



5 passi verso il successo digitale della vostra PMI

Trovato, visto, prenotato, acquistato, raccomandato
Vi sveliamo i segreti di un
marketing online semplice ed efficace.



localsearch
Erfolg für KMU in der digitalen Welt

Il mondo gira online. E voi?

L'emergenza legata al coronavirus dimostra: chi ha una buona infrastruttura digitale, è pronto per le sfide del futuro. Può agire anziché semplicemente reagire. Ora anche per voi è arrivato il momento di passare all'azione. Perché i vostri clienti si stanno già muovendo nel mondo digitale!

Al giorno d'oggi, per cercare qualcosa, generalmente si utilizza per prima cosa internet. È una buona occasione per chi ha un'attività. Perché se riuscite a intercettare le persone nello spazio digitale, è possibile che diventino vostri clienti. Assicurando così a voi e ai vo-

stri collaboratori nuovi ordini e un futuro certo. Se vi lasciate sfuggire questa occasione, un altro fornitore sarà già pronto a prendere il vostro posto. E se questo si verifica spesso, correte il rischio di essere rimpiazzati dalla concorrenza. E su internet questo rischio



«Successo digitale in 5 semplici passi»

Stefano Santinelli, CEO localsearch (Swisscom Directories SA)

è molto elevato, anche perché sono già molte le PMI che sono diventate professionisti digitali.

Nel commercio online le regole del gioco sono più facili di quanto si pensi: pensate a come vi comportate voi. Dove cercate quando dovete acquistare qualcosa? Quando vi lasciate ispirare dai social media? Qual è il fattore determinante che vi fa cliccare oppure no sul pulsante di acquisto o di prenotazione?

Un altro aspetto fondamentale è riuscire a creare fiducia digitale nei confronti della vostra azienda. Se i clienti vi considereranno un partner serio, sceglieranno i vostri servizi quando ne avranno bisogno. A tale scopo una presenza online professionale è indispensabile.

Deve trasmettere una buona impressione della vostra azienda e della vostra offerta e rispondere a tutte le domande più importanti. E deve permettere ai clienti di svolgere tutte le operazioni necessarie nello stesso luogo. Alla fine l'effettivo successo sarà decretato da come riuscirete a mettere in pratica le regole d'oro del marketing delle 5 «parole chiave»: Essere trovati. Essere visti. Essere prenotati. Essere acquistati. Essere raccomandati. In questa guida scoprirete il significato esatto di questi cinque passi e che cosa può aiutarvi a metterli in pratica. Non rinviare l'argomento. Il tempo stringe, e ormai non basta più avere soltanto un negozio fisico. Non ci sono alternative.

L'80%

di tutti i consumatori svizzeri si informa sulle aziende, sui loro servizi e prodotti online prima di recarsi in sede.

Il 39%

dei consumatori svizzeri vuole continuare a ordinare online anche dai negozi di quartiere.

4,4 milioni

di svizzeri usano i social media, ma solo il 20% delle PMI svizzere ha un profilo sui social media.

35 mila

richieste dei clienti vengono trasmesse ogni mese alle imprese svizzere tramite local.ch e search.ch.

Il 77%

degli svizzeri acquista su internet ogni mese o più spesso.



1/3

di tutti gli svizzeri si affida alle recensioni online al momento di scegliere un negozio o un servizio.

«Chi non è visibile nel mondo digitale, non esiste nella mente dei clienti»

Il dott. Darius Zumstein è docente all'Istituto di Marketing Management della ZHAW ed è autore del sondaggio tra gli operatori del commercio online. Ecco i suoi consigli per le PMI.

Per le grandi aziende è indispensabile trovare clienti su internet. Quanto è importante per le piccole imprese?

È persino più importante, perché le PMI sono meno conosciute e hanno budget limitati. Devono rivolgersi a nuovi clienti in maniera efficace ed efficiente.

Che cosa si aspettano i clienti?

Vogliono acquisire rapidamente informazioni su un sito web. E si aspettano soluzioni al loro problema e contenuti e offerte per loro rilevanti.

Trovato, visto, prenotato, acquistato, raccomandato: perché le 5 «parole chiave» sono decisive per le aziende?

Chi non è visibile nel mondo digitale, non esiste nella mente dei clienti. Se non si permette ai clienti di prenotare e acquistare online, subentrano problemi economici per qualsiasi



azienda. E senza like oggi è difficile creare una community, una clientela o addirittura infondere fiducia.

Quali sono le basi scientifiche su cui si fonda l'importanza delle 5 «parole chiave»?

Le «parole chiave» rispecchiano i cinque obiettivi principali perseguiti dalla maggioranza delle PMI: stabilire contatti, informare, comunicare e interagire in maniera mirata, generare lead, ossia persone interessate, e realizzare di conseguenza vendite.

Quale servizio online si deve offrire per avere successo?

È essenziale mettere a disposizione il maggior numero possibile di canali per entrare facilmente in contatto con il cliente: modulo di contatto, newsletter, servizio clienti e di richiamata, chat o shop online.



Come #ESSERE TROVATO

Potrete anche offrire il servizio più veloce o i prodotti migliori, ma se i clienti non sono a conoscenza della vostra offerta non potranno prenderla in considerazione.

Essere trovati, soprattutto quando si ha bisogno di clienti, è essenziale. Specialmente nel mondo digitale, dove la concorrenza è enorme e sempre disponibile. Ma come si fa a richiamare l'attenzione sulla propria offerta con la massima semplicità ed efficienza? Che cosa serve, a cosa si deve pensare, a cosa bisogna stare attenti? E quanto è impegnativo tutto questo?

Molti lavoratori autonomi si arrendono davanti a queste domande, perché dopo il lavoro e la famiglia il tempo scarseggia. Oppure perché «le questioni informatiche» non fa per loro. Ma in fin dei conti è come quando si

rompe la lavatrice: non si deve fare tutto da soli. Ci sono specialisti che possono aiutarci. E questo vale soprattutto per tutti coloro che non possono semplicemente affidarsi a un buon amico o al figlio «che se ne intende».

SOLUZIONE ALL-IN-ONE

Con digitalONE di localsearch le PMI svizzere sono pronte per il mondo digitale. L'offerta virtuale offre ai commercianti un sito web ottimizzato per i dispositivi mobili e garantisce presenza e visibilità su tutte le maggiori piattaforme. Dalle prenotazioni ai feedback sui social media: ci si può occupare di tutto da un'unica interfaccia. Basta registrarsi e iniziare.

Lista di controllo: che cosa mi serve?

- La vostra attività è presente su tutte le maggiori piattaforme del mondo digitale?
- Riuscite a trovare clienti tramite Google, Google Maps, Bing, search.ch, local.ch, Facebook e Instagram?
- Anche le persone che utilizzano assistenti vocali, come Siri, Alexa o Google, riescono a trovare il modo per raggiungervi?
- Comparite nei sistemi di navigazione?
- Il vostro sito web è ottimizzato per gli smartphone?

Come #ESSERE VISTO

Attrirate su di voi l'attenzione dei clienti. E non dimenticate che la prima impressione è quella che conta. Ancora di più online, perché non ci si incontra di persona.

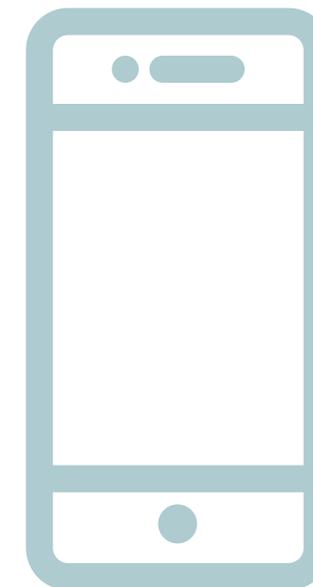
Prima di entrare in un negozio i clienti si fanno una prima impressione guardando in vetrina. Se sono attirati da quello che vedono, allora entreranno e magari acquisteranno qualcosa. Nel mondo digitale le vetrine delle aziende sono le piattaforme su cui le PMI sono presenti. Le possibilità spaziano dai Google Ad o dalle inserzioni sui social media fino al sito web aziendale. Essere visti è essenziale, ma lo è anche la prima impressione che si lascia. Se denotano trascuratezza, ad esempio sul sito web, i clienti traggono rapidamente conclusioni sul modo di lavorare del fornitore. Attenzione, quindi, agli errori di battitura. E rispondete a tutte le

domande importanti. Che cosa offrite? Quanto costa? Quali sono le condizioni di consegna? Quali sono i vostri orari di apertura? I clienti vogliono ricevere sinteticamente le informazioni più importanti e vedere foto o video dell'attività per potersi fare una prima impressione.



HOME PAGE INCLUSA

Il pacchetto digitalONE di localsearch include un sito web aziendale gratuito e ottimizzato per i smartphone. Se si cambia qualcosa, ad esempio gli orari di apertura, vengono automaticamente aggiornate anche le voci sulle piattaforme online, dove solitamente si è presenti. Pratico e professionale.



Lista di controllo: come mi presento?

- Il vostro sito web è il vostro biglietto da visita. Trasmette il concetto di professionalità e competenza che volete comunicare?
- I clienti riescono a farsi un'idea della vostra offerta?
- I vostri dati, come prezzi e orari di apertura, sono aggiornati su tutte le piattaforme online?
- Sono presenti tutti i dati principali?
- Il vostro sito web corrisponde agli standard di sicurezza più recenti?
- I vostri annunci sono ben visibili?

Come #ESSERE PRENOTATO

Sia che si tratti di parrucchieri o installatori di impianti di riscaldamento, dopo aver scelto un'offerta, serve un appuntamento. Online è molto semplice. Per entrambe le parti.

«Hai già telefonato?» – «Sì, ma ha ri-sposto la segreteria telefonica.» Oppure: «Sto aspettando che mi richiami.» Oppure in un altro caso: «Il negozio era già chiuso.» Oppure: «Mi è uscito dalla mente.» Se il cliente vuole prendere un appuntamento per telefono, può essere faticoso. E anche per il commerciante non è da meno: si è da soli in negozio e si sta servendo un cliente quando squilla il telefono...

I sistemi di prenotazione online semplificano la vita a tutti. Alleggeriscono il lavoro del fornitore e consentono ai clienti di fissare l'appuntamento più adatto alle loro esigenze, senza dover dipendere dagli orari di apertura del negozio. La conferma scritta e il pro-

memoria elettronica, ad esempio via SMS, riducono il rischio di malintesi e le situazioni spiacevoli in cui i clienti non si presentano all'appuntamento, evitando così perdite di fatturato. E si corre meno il rischio di fissare appuntamenti sovrapposti.

PRENOTAZIONE INCLUSA

Il pacchetto digitalONE di localsearch offre, oltre a tante altre funzioni, come il sito web aziendale e l'ottimizzazione dei motori di ricerca, una soluzione di prenotazione integrata, che garantisce una gestione semplice e affidabile degli appuntamenti, requisito indispensabile per una giornata lavorativa senza intoppi.



Lista di controllo: ho sotto controllo gli appuntamenti?

- Dovete interrompere spesso il lavoro perché i clienti vogliono fissare un appuntamento per telefono?
- I clienti vi hanno segnalato che prenoterebbero volentieri online, ma non possono perché il servizio non è disponibile?
- Avete già avuto perdite finanziarie a causa del fatto che i clienti non si sono presentati all'appuntamento?
- Avete già irritato qualche cliente perché avete sbagliato a segnare un appuntamento?
- Se avete un sistema di prenotazione: riuscite a utilizzarlo? Lo strumento soddisfa i moderni standard (di sicurezza)?

Come #ESSERE ACQUISTATO

Lo shopping online è in piena espansione, anche per le PMI. È una buona notizia per chi mette a disposizione dei clienti una soluzione di e-shopping. Sia sulla propria home page sia su piattaforme terze.

Gli esperti stimano che nel 2020 in Svizzera è stato conseguito tra il 22 e il 30 per cento in più di fatturato grazie al commercio online. Le persone acquistano online non soltanto da fornitori di grandi dimensioni, ma ora sempre di più anche da realtà più piccole. E utilizzano tutti i canali: dallo shop online su un sito web a Amazon, Google, Facebook fino a WhatsApp o alle piattaforme svizzere come ricardo.ch o brack.ch. Dai sondaggi è emerso che il 39 per cento degli svizzeri vuole ordinare online anche dai negozi di quartiere. Ma spesso le piccole imprese rinunciano a uno shop online. Perché non sono sicure. È complicato gestire il sistema? Come funziona con il pagamento? E quale soluzione di shop dovrei scegliere? Anche in questo caso possiamo rassicurare dicendo che esistono so-

luzioni tecniche semplici destinate a piccoli fornitori e sono disponibili professionisti in grado di offrire una consulenza. Chi ha prodotti o servizi che possono essere venduti anche online non dovrebbe esitare a cercare una soluzione.



FACILE SOLUZIONE DI E-SHOPPING

MyCOMMERCE di localsearch spazia dal pacchetto gratuito per i meno esperti fino al pacchetto completo di soluzioni per lo shopping online in grado di soddisfare qualsiasi esigenza. A seconda dell'offerta prescelta è disponibile l'assistenza via e-mail o tramite richiesta di richiamata. È possibile collegare il pacchetto a un sistema di cassa esistente. Vengono accettati tutti i più comuni mezzi di pagamento.



Lista di controllo: come vendo?

- I clienti vi hanno già detto come sarebbe per loro ordinare online dal vostro negozio?
- Avete prodotti che potete offrire online oppure potete ampliare la vostra offerta?
- Riuscireste a superare meglio i periodi difficili, come ad esempio l'emergenza legata al coronavirus, se la vostra attività offrisse il servizio di shopping online?
- Se avete uno shop online: i clienti possono effettuare acquisti pagando con i mezzi di pagamento più utilizzati e lo shop soddisfa i più recenti standard di sicurezza?

Come #ESSERE RAC- COMANDATO

Le recensioni online possono essere spietate, ma al contempo molto utili. Essendo un'arma a doppio taglio, sono in tanti a scegliere di non utilizzarle. Un'opportunità sprecata.

I like sono pura linfa vitale su internet. Se se ne ricevono a sufficienza, possono anche bastare per vivere bene. Basta guardare gli influencer. Se sono pochi, si è tagliati fuori. Questo è il timore. Per chi gestisce un'attività è importante sapere che cosa pensano i clienti, sia in positivo sia in negativo. Solo così sarà possibile migliorare le cose e orientare la propria offerta in maniera ancora più mirata alle esigenze e ai desideri della propria clientela. Chi riesce a stabilire un dialogo con i clienti, si pone in maniera costruttiva nei confronti delle critiche, ma ascolta anche gli apprezzamenti, avrà la vittoria in pugno. Rafforzerà la relazione, fidelizzando la clientela e consolidando la propria reputazione. Le recensioni online sono uno

strumento facile da utilizzare e, grazie alle nuove possibilità tecniche, molto meno impegnativo da gestire rispetto a quanto si pensi. Lo sapete che le aziende che gestiscono attivamente le recensioni online dei clienti registrano il 60 per cento in più di accessi alla loro home page?

GESTIRE RAPIDAMENTE I FEEDBACK

Il pacchetto digitalONE di local-search consente di gestire facilmente a livello centrale le recensioni dei clienti. In questo modo si risparmia tempo e si sarà certi che non sfugga alcun feedback. Nella comunicazione con i clienti è importante essere un partner commerciale affidabile.



Lista di controllo: posso sfruttare i feedback?

- Avete un'area in cui i clienti possono lasciare un feedback?
- Vi è già capitato una volta di aver migliorato un servizio sulla base di un'utile segnalazione di un cliente?
- Lasciate a vostra volta commenti e recensioni quando acquistate o prenotate qualcosa come orientamento per il venditore?
- Vi è già capitato di innervosirvi perché avete dovuto gestire singolarmente i feedback dei clienti su ogni piattaforma di social media?

Fai da te? Forse meglio di no.

Sito web aziendale? Sistema di prenotazione? Shop online personale? La testa inizia a ronzare quando si prova a rispondere a tutte queste domande. Esiste però una soluzione professionale completa.

I clienti utilizzano servizi digitali, cercano informazioni, vogliono prenotare, acquistare, recensire. Per i titolari di un'azienda significa offrire tante opzioni tecniche. Ma come si trovano? Di quali ci si può fidare? Quali sono adatte? E quanto sforzo richiede la loro gestione?

Chi preferisce concentrarsi sul proprio lavoro anziché perلustrare internet alla ricerca di possibili risposte tecniche e approfondire per ore i dettagli digitali, dovrebbe sapere che digitalONE di localsearch è una nuova soluzione facile e professionale che offre tutto quello che serve in un unico pacchetto completo. Insieme a MyCOMMERCE di localsearch (maggiori informazioni a pag.

12/13) i commercianti saranno pronti per affrontare qualsiasi situazione. Home page aziendale, ottimizzazione per i motori di ricerca, appuntamenti online, elaborazione dei pagamenti, feedback dei clienti: le PMI avranno tutto a portata di mano da un'unica interfaccia e potranno mettere in campo con successo le 5 «parole chiave». Il successo può essere misurato ed è visibile nei report. Se sono necessari miglioramenti, i professionisti di localsearch forniranno volentieri informazioni tramite la hotline oppure anche personalmente sul posto. Scoprite di più su www.localsearch.ch



Preferite dedicarvi al vostro core business anziché alle tendenze digitali?

Vi è già capitato di dover incassare critiche per la vostra presenza aziendale digitale?

Vi capita di sentirvi sopraffatti dalle questioni tecniche?

Tempo per una soluzione professionale!



Non avete né voglia né pazienza di stare tante ore al computer?

Dopo il lavoro e la famiglia non vi resta abbastanza tempo per approfondire le tematiche del commercio online?

5 motivi per scegliere digitalONE

Nelle liste di controllo avete individuato dei punti che finora non avete mai affrontato nella vostra attività o che vorreste migliorare? digitalONE può aiutarvi con una soluzione all-in-one.



SEMPLICEMENTE ALL-IN-ONE

Solo con digitalONE: nessun altro prodotto riunisce così tante piattaforme in un unico pacchetto e offre la soluzione corrispondente per ogni esigenza di marketing. Così risparmierete tempo e irritazioni. digitalONE è facile da usare e non richiede conoscenze preliminari. Concentratevi sulla vostra attività mentre noi ci occupiamo della vostra professionale presenza aziendale digitale.



CONSULENZA PROFESSIONALE

Affidatevi a noi, siamo a vostra disposizione. Con digitalONE vi sosteniamo per avere successo online e acquisire nuovi clienti. La nostra consulenza include anche l'ottimizzazione del profilo e per i motori di ricerca. Ricevete una soluzione chiavi in mano, che include una hotline e una consulenza personale sul posto. Da noi potete aspettarvi un servizio di qualità svizzera.



VISTO, PRENOTATO, RACCOMANDATO

Basta un clic: grazie a un'attraente presenza aziendale e a un sito web ottimizzato per i dispositivi mobili la vostra azienda si farà notare ovunque dalla clientela online. Mostrate la vostra azienda dal suo lato migliore anche sui telefoni cellulari. Grazie a una semplice soluzione di prenotazione riempirete l'agenda di appuntamenti e vi libererete da fastidiose incombenze amministrative. Curate la vostra buona reputazione. Quasi l'80 per cento dei consumatori si fida delle recensioni dei clienti tanto quanto di una raccomandazione personale. Le aziende che pubblicano online le recensioni dei clienti generano quindi il 60% circa di visite in più. Con digitalONE avete sempre un quadro completo delle vostre recensioni online e potete rispondere in modo semplice e veloce.

Maggiori informazioni su www.digitalone.ch



PRESENTE SU TUTTE LE PIATTAFORME ONLINE

Presenti ovunque con un solo prodotto. Con digitalONE potete essere certi che la vostra attività venga trovata proprio dove ne vale la pena: su Google, Bing, Apple e altre importanti piattaforme online, nonché naturalmente anche sui canali dei social media come Instagram e Facebook o nei sistemi di navigazione. Inoltre sarete iscritti a local.ch e search.ch, gli elenchi più popolari del Paese con più di 4,4 milioni di visitatori al mese.

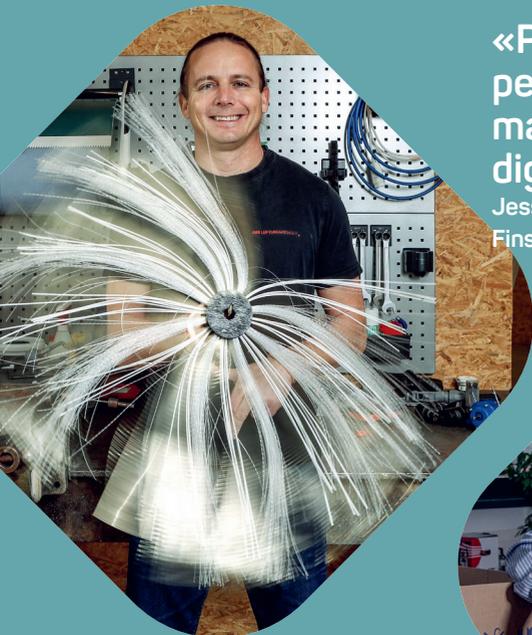


TUTTO SOTTO CONTROLLO

Offrite ai vostri clienti l'assistenza perfetta anche online. Con digitalONE le vostre informazioni aziendali saranno sempre coerenti su tutte le piattaforme e protette dalla manipolazione da parte di terzi. Avrete sempre sotto controllo la performance dei vostri profili online e l'attività online dei vostri clienti.

«Al giorno d'oggi le PMI devono essere trovate su tutti i canali. digitalONE ci aiuta in questa strategia.»

Christian Müggler, Die Lüftungsreiniger Schweiz GmbH, San Gallo



«Puntiamo su digitalONE per migliorare la nostra performance digitale di marketing.»

Jessy Colaone, responsabile marketing Finstral, Poliez-Pittet VD



«Oggi gli specialisti come noi si cercano su internet. Una buona presenza online, come quella offerta da digitalONE, è quindi essenziale.»

Andrée Lannutti, direttrice di Lannutti SA, Ginevra



«localsearch è il partner competente per la mia presenza digitale.»

Mägi Alder, fioraia e titolare di «Herzblueme», Wittenbach SG

Questa guida è nata dalla collaborazione tra localsearch (Swisscom Directories SA) e Ringier Brand Studio. Responsabili di progetto localsearch: Vanessa Marr, Harry Meier. Tiratura: 230 000 copie
Stampa: Druckerei Kyburz AG