



# LA COMUNICAZIONE AI TEMPI DEL COVID19

" Nessuno può cambiare il passato; ma alcuni possono cambiare il futuro "

*Generale Colin Powell*

A cura di **STUDIO A & C COMUNICAZIONE**  
advertising & communication

# 0

## 3 cose che forse non sapete sul vostro futuro. (Ma noi sì!)

Nessuno conosce il futuro. Ed oggi, in un periodo così pieno di incognite, non è davvero il caso di fare troppe previsioni concrete. Possiamo solo prepararci al meglio delle nostre forze e delle nostre risorse di ingegno, creatività, capacità di adattarsi. Tre cose, però, possiamo rivelare del futuro: non sappiamo esattamente in che forma, ma queste cose ci saranno. Eccovele.

- **Tecnologia:** pervasiva, personale, always on, globale, intelligente, adattabile, conveniente
- **Persone:** ognuno con i suoi desideri, aspettative, esigenze; dall'altra parte del mondo o sotto casa
- **Comunicazione:** persone che vogliono dire la loro e vogliono sapere cosa pensate; ascoltatele, parlateci

**Chi non si aspetta l'inatteso, non scoprirà mai la verità.**

*(Eraclito)*

# 1

## I momenti di crisi sono sempre momenti di grandi opportunità

- In tempo di Covid 19, per tutte le imprese e attività, è fondamentale assumere un atteggiamento positivo.
- Anche se la vostra azienda è in crisi, è necessario scommettere nella ripresa, ad ogni costo emotivo possibile.
- È fondamentale investire nel futuro, sia dal punto di vista delle aspettative, dell'impegno, del rinnovamento, ma anche delle tecnologie, delle risorse, dell'adeguamento alle nuove abitudini del target.

**Perché la vita è per il 10% cosa ti accade e il 90% come reagisci.**

*(C.R. Swindoll)*

# 2

## La gestione del presente

- Se si è operativi, informare tutti che si è attivi
- Se si è cambiato orario/sede/telefono, informare tempestivamente clienti e fornitori
- Se non si è operativi, far vedere, con ogni mezzo di comunicazione a disposizione, che si è attivi con aggiornamenti (corsi seguiti, approfondimenti), con il rinnovo dei locali e delle attrezzature, l'aggiornamento delle procedure operative interne ecc...
- Potete anche fare lezioni live “gratuite” dove raccontate qualcosa del vostro mestiere o dei vostri servizi

**Perché se agisci (bene) nel presente, puoi cambiare (in meglio) il tuo futuro.**

# 3

## L'aggiornamento delle tecnologie aziendali

- Utilizzate la tecnologia da Smart Working: centralini intelligenti, smartphone, tablet, portatili, ma anche telecamere, cuffie con microfono;
- Adottate i software professionali anche per la gestione della comunicazione, per la presenza sui social, per gestire canali da videoconferenza, con i clienti/fornitori, che garantiscono la massima sicurezza/privacy
- Valutate di muovervi in direzione dell'e-Commerce e pagamenti online, in tutti i canali e le modalità possibili; la crescita del settore è esponenziale e presenta complessità ma anche moltissime opportunità

**Perché la Digital Transformation è un processo inarrestabile che contribuirà allo sviluppo di una società più sostenibile.**

# 4

## Rimanete collegati con i vostri dipendenti e clienti

- Se è possibile, cercate di produrre del materiale di comunicazione per fare vedere che si è attivi, sebbene non aperti o mostrate un lato meno produttivo e più privato dell'azienda, con foto del personale, storie, testimonianze
- Per i vostri dipendenti, create dei momenti di aggiornamento e per i vostri clienti fornite servizi e consulenza online. La comunicazione diffusa a distanza (come le videochat) nella stragrande maggioranza dei casi può essere trasformata in un vantaggio e sicuramente aiuta a mantenere il filo che lega le parti
- Le regole delle videoconferenze sono molteplici: aspetto, tecnologia, galateo; in rete si trovano molti interessanti decaloghi per restare in contatto audio/video con le persone

**Perché rimanere uniti e collegati, rafforza le relazioni.**

# 5

## La valutazione e la gestione della propria immagine

- Il Covid-19 cambierà il mondo della comunicazione; dovrete valutare se la vostra immagine sia coerente con il contesto che si andrà a formare, fatto di attenzione, interazione e chiarezza
- Valutate se i vostri servizi/prodotti erogati/inviati, sono adeguati al mercato ed eventualmente aggiornarli
- Create o aggiornate il vostro database clienti/fornitori, in modo da essere pronto per essere utilizzato in ogni attività di comunicazione
- Se la vostra situazione economica ve lo permette, valutate una modalità di aiuto al paese, se possibile coerente con la vostra attività, e comunicatelo esplicitamente (obiettivo: attivi, responsabili e consapevoli)
- Valutate l'ipotesi di gestire a vostro favore argomenti collaterali, come il minor inquinamento ambientale dello Smart Working rispetto agli spostamenti in auto, le opportunità delle relazioni internazionali, il benessere del Paese, e di usare queste informazioni in comunicazione

**Un'immagine coerente e univoca, trasferisce immediatamente tutti i vostri valori.**

# 6

## Il trend della comunicazione contemporanea

- La comunicazione di massa (giornali, radio, televisione) ha un trend momentaneamente molto positivo perché tutti occupano molto del loro tempo davanti alle notizie e all'intrattenimento:
  - oltre il 50% per le TV;
  - dal 10 al 20% in più nelle vendite per i quotidiani cartacei;
  - esplosione del numero di abbonati nella versione digital dei quotidiani;
  - cambiamento di palinsesti x radio e tv in favore del maggior dialogo con i cittadini (ad esempio, molte radio sport oriented hanno praticamente rivoluzionato la programmazione);
  - un aumento di ascoltatori radio di oltre il 30% e una maggiore interazione con gli utenti;
- Non solo dunque un incremento di visibilità ma anche la possibilità di acquistare pacchetti di comunicazione pubblicitaria a prezzi vantaggiosi.

**Ottimizzare gli investimenti per avere la massima visibilità.**



# 7

## La comunicazione sui social network

- In questo momento, milioni di persone sono attive sui Social con un incremento spaventoso di utenti, ad es. su Facebook +70% (Zuckerberg teme che i suoi server possano fondere); stanno crescendo in maniera esponenziale anche tutte le chat, es. Telegram, che vengono usate come strumenti di informazione per i clienti
- Qualsiasi sia la tua attività non fermare i tuoi canali social e adeguati alle circostanze. Cerca sempre di mantenere le relazioni con i clienti e approfittane per rinforzare la tua community
- Sui social network, mantenete un assetto professionale e non fomentate notizie incontrollabili; nel caso ne parliate, citate sempre solo fonti autorevoli
- La concorrenza è forte: fate post interessanti e investiteci almeno un po', non meno di 20 euro a settimana
- Il settore in maggiore crescita è quello dei "game", in video, ma anche dei giochi da tavolo e simili, per il tempo che si trascorre a casa. Quindi sui social, inventatevi informazioni e curiosità che incrementino l'engagement: teaser, giochi a indovino, GIF, video lezioni live ecc...

**Social Network: il più grande mercato del futuro.**

# 8

## Cosa dovete fare in comunicazione

- Valutate tutte le opportunità di comunicazione delle nuove tecnologie e dei social per comprenderne le caratteristiche potenziali (target, modalità di fruizione, capacità di interazione), magari creando un vero e proprio reparto specifico (social team, Customer Service Evoluto), anche in funzione di una nuova crescita
- Verificate l'immagine complessiva dell'azienda e fate in modo che sia coordinata, adeguata e pertinente con i servizi offerti
- Migliorate la visibilità del sito internet anche in termini di usabilità. Valutate se attivare un canale blog, sapendo che comunque deve essere aggiornato spesso; da usare in coordinazione con i social
- Se ancora non li avete, aprite i canali social più utili alla vostra attività: create un Social Media Team, connesso anche con i vostri eventuali Blog, News e Ufficio Stampa e coordinate tutte le attività necessarie per sviluppare una Community di contatti utili e interessati al vostro settore

**Strumenti di comunicazione sempre più performanti.**

# 9

## Incrementate la vostra visibilità

- Create materiale utile, che vi servirà anche nel futuro da usare estensivamente, con live/youtube o altro: tutorial, informazioni utili, best practice, video, infografiche, schede nuovi prodotti
- Valutate l'ipotesi di creare video eventi, anche di argomenti leggeri Live (monodirezionali, dove c'è un trasmettitore e un pubblico di ascoltatori) e Videoeventi (interattivi, dove tutti i partecipanti possono interagire e dare il loro contributo)
- Coinvolgete il vostro pubblico con attività interattive, che possano svolgere a casa e attraverso i social network, in modo da creare una Community: contest, challenge, test, eventuali concorsi con premi che saranno assegnati a fine Covid-19
- Utilizzate la comunicazione e i social per fare utili ricerche di mercato sul vostro target e sulla concorrenza
- Aggiornate e organizzate il vostro database di contatti per comunicare la vostra attività attuale o futura, attraverso il mail marketing o gli sms

**Mantenete attivi i vostri canali di comunicazione.**

# 10

## Seminare oggi per raccogliere domani

- Approfittate di tutti i corsi online gratuiti (e non) per potenziare la vostra conoscenza sulla comunicazione ma anche su altri argomenti che potrebbero arricchire la vostra crescita professionale e personale. In questo periodo, dove molte aziende sono ad attività ridotta, si può migliorare il proprio business investendo in formazione. Ci sono centinaia di siti che fanno corsi e-learning, come Udemy e Life Learning.
- Partecipate attivamente alla vita sociale ed economica insieme alle fasce produttive del paese, dalle informative delle associazioni di categoria ai videoincontri con altre aziende del vostro comparto; tutto quello che imparerete adesso, vi sarà utile in futuro!

**La creazione di network come strumenti di crescita.**

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

Studio A&C Comunicazione

FIRENZE Via Giovanni Lanza 64/A + 50136 (FI) + tel. 055 4564711 + fax 055 4565571

ROMA Via Lungotevere degli Altoviti 1 + 00186 (RM)

info@studioaec.it + studioaec@pec.it

www.studioaec.it + www.apositivo.it