

Perché FACEBOOK è lo strumento migliore per attrarre nuovi clienti: come utilizzare il social network per acquisirli e fidelizzarli a lungo

*Leonardo Dovigo, Francesca Zagnoni*

# Cos' è Facebook

Data	Utenti	Raggiunti in (giorni)	Crescita mensile
26 agosto 2008	100 milioni <sup>[57]</sup>	1665	178,38%
8 aprile 2009	200 milioni <sup>[58]</sup>	225	13,33%
15 settembre 2009	300 milioni <sup>[59]</sup>	160	9,38%
5 febbraio 2010	400 milioni	143	6,99%
21 luglio 2010	500 milioni <sup>[60]</sup>	166	4,52%
5 gennaio 2011	600 milioni <sup>[61]</sup>	168	3,57%
30 maggio 2011	700 milioni <sup>[62]</sup>	145	3,45%
22 settembre 2011	800 milioni <sup>[63]</sup>	115	3,73%
24 aprile 2012	900 milioni <sup>[64]</sup>	215	1,74%
4 ottobre 2012	1 miliardo <sup>[65]</sup>	163	1,63%

Italia: **17 milioni di utenti attivi** su FB su base giornaliera di cui **10 milioni** che accedono ogni giorno da dispositivo mobile

# Cos' è Facebook

- Chi offre prodotti / servizi destinati al consumatore finale trova in Facebook la **piattaforma** di web marketing ideale
- Su Facebook si **dialoga con utenti**, di cui si possono individuare caratteristiche, preferenze, gusti e interessi

# Come essere presenti su Facebook

## 1) Aprire una pagina aziendale:

- **Essere prima di tutto utenti FB**
- Essere precisi ed esaustivi nell'inserimento dei dati aziendali
- Stabilire l'**obiettivo della pagina**
- Fissare le linee guida della **linea editoriale** che rispecchi l'identità aziendale
- Pubblicare contenuti rilevanti per gli utenti
- L'occhio vuole la sua parte

# Come essere presenti su Facebook

## 2) Costruire la propria comunità di Fan

- Invitare la propria cerchia di amici, dipendenti e clienti a fare “Mi piace” sulla pagina - GRATIS
- Valutare l’opportunità del tasto “Espandi il tuo pubblico” – A PAGAMENTO
- I fan devono essere selezionati per attirare il pubblico più adeguato al proprio business

# Come essere presenti su Facebook

## 3) Coinvolgere i propri fan per attrarne altri – VIRALITA'

**Condivisioni dei post:** postare contenuti interessanti in modo che i fan vogliano condividerli con i loro amici

**Like ai post:** i contenuti dei post devono meritare i like dei fan

**Commenti ai post:** incentivateli – fate domande o post che invitino il fan a dire la propria. Rispondete sempre ai post (soprattutto a quelli negativi!)

# Come essere presenti su Facebook

## 4) Creare contenuti virali

- Le **immagini** e i **video** sono i contenuti che creano maggior impatto su FB e hanno maggior probabilità di essere condivisi
- Anche i contenuti a forte **impatto emotivo** (sia positivo che negativo) hanno ottime rendite virali
- Contenuti **informativi** (inerenti il vostro settore/prodotto)
- Ovviamente i contenuti devono anche essere **commerciali** (sconto, promozione, prezzo prodotto, nuovo prodotto, etc.)

# Come essere presenti su Facebook

## 5) Analizzare i dati

- È importante **analizzare i dati della propria pagina**, relativamente ai propri **fan** e ai **post**
- È altresì importante **monitorare la concorrenza**, verificarne la presenza, la linea editoriale, il seguito, le mosse, etc.



# Come essere presenti su Facebook

## 6) Cosa NON fare?

- **Lasciare la pagina abbandonata**
- Fare post inutilmente (tanto per farli) o slegati dalla linea editoriale
- Evitare di rispondere a critiche o commenti negativi. Sono l'occasione per spiegare e mostrare la propria qualità
- Post troppo lunghi o di solo testo (max 200 caratteri) o con errori di grammatica/battitura
- **Essere autoreferenziali. Facebook è rete**

“Non credo nel social media marketing, non mi dà un reale ritorno sull’investimento, non ho tempo da perdere con queste cose e non ho personale da impiegare nello svolgimento di tali attività. Se fosse tutto a costo zero lo farei ma ci abbiamo provato ad andare sui social e non abbiamo visto nulla di quanto promesso dagli esperti di marketing”.

# FACEBOOK CREA FEDELTA'

- 51% dei “mi piace” acquista;
- 40% dei “mi piace” gradirebbe sconti;
- Usare i commenti aumenta le recensioni e le interazioni degli utenti fino al 100%

Immagine di copertina

**Bibs**

Via S.Stefano, 66b  
40125 BOLOGNA

Tel. 051-4122226

**Bibs Bologna**

+1 Aggiungi agli amici

Messaggio

...

Diario

Informazioni

Foto

Amici 6 in comune

Altro

CONOSCI BIBS?

Per vedere cosa condivide con gli amici, inviale una richiesta di amicizia.

+1 Aggiungi agli amici



6 amici in comune

INFORMAZIONI

Lavora presso **Libero professionista**

Ha studiato presso **Università di Bologna**  
Precedentemente: Liceo Linguistico De Filippi

Vive a **Bologna**

Di **Torino**

FOTO



**Bibs Bologna**

29 agosto alle ore 20.01 · Instagram ·

Handmade kids leather suspenders by Gipsi! #bibsologna  
#suspenders#handmade#







# Esplanade Tergesteo

Spa diurna · Hotel

Mi piace

Segui

Messaggio

...

Diario

Informazioni

Foto

Recensioni

Altre

## PERSONE



3.271 "Mi piace"

810 visite

Piace a Adriano Plata.



Invita i tuoi amici a mettere "Mi piace" a questa Pagina

## INFORMAZIONI



Via Roma 54  
Montecrotto Terme

049 891 1777

<http://www.esplanadetergesteo.it/>

Proponi modifiche

## APPLICAZIONI



Book Online



Pinterest



Newsletter

## FOTO



## Post Foto/video

Scrivi qualcosa su questa Pagina...

Esplanade Tergesteo  
circa un'ora fa

Ricordiamo che domani sera in occasione della #notterosaterme le nostre piscine saranno aperte eccezionalmente fino a Mezzanotte! e in omaggio PINK DRINK per tutti! Vi aspettiamo numerosi!



Mi piace · Commenta · Condividi

Piace a 5 persone.

Scrivi un commento...

Esplanade Tergesteo ha condiviso un link.  
3 settembre

Se la Notte è rosa.. lo è anche il giorno.. con il nostro PACCHETTO PINK SPA DAY! Leggete qui nel dettaglio  
[http://www.esplanadetergesteo.it/it/spa-day/pink-spa-day\\_34](http://www.esplanadetergesteo.it/it/spa-day/pink-spa-day_34)



Esplanade | Offerte Speciali



Centro Benessere | Un'oasi di relax nel cuore del parco

Cover Photo



**Hotel Corona - Albergo 4 stelle a Pescasseroli (AQ)**  
 Hotel  
 come a casa tua ... lontano dalla quotidianità

Mi piace + Segui Messaggio

Diario Informazioni Foto Persone a cui piace Altre

**PERSONE**

1.646 "Mi piace"

Piace a Carla Ciaprinì.

Invita i tuoi amici a mettere "Mi piace" a questa Pagina

**INFORMAZIONI**

Circonvallazione B. Trillò 2  
 Pescasseroli

0863 91731

<http://www.coronahotel.it/>

Proponi modifiche

**APPLICAZIONI**

Promotions

**FOTO**



**Post Foto/video**

Scrivi qualcosa su questa Pagina...

**Hotel Corona - Albergo 4 stelle a Pescasseroli (AQ)**  
 Corona 27 agosto

#Benessere e Relax: #vacanze di fine estate a #Pescasseroli

Super #offerta di settembre! 7 notti con trattamento di mezza pensione a 385€ a persona.

Dall'ingresso al Thermarium alle escursioni nel Parco Nazionale d'Abruzzo: scopri cosa è incluso nel prezzo! #Sconto del 50% per i bambini fino a 12 anni.

[http://www.coronahotel.it/offerte\\_hotel\\_corona.php#printoffertxt](http://www.coronahotel.it/offerte_hotel_corona.php#printoffertxt)



Mi piace - Commenta - Condividi

Place a 11 persone.



**POST SULLA PAGINA**

**Gabriele Caricato**  
 30 luglio alle ore 19.39

Hotel meraviglioso, luogo perfetto per un pò di RELAX, giardino stup... Altro...

Mi piace Commenta 1 1

**Grazia Pia Medugno**  
 30 giugno alle ore 10.31

Ieri siamo tornati a casa dopo un bellissimo week end nel vostro ang... Altro...

Mi piace Commenta 1 1

**Tisanoreica**  
 22 gennaio alle ore 16.19

! Vuoi sapere come perdere i chili di troppo e non riacquistarli più d... Altro...

Mi piace Commenta 1

**PIACCIONO A QUESTA PAGINA**

**La Dolceria Dell' Orso** Mi piace

**Domus Bocca di Leon...** Mi piace

**You-n I Agenzia di co...** Mi piace

Italiano · Privacy · Condizioni · Cookie · Pubblicità · Altro · Facebook © 2014

(Image credits: arte.it)



Mi piace · Commenta · Condividi

Place a 7 persone.

Scrivi un commento...

**Hotel Corona - Albergo 4 stelle a Pescasseroli (AQ)**  
 Corona 30 luglio

Paura delle vipere? Anche loro ci temono!

Passeggiando nel Parco Nazionale d'Abruzzo d'estate è possibile imbattersi in una vipera. Questo rettile non ama l'uomo e appena avverte la nostra presenza fugge ... a coda levata!

Se però lo calpestiamo inavvertitamente, può capitare che ci morda: ecco come comportarsi in questo caso.  
<http://www.sicurezzaaimontagna.net/vipere-cosa-fare/>



# PERLE di SUCCESSO

- Interazione con il cliente;
- I post;
- Essere presenti;
- Call to action;
- Pazienza, pazienza e pazienza!!!

# CONTATTI

mail → [leonardo.dovigo@webig.net](mailto:leonardo.dovigo@webig.net)

telefono → 329 4837406