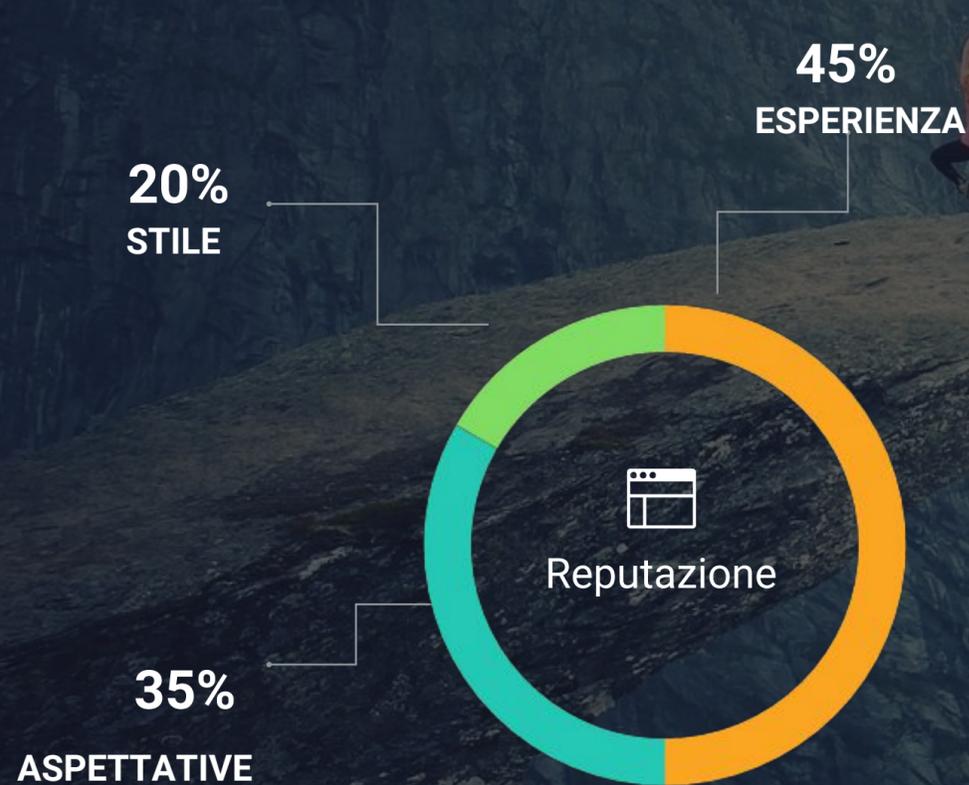


BRAND REPUTATION



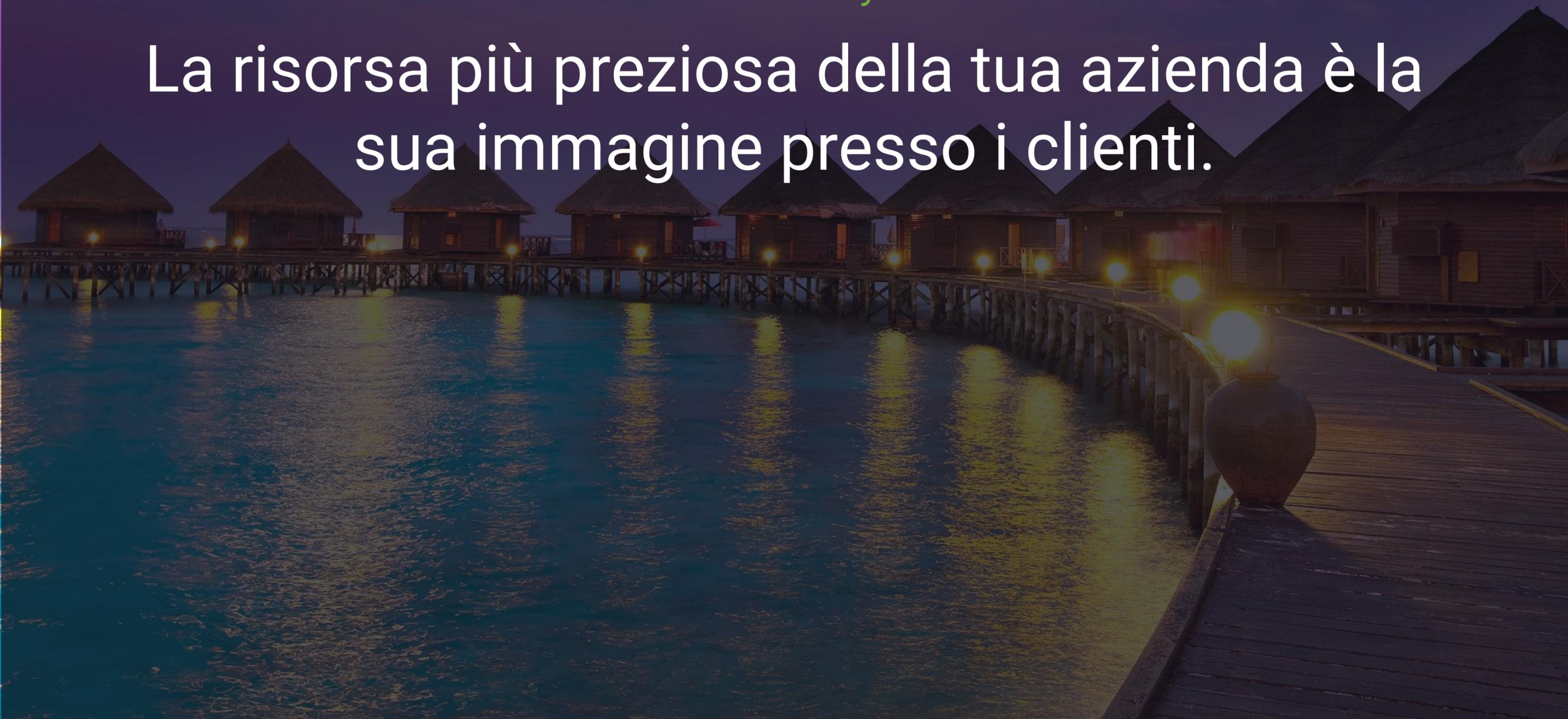
5 su 5

Hai una reputazione eccellente



Brian Tracy

La risorsa più preziosa della tua azienda è la sua immagine presso i clienti.



SQUEEZEMIND

Cos'è la Brand Reputation



DEFINIZIONE DI BRAND REPUTATION

La reputazione aziendale o brand reputation, è fondamentale per il successo di un'attività, in particolar modo se operante nel settore del turismo e della ristorazione, ritenuta essere il **biglietto da visita** con cui un'impresa si presenterà sul mercato.

Essa comprende tutti i contenuti relativi alla struttura che i consumatori sono in grado di reperire su Internet: contenuti pubblicati sui social network come Twitter, Facebook e Instagram; contenuti pubblicati sui siti dei partner di prenotazione, sui siti di recensioni e altro. Tutte queste fonti insieme contribuiscono a creare la reputazione online di una struttura, ovvero la **percezione dei consumatori**.



SQUEEZEMIND

Brand Reputation Online



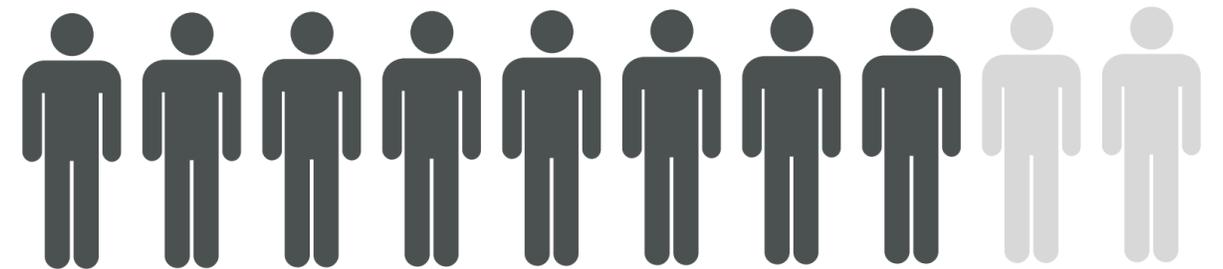
L'INFLUENZA DI INTERNET SULLA REPUTAZIONE AZIENDALE

Quasi l'80% delle persone dichiara che Internet è il primo strumento consultato per cercare informazioni e oltre il 50% usa i motori di ricerca. Questi ultimi permettono loro di visualizzare molte altre informazioni provenienti da fonti che esulano dal vostro controllo, tra cui recensioni, post sui social media, foto dei consumatori e altro ancora.

Non poter esercitare alcun controllo sulla percezione dei consumatori non è una novità per i proprietari delle strutture ricettive. Dopo tutto, molti social media e siti di recensioni risalgono a quasi 20 anni fa. Tuttavia, sono sempre di più i consumatori che decidono dove prenotare sulla base dei contenuti disponibili attraverso tali fonti di informazioni indipendenti.

8 su 10

Usano internet per farsi un'idea su di te



www.squeezemind.it

© 2016 SqueezeMind. All Rights Reserved.

MARKETOFY LAYOUTS

Recente Sondaggio



80%

dei intervistati hanno dichiarato che le recensioni dei viaggiatori influiscono significativamente sulla scelta delle strutture da prenotare.

54%

non prenoterebbe mai una struttura che non ha ricevuto recensioni.

76%

dei viaggiatori è disposto a pagare di più per una struttura con un punteggio elevato.

89%

degli intervistati hanno dichiarato che il sito di recensioni li aiuta a rafforzare la propria decisione e a organizzare una vacanza migliore.

Con l'avvento di portali web di viaggi e di prenotazioni online, la brand reputation assume un ruolo primario. Il problema di una cattiva brand reputation online è che un cliente procinto a ricercare su portali di travelling potrebbe desistere dal prenotare o visitare l'attività, con un impatto considerevole sugli utili aziendali.

www.squeezeMind.it

© 2016 SqueezeMind. All Rights Reserved.

SQUEEZEMIND

L'importanza di una buona reputazione online



Le recensioni sono uno strumento potente e significativo per chi sceglie di programmare un viaggio, prenotare una stanza in un hotel o spingersi fuori città per una cena galante.

Gestire attivamente la reputazione online aiuta a modificare la percezione che i consumatori hanno della struttura, a influenzare le loro decisioni a proprio favore e, di conseguenza, ad aumentare il fatturato.

Non solo i viaggiatori fanno riferimento alle recensioni prima di prenotare (da 6 a 12 letture di recensioni): gli utenti di TripAdvisor si sentono più coinvolti ogni volta che un esercente risponde correttamente alle recensioni. Cresce l'importanza della **gestione delle risposte**.

01

RISPOSTE A RECENSIONI NEGATIVE

L'87% degli utenti concorda sul fatto che una gestione appropriata delle risposte alle recensioni negative migliora l'impressione nei confronti dell'attività.

02

TONALITÀ DELLE RISPOSTE

Il 70% degli utenti ritiene che le risposte aggressive o troppo timide alle recensioni negative aggravano ancor più la decisione di chi è in procinto di prenotare.

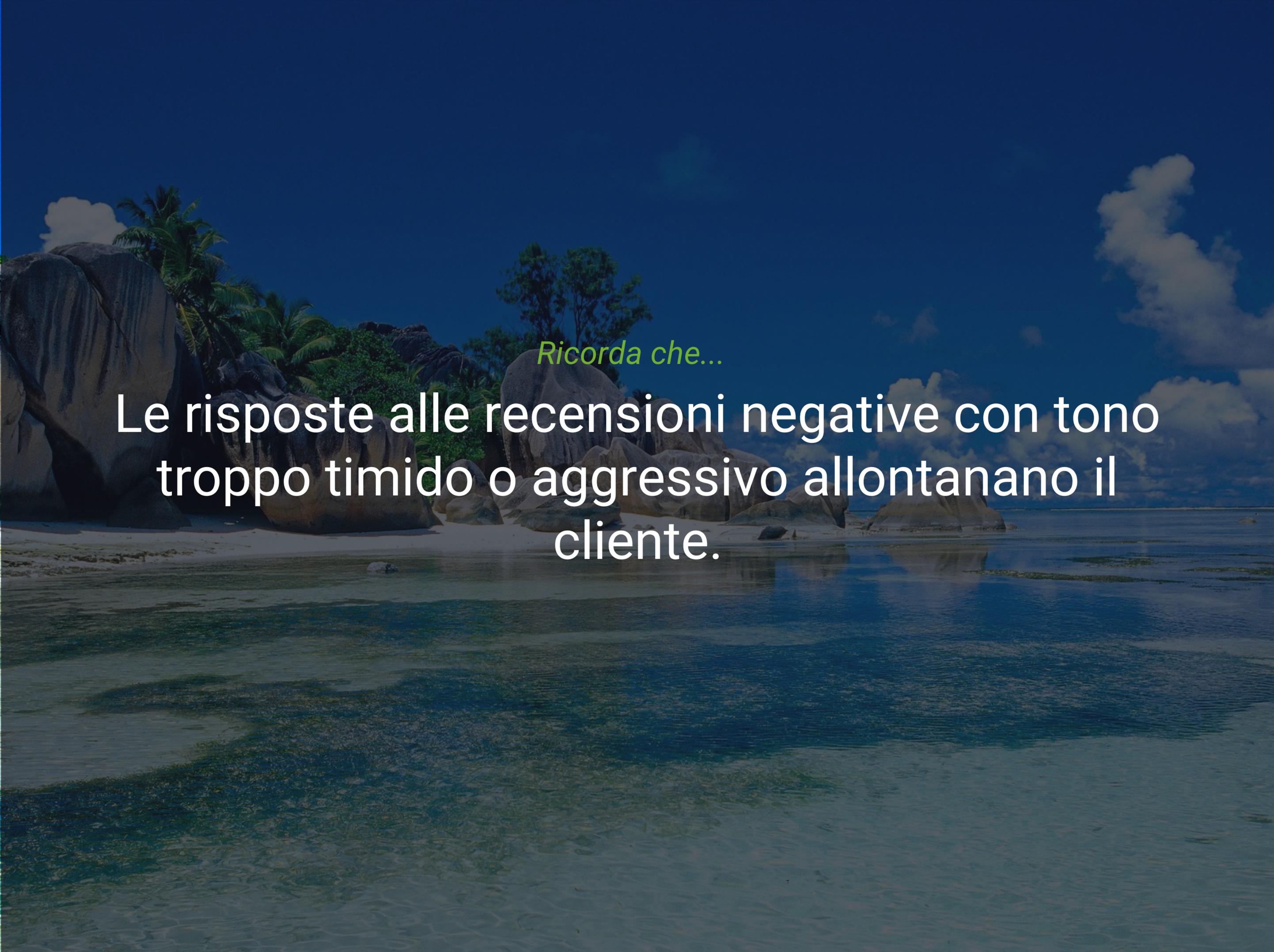
03

PRESENZA DI RISPOSTE

Ancora, il 62% degli utenti pensa che le risposte alle recensioni, sia positive che negative, aumentano il desiderio di provare l'attività.

www.squeezemind.it

© 2016 SqueezeMind. All Rights Reserved.



Ricorda che...

Le risposte alle recensioni negative con tono troppo timido o aggressivo allontanano il cliente.

SQUEEZEMIND

Il ruolo dell'esercente



Molte sono le ragioni per cui gestire la reputazione online è fondamentale per la crescita economica della struttura.

Recensioni negative e positive mettono in risalto punti di forza e punti deboli della vostra attività commerciale.

Grazie alle recensioni è possibile attirare l'attenzione del pubblico e migliorare il servizio. Non temete il feedback, sbagliare è umano.

Una corretta gestione delle risposte vi aiuterà a mettere in luce le caratteristiche che vi differenziano dalla concorrenza e ad attirare più clienti potenziali appartenenti alla fascia di consumatori più proficua per la struttura.

Imparate ad ascoltare. Dimostrando di accogliere le opinioni di tutti, riuscirete a fidelizzare i clienti che già conoscono la struttura e ad attrarne di nuovi.

Le persone cercano strutture di cui possono fidarsi, dove sanno di ricevere un trattamento adeguato, un po' come con la famiglia o gli amici. È molto utile se la struttura viene ritenuta valida da un'importante rivista di viaggi o dalla community di viaggiatori di TripAdvisor. Tale conferma influenza le decisioni dei viaggiatori.

Evitate recensioni negative. I clienti scrivono recensioni negative quando le loro esperienze non soddisfano le aspettative. Se il cliente arriva alla struttura aspettandosi un'esperienza di lusso per poi ricevere un trattamento ordinario, state certi che leggerete ben presto il loro disappunto online. Organizzate il marketing della vostra struttura sulla base reale dei servizi offerti dalla vostra attività. Costruite una reputazione online che definisca realisticamente le aspettative dei clienti... poi superatele.

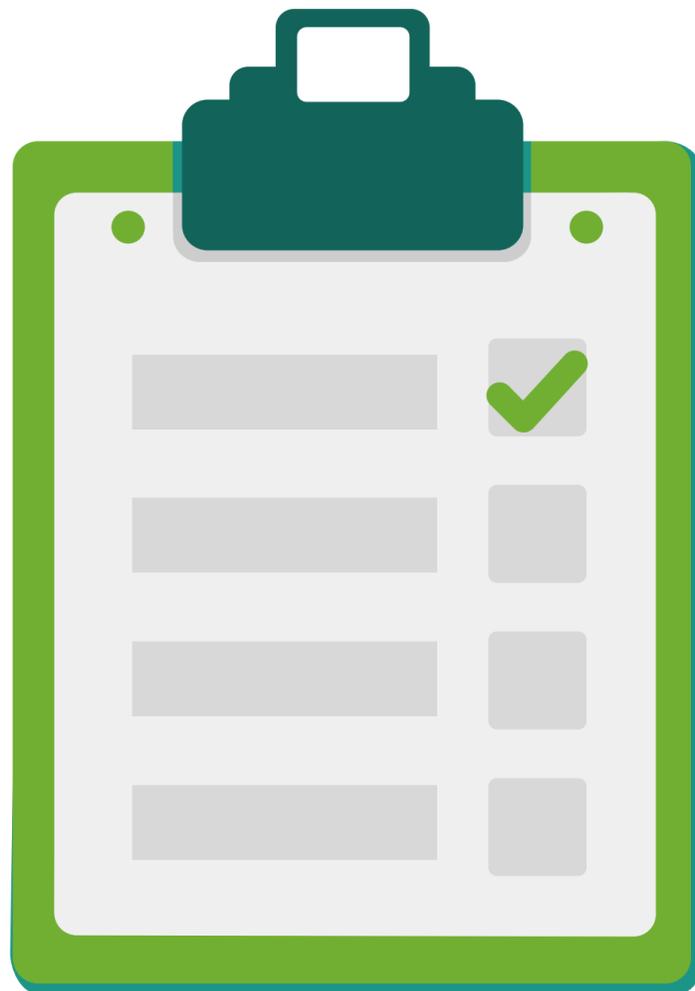
Fornite al cliente un'esperienza eccellente, dall'inizio alla fine. Siate sempre reperibili, curate l'immagine del vostro marchio, del vostro sito web. Aggiornate i vostri clienti e confortateli con la vostra assistenza. Il cliente deve potersi fidare di voi.

www.squeezemind.it

© 2016 SqueezeMind. All Rights Reserved.

SQUEEZEMIND

Checklist per una corretta gestione



1

Cercate di catalizzare il pubblico più adatto alla vostra struttura. Rispondete sempre alle recensioni, sia che esse siano positive che negative. Per queste ultime non utilizzate un tono aggressivo bensì rispondiate in modo che un lettore possa rimanere entusiasta della vostra risposta. Invitate il cliente scontento a rivisitare l'attività.

2

Ascoltate i consigli riportati nelle recensioni, la maggior parte sono spunti validissimi per migliorare i punti deboli della vostra struttura e valorizzare quelli forti. Sfruttate i commenti positivi per attirare visibilità.

3

Impegnatevi a sfruttare tutti i canali a vostra disposizione, in particolar modo i social media, condividendo esperienze e momenti che possano umanizzare il brand, accorciando le distanze tra azienda e cliente.

4

Fate della vostra ottima reputazione uno dei migliori strumenti di marketing. L'esperienza dimostra che campagne di marketing hanno una resa migliore quando positiva è la percezione che gli altri clienti hanno della reputazione dell'attività in oggetto.

www.squeeze mind.it

© 2016 SqueezeMind. All Rights Reserved.

Ricorda che...

Con un'adeguata gestione della reputazione online potrete trasformare ogni recensione in pubblicità gratuita indirizzata al vostro pubblico.

SQUEEZEMIND

Non solo questione di recensioni



L'IMMAGINE È GLOBALE

Tutto ciò che viene esposto al pubblico influisce sull'immagine. Il sito web dell'attività deve essere un ottimo biglietto da visita di professionalità ma se non aggiornato o non predisposto ad un'ottima navigabilità da parte di tutti i dispositivi, in particolar modo tablet e smartphone che oggi rappresentano più del 70% del traffico web, influisce negativamente.

È di fondamentale importanza, dunque, possedere un sito web moderno, veloce, sicuro, con grafica all'avanguardia e con tutti i supporti necessari affinché l'utente possa mettersi facilmente in contatto con voi ed esplorare i servizi offerti.

La pronta gestione delle email in arrivo influisce positivamente sulla percezione dell'affidabilità e serietà che il cliente ha sull'attività.



www.squeezemind.it

© 2016 SqueezeMind. All Rights Reserved.

SQUEEZEMIND

Gestione dei social media



Essere attivi sui social è fondamentale

La gestione continua delle pagine social, in particolar modo Facebook, influisce positivamente sulla reputazione aziendale. Molto spesso i canali social media sono utilizzati per la richiesta di informazioni rapide, come la disponibilità di una camera, di un tavolo o informazioni circa un evento. La prontezza e la galanteria delle risposte sono molto efficaci ai fini della conversione da utente a cliente.



345K



3M



492K



www.squeezemind.it

© 2016 SqueezeMind. All Rights Reserved.

Henry Ford

Le due cose più importanti non
compaiono nel bilancio di un'impresa:
la sua reputazione ed i suoi uomini.

SQUEEZEMIND

Il ruolo di SqueezeMind

TI AIUTEREMO A CENTRARE L'OBIETTIVO

Avrete sicuramente appreso che un'efficace gestione della brand reputation consente agli esercenti di incrementare il numero di prenotazioni ed aumentare così la propria redditività. In particolare TripAdvisor e Booking.com rivestono una grande importanza nella gestione della brand reputation: più recensioni positive avrete, maggiore visibilità avrà la vostra attività.

Da anni il nostro team di sviluppo e marketing specializzato nei settori travel e ristorazione affianca i nostri clienti nella costruzione di una solida reputazione online, insegnando loro i trucchi del mestiere.

Insieme costruiremo una solida reputazione online della vostra attività.



www.squeezemind.it

© 2016 SqueezeMind. All Rights Reserved.

SQUEEZEMIND

Una strategia di successo



01

ANALISI

Ci occuperemo di analizzare l'attuale reputazione online al fine di individuare il prospect dei clienti e sollevare gli eventuali problemi.

02

RISOLUZIONE DEI PROBLEMI

Correggeremo i problemi che stanno alla base della cattiva reputazione online. Inizieremo a pianificare le basi del successo.

03

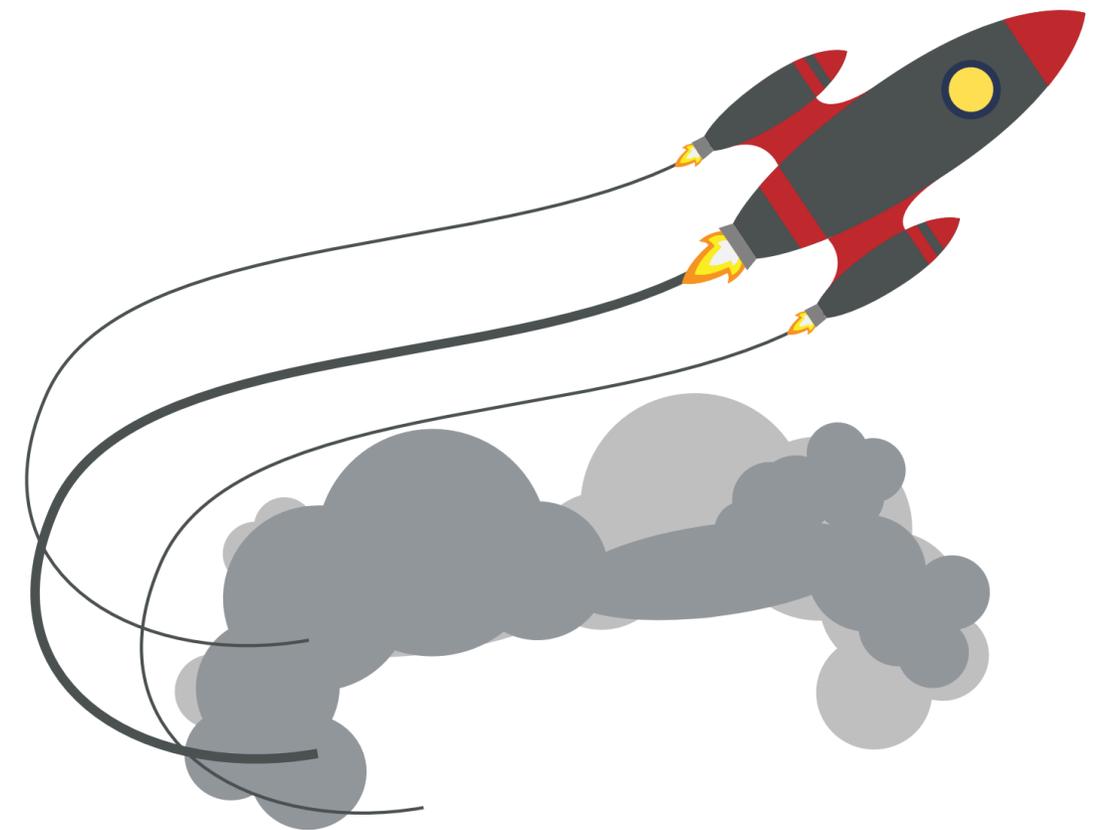
STRATEGIA

Pianificheremo con voi una strategia volta al raggiungimento di un obiettivo in un periodo di tempo ben definito.

04

MONITORAGGIO

Monitoreremo il feedback dei visitatori e correggeremo il tiro al fine da fornire un'esperienza online sempre positiva.



www.squeezemind.it

© 2016 SqueezeMind. All Rights Reserved.



GRAZIE PER LA LETTURA

Se ritenete che la vostra reputazione online sia compromessa o siete interessati a consolidarla mediante efficaci strategie, contattateci per un preventivo gratuito.

**RICHIEDI PREVENTIVO
ADESSO**



@SqueezeMind



www.squeezemind.it



info@squeezemind.it

www.squeezemind.it

© 2016 SqueezeMind. All Rights Reserved.