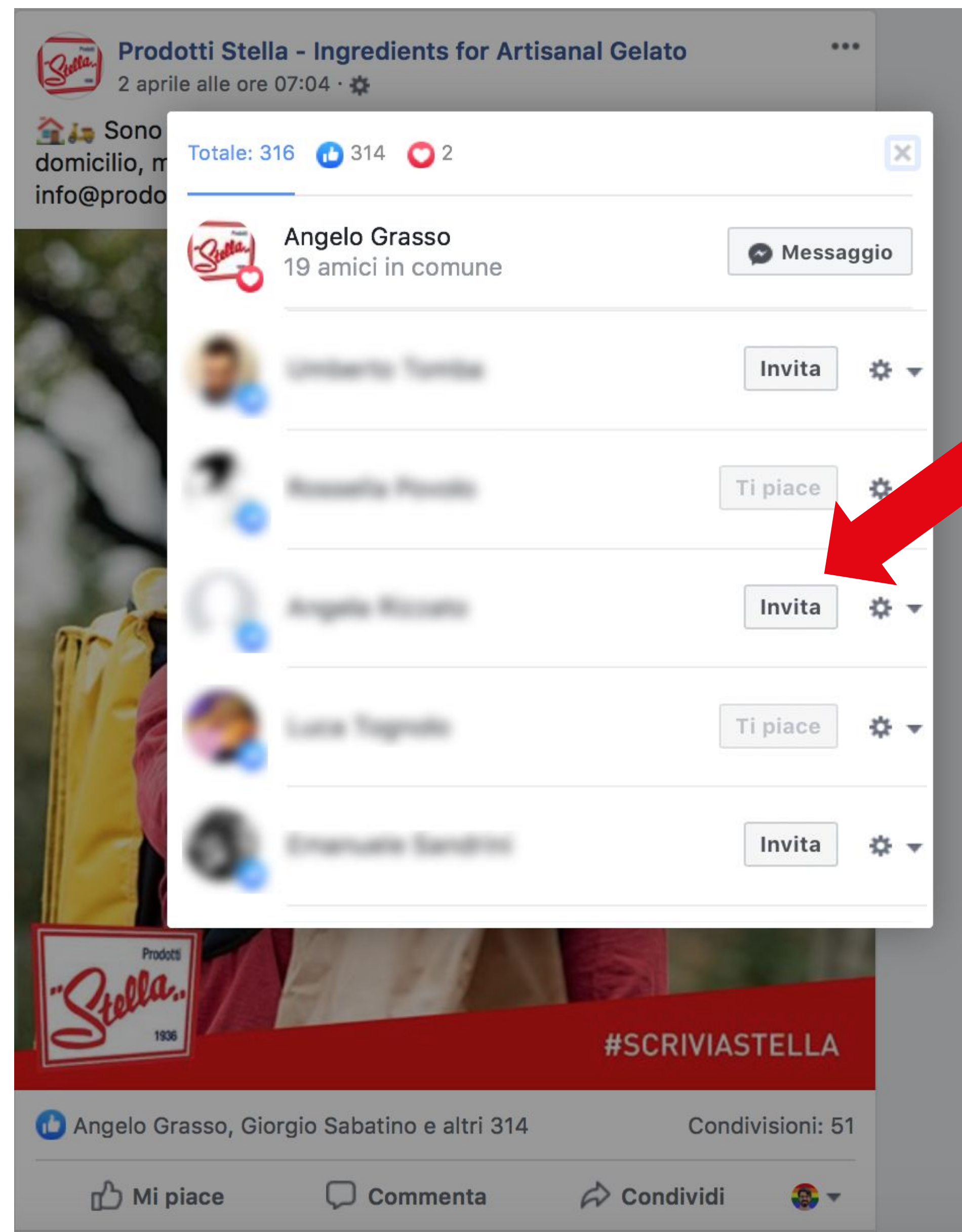
Consigli e suggerimenti

Come **invitare le persone a mettere “Mi Piace”** alla mia Pagina Facebook.



Consigli e suggerimenti

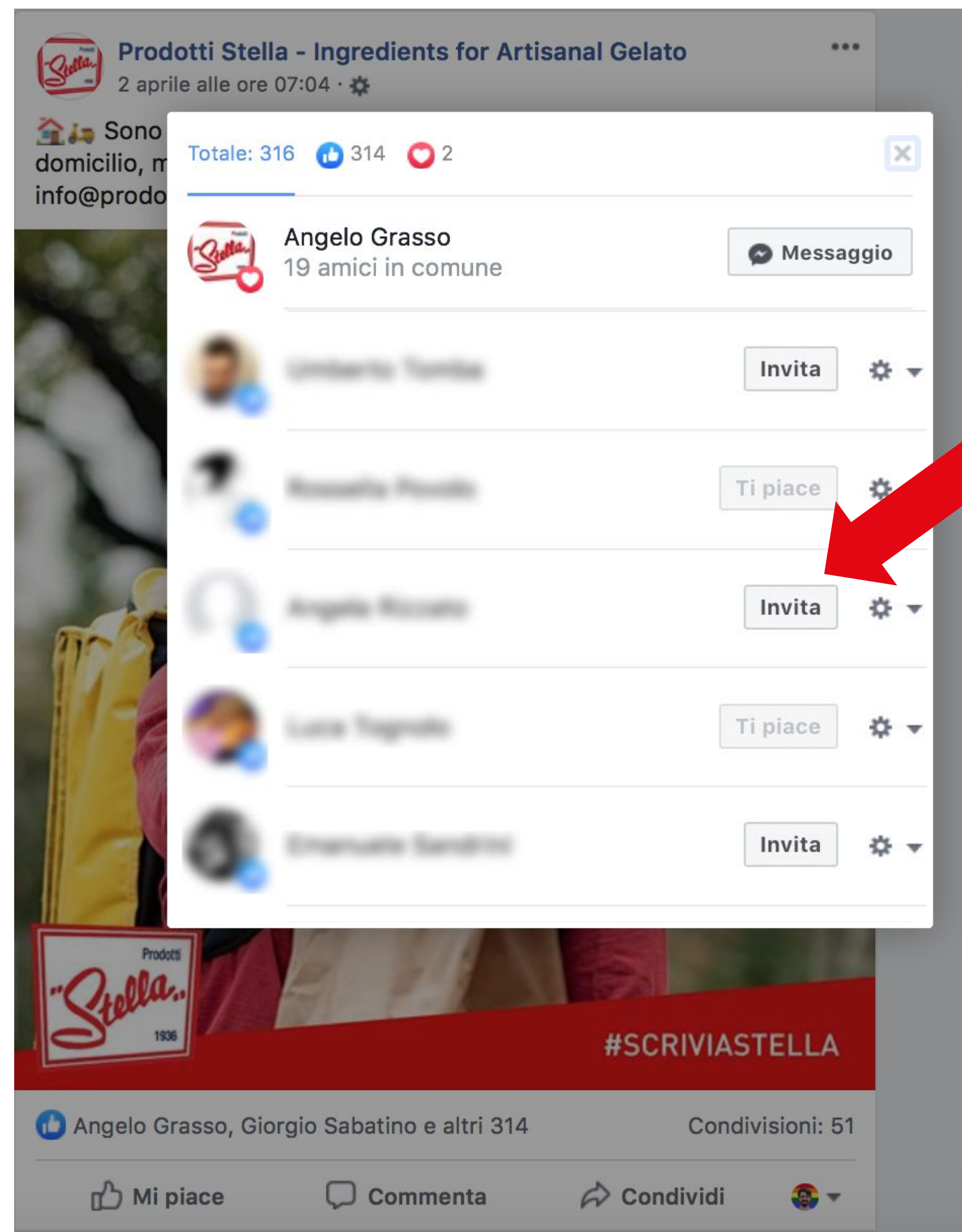
Come **invitare le persone a mettere “Mi Piace”** alla mia Pagina Facebook.



Consigli e suggerimenti

Come **invitare le persone a mettere “Mi Piace”** alla mia Pagina Facebook.

Invitare **massimo 50** persone al giorno!





> WEBINAR 3/4

Temi che abbiamo trattato oggi:

- Cos'è il Community Management
- Come svolgere l'attività
- Perché è importante
- Consigli e suggerimenti

Grazie per l'attenzione!
...e buon SOCIAL a tutti!



Michela Dalla Vecchia



#wearestella