



## Workshop

# Referenze & e – Reputation al Tempo della Rete

Referenze & e-Reputation al Tempo della Rete



Tutti conoscono l'importanza del passaparola e del **Referral Marketing**.

Pochi però riescono a utilizzarlo in modo efficace ed efficiente per lo sviluppo della propria attività.

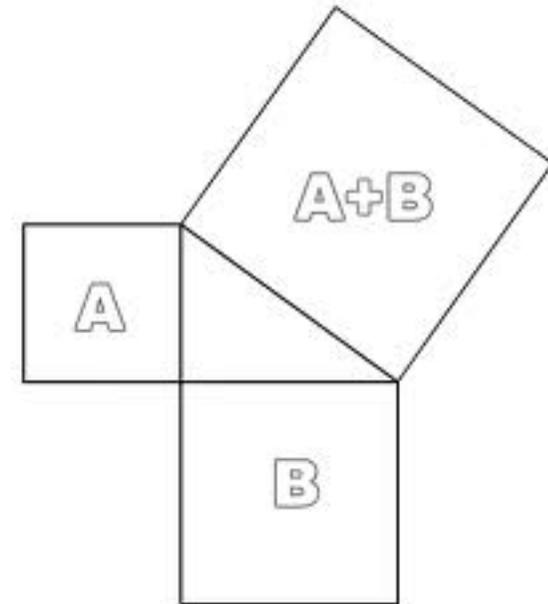


## La regola del passaparola

*Un cliente insoddisfatto sicuramente parlerà di voi molto di più di un cliente contento.*

*Dato quest'assunto si deduce che un buon servizio al cliente sicuramente riduce la cattiva pubblicità, ma non incrementa così sensibilmente quella positiva.*

*Quindi per aumentare il business tramite il passaparola, bisogna fare qualcosa in più oltre a offrire esclusivamente un buon servizio alla propria clientela.*





## IL TRIPLICE SOGNO per Attrarre Business



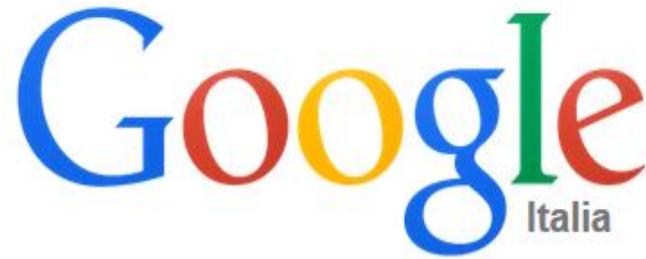
**Quale Cliente che non mi conosce, ancora... sogno che mi contatti oggi?** Tipologia di attività, dimensioni e struttura, nazionale o internazionale (lingua?), referente ideale....

**Quale esigenza sogno che abbia,** per la quale una mia specifica Competenza / Servizio / Prodotto rappresenterà **La Soluzione?**

**NUOVA COMPETENZA - Come pensa e si esprime il Cliente Ideale, ossia in pratica: quali Espressioni-chiave (KeyWords) sogno che usi per chiedere a Google possibili Soluzioni alla sua Esigenza, e che Google indirizzerà a un mio Contenuto.**



# VI PRESENTO...



Cerca con Google

Mi sento fortunato

**Il più pervasivo Referenziatore  
al mondo!**

Referenze & e-Reputation al Tempo della Rete



# “SMALL WORLD”: SEI GRADI DI SEPARAZIONE

1 - lo conosco uno	Amica/o	Fiducia	90
2 - che conosce uno	L' amica/o dell' amica/o	Fiducia	30
3 - che conosce uno	<b>Ma chi è...?!</b>	<b>Fiducia</b>	<b>0</b>
4 - che conosce uno			
5 - che conosce uno			
6 - che conosce Ms/Mr X (con “X” = Chiunque nel mondo)			

Google perfora tutti i gradi di separazione!



Google

business network professionale



Web Immagini Shopping Notizie Video Altro ▾ Strumenti di ricerca

Circa 556.000 risultati (0,43 secondi)

I cookie ci aiutano a fornire i nostri servizi. Utilizzando tali servizi, accetti l'utilizzo dei cookie da parte nostra.

Informazioni

**Business Professional Network - Go beyond Likes**

**Ann.** [www.expocontacts.com/Visitors](http://www.expocontacts.com/Visitors) ▾

**Network** online to meet new contacts at trade shows.

**Business Networking 2015 - jci.bg**

**Ann.** [nationalconvention.jci.bg/](http://nationalconvention.jci.bg/) ▾

Marketing and **Business** Strategies. 6 Keynote Speakers from Europe  
About the conference - Event Speakers

**Business Network Professionale da Tripla A — ComplexLab**

[www.complexlab.it](http://www.complexlab.it) ▸ [Progetti](#) ▸ [International Business Network](#) ▸ [Articoli](#) ▾

Non c'è evento che non inserisca nelle sue locandine "al termine dell'incontro networking" oppure "occasione di networking". **Business network professionale** ...

**BNI Italia**

[www.bni-italia.com/](http://www.bni-italia.com/) ▾

La Mission di BNI (**Business Network** International) ... e **professionale** che permetta loro di sviluppare relazioni significative e a lungo termine con imprenditori e ...

**Network Professionale: Home**

[www.networkprofessionale.com/](http://www.networkprofessionale.com/) ▾

Grazie all'accordo **Network Professionale** potrà proporre in esclusiva in centro ... Il **business plan** di successo del nostro managing partner Sebastiano Di Diego.

GOOGLE GOOGLE  
DELLE MIE BRAME,  
CHI E' IL PIU'  
COMPETENTE  
DEL REAME...?



## Che tipo di taxi siamo?



Come comunichiamo i nostri valori distintivi

Referenze & e-Reputation al Tempo della Rete



## Come comunichiamo i nostri valori distintivi

- Quali risultati porti ai tuoi clienti? E qual è il valore aggiunto che fornisci rispetto alla concorrenza
- Perché posso fidarmi di te?
- Con quali persone e società vuoi entrare in contatto
- I clienti con cui hai lavorato di recente
- Cosa innesca una referenza?



## Come presentare la tua attività?

### Messaggio

- **Conciso**
- **Preciso**
- **Deciso**

Referenze & e-Reputation al Tempo della Rete



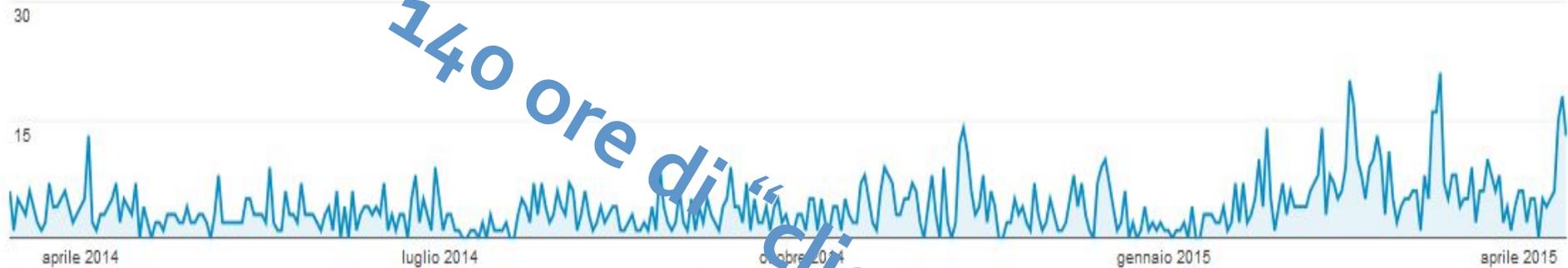
# TAKE AWAY 1



## PRINCIPIO DI PIGRIZIA:

### FARSI TROVARE ANCHE CON UN SOLO CONTENUTO!

Visualizzazioni di pagina



140 ore di "clienti nel negozio" in un anno

Dimensione principale: Pagina Altro

Pagina	Visualizzazioni di pagina	Visualizzazioni di pagina uniche	Tempo medio sulla pagina	Accessi	Frequenza di rimbalzo	% uscita	Valore pagina
	1.595 % del totale: 3,17% (50.321)	1.411 % del totale: 3,52% (40.124)	00:05:15 Media per vista: 00:01:57 (170,02%)	1.293 % del totale: 5,25% (24.830)	86,17% Media per vista: 71,10% (21,20%)	81,13% Media per vista: 48,95% (65,75%)	0,00 US\$ % del totale: 0,00% (0,00 US\$)
1. /Members/nicolaantonucci/articoli/cos2019-e2019-la-teoria-dei-giochi	1.595(100,00%)	1.411(100,00%)	00:05:15	1.293(100,00%)	86,17%	81,13%	0,00 US\$ (0,00%)



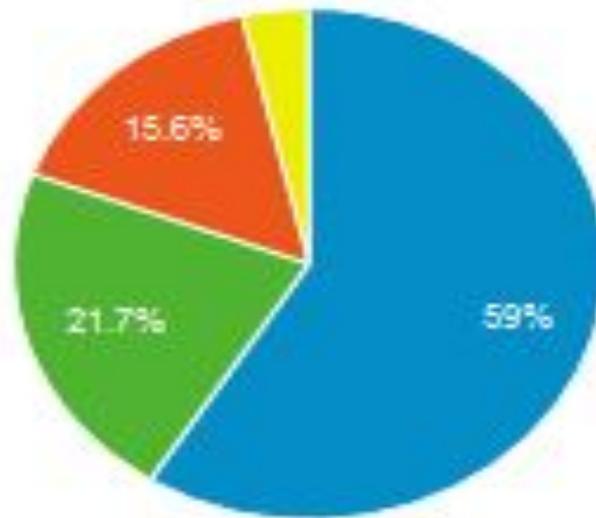
## TAKE AWAY 2



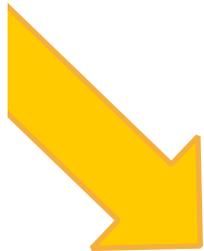
### *PRINCIPIO DELLA SERENDIPITY*

FARSI TROVARE DA CHI... NON TI CERCAVA!

Canali principali



- Organic Search
- Direct
- Referral
- Social



L' **80%** degli Interessati arrivano senza (forse) conoscere ComplexLab!



**INSOMMA...**

**AIUTATI, CHE  
GOOGLE TI AIUTA!**

**FAI FELICE IL TUO PROSSIMO  
CLIENTE O FINANZIATORE...  
FACENDOTI TROVARE!**

Referenze & e-Reputation al Tempo della Rete



## **Paolo Mariola**

National Director BNI Italia  
[mariola@bni-italia.it](mailto:mariola@bni-italia.it)

## **Irene Alleruzzo**

Marketing Coordinator  
[marketing@bni-italia.it](mailto:marketing@bni-italia.it)

[www.bni-italia.it](http://www.bni-italia.it)

## **Nicola Antonucci**

Founder – Founder & CEO  
[nicola.antonucci@complexlab.it](mailto:nicola.antonucci@complexlab.it)

## **Angela Chirico**

Redazione, Marketing&Communication  
[angela.chirico@complexlab.it](mailto:angela.chirico@complexlab.it)

[www.complexlab.it](http://www.complexlab.it)