

## RESTIAMO IN CONTATTO



[Servizi Digitali CCIAA Monte Rosa Laghi Alto Piemonte](#)



[CamCom Monte Rosa Laghi Alto Piemonte](#)



[Michela Petrera](#)  
[Digital Coordinator](#)



[Giulia Bernini](#)  
[Digital Promoter](#)



[Nicolò Mora](#)  
[Digital Promoter](#)

# PROGRAMMA > EID - Eccellenze in Digitale



11/10/2023

14:00/15:30

## CREDIBILITÀ AZIENDALE

*come guadagnare  
fiducia e verificare  
quanto si trova on line*



08/11/2023

14:00/15:30

## BUSINESS CHAT

*WhatsApp Business e  
Facebook Messenger:  
strategie di utilizzo,  
vantaggi e criticità*



06/12/2023

14:00/15:30

## PAGAMENTI DIGITALI

*sistemi di pagamenti  
dematerializzati,  
piattaforme e  
rateizzazione*



mercoledì 11 ottobre 2023

## **CREDIBILITÀ AZIENDALE**

*come guadagnare fiducia e  
verificare quanto si trova on line*

# PROGRAMMA DELL'INCONTRO

- Consumatori -vs- Recensioni
- Autenticità delle recensioni
- Direttiva Omnibus
- Piattaforme di recensioni
- Esempi di piattaforme di recensioni
- Chiedere le recensioni
- Recensioni negative
- Corporate Reputation



# COMPORAMENTO DEI CONSUMATORI CON LE RECENSIONI



# PERCHÈ LE RECENSIONI HANNO UN RUOLO CENTRALE

I consumatori di oggi fanno scelte **sempre più consapevoli ed informate**, perchè **più esigenti rispetto al passato**

**Ignorare l'impatto delle recensioni o non utilizzarle correttamente, potrebbe rappresentare un errore difficilmente recuperabile**

01

## FIDUCIA E CREDIBILITÀ

- sono una **fonte di informazioni** imparziali e non sponsorizzate
- utenti si fidano di altre persone che hanno già utilizzato prodotto/servizio per valutarne qualità e l'affidabilità → **GIUDIZIO DISINTERESSATO**

02

## ORIENTAMENTO NELLE DECISIONI

- **orientamento pratico**: confrontare diverse opzioni e prendere decisioni informate
- **offrono dettagli specifici** su vantaggi, svantaggi, caratteristiche e adeguatezza del prodotto/servizio in base alle esigenze individuali

03

## IMPATTO DIRETTO SULLE VENDITE

- **recensioni positive**: influenzano positivamente le vendite → gli acquirenti sono più propensi a scegliere prodotti ben valutati e consigliati da altri
- **recensioni negative**: dissuadono potenziali clienti

04

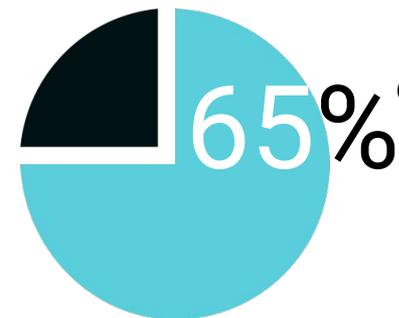
## FEEDBACK PER LE AZIENDE

- **feedback per le aziende**: comprendere meglio le aspettative dei consumatori, rilevare problemi/aree di miglioramento, valutare l'efficacia delle strategie di marketing

05

## DIVERSITÀ DI OPINIONI

- **varietà di opinioni**: consente ai consumatori di avere una visione più completa e bilanciata di un prodotto/servizio, prendendo in considerazione esperienze/opinioni di una vasta gamma di utenti



degli utenti **non visiterebbe** aziende con una valutazione **< 3.5/5**



**43%** di 55-64enni non visiterà un'azienda con valutazione **< 4**

**29%** 18-24enni non visiterà un'azienda con valutazione **< 4**

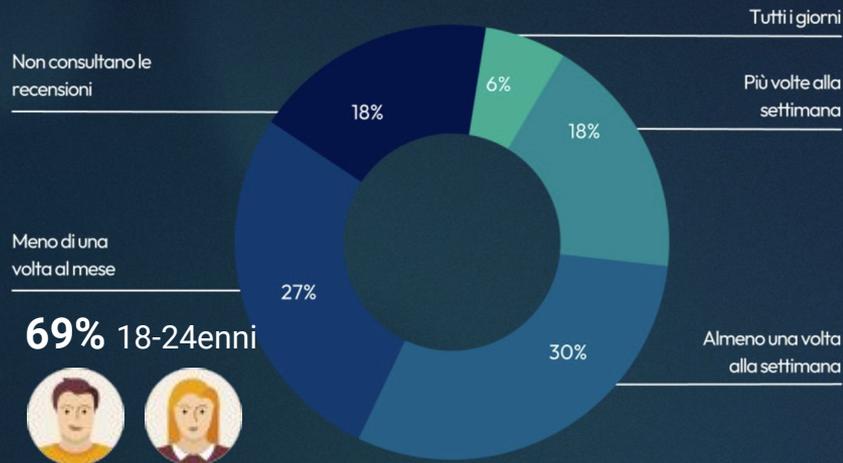
**51%**

dichiara che le recensioni sono il criterio numero 1 nella scelta di un negozio

**99%**

dichiara di non visitare mai i punti vendita con un punteggio Google inferiore a 3/5

## QUANDO CONSULTI UNA RECENSIONE?





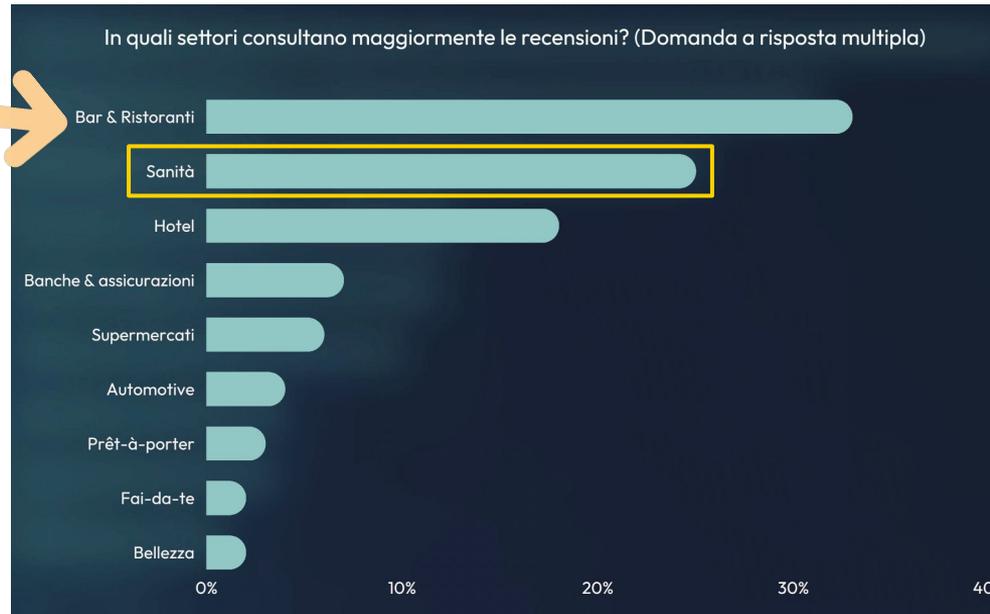
dichiara che la valutazione media ha un impatto diretto sulle loro scelte



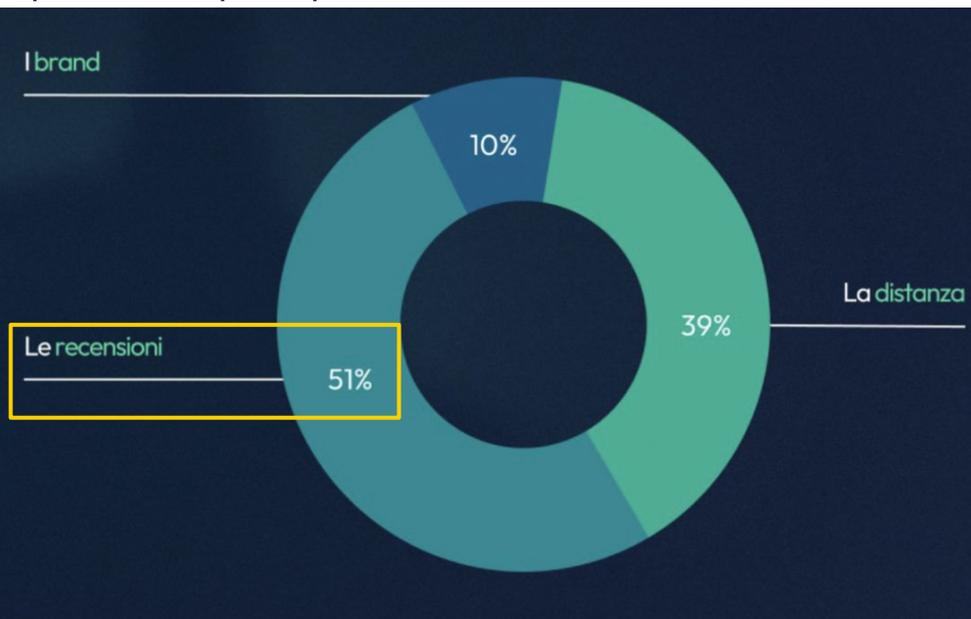
sostiene che la ristorazione sia il settore nel quale le recensioni sono più importanti



25% degli intervistati pensa che il **settore sanitario** sia quello dove le recensioni forniscono agli utenti un grandissimo contributo nella scelta di specialisti, prestazioni e farmaci.

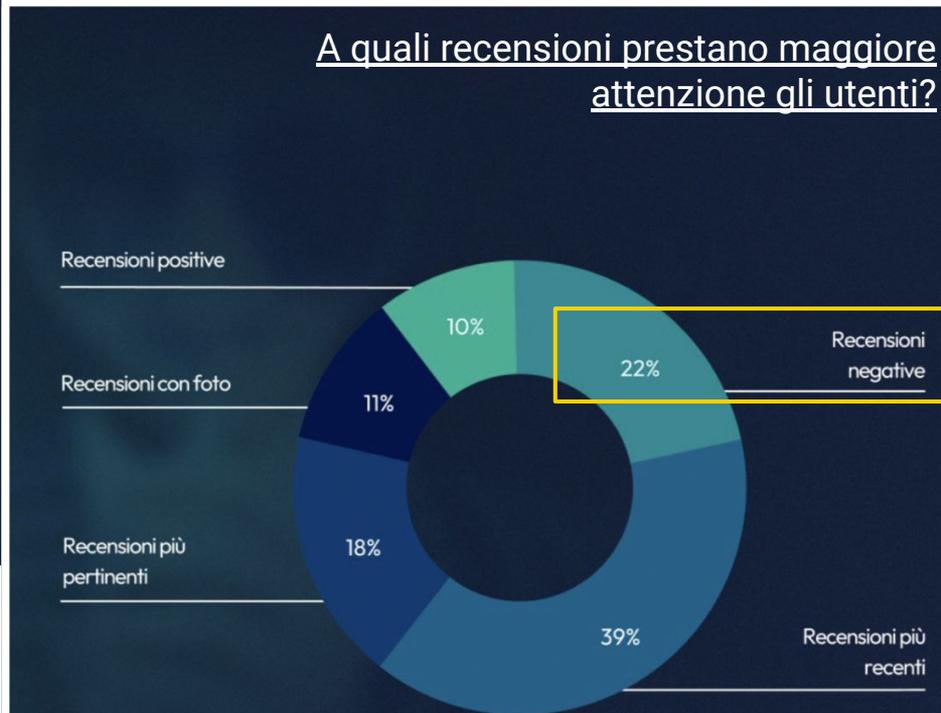


Dopo aver cercato un'attività o un punto vendita quali sono i principali criteri di scelta?



**le recensioni sono diventate molto più importanti del nome del brand**

A quali recensioni prestano maggiore attenzione gli utenti?



## risposte alle recensioni negative

50%

sarebbe disposto a tornare in una struttura dove hanno lasciato una recensione negativa, se la risposta del proprietario fosse costruttiva

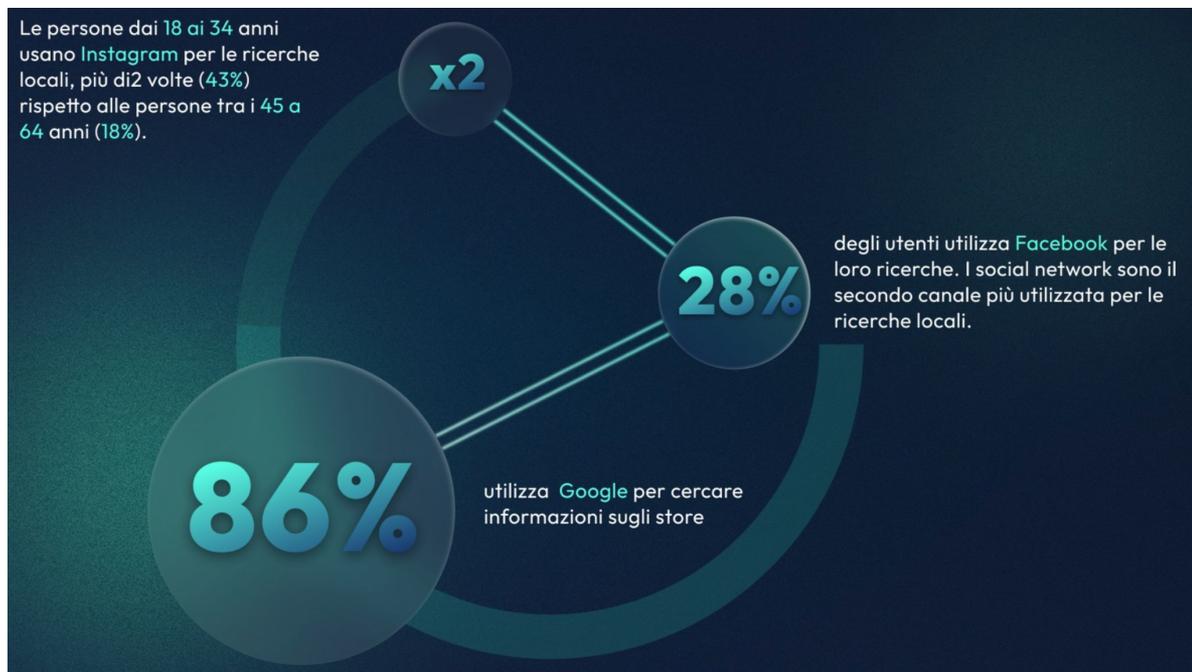
81%

legge la risposta del proprietario del locale dopo aver lasciato una recensione negativa

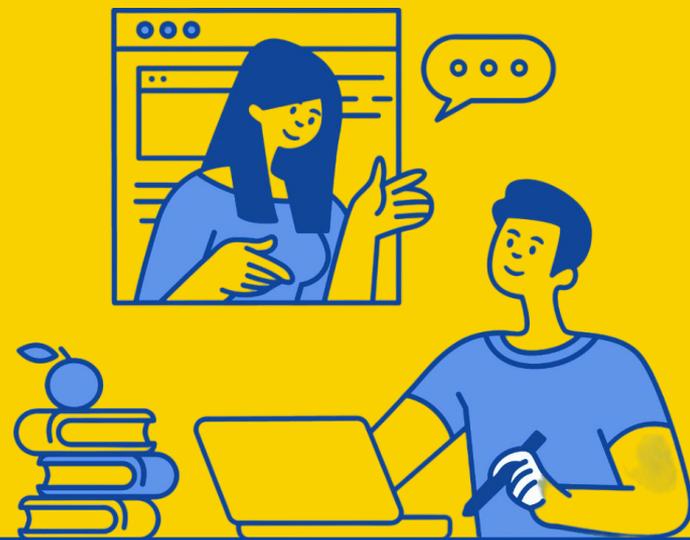
42%

si aspetta una risposta quando lascia una recensione

- **Google** è senza dubbio la piattaforma preferita dall'**86%** per fare *ricerche local*, leggere e lasciare recensioni.
- una parte degli intervistati dichiara di utilizzare in alcuni casi anche i **Social** per le *ricerche local*:
  - **Facebook** per il **28%**
  - **Instagram** il **43%** nella fascia 18-34
  - **Instagram** il **18%** nella fascia 45-64
- inoltre il **97%** degli utenti dichiara di guardare, contestualmente alle recensioni, anche le **foto** dove disponibili e che queste hanno un peso specifico importante nella decisione



# AUTENTICITÀ DELLE RECENSIONI



Quando si parla di feedback e opinioni degli utenti, è importante tenere presente che **non tutte le recensioni online sono autentiche o rappresentative della realtà.**

Alcune recensioni potrebbero essere **false** o **manipolate**, quindi agli utenti è consigliato considerare una serie di **fonti e valutare criticamente le informazioni** raccolte dalle recensioni online.



Di seguito alcuni **consigli utili per clienti e attività** che dalle recensioni traggono grandi benefici ma anche alcuni rischi.

## RECENSIONI RAVVICINATE

chi pubblica più recensioni in un breve lasso di tempo, soprattutto se sono decisamente favorevoli o estremamente negative nei confronti di un prodotto o di un'attività specifica

## LUOGO DELLA RECENSIONE

luogo da dove proviene una recensione. *La stessa località?* Questo per alcune aziende (es. hotel) potrebbe indicare che si tratta di un concorrente e non un cliente scontento

## DATA DELLA RECENSIONE

se una recensione viene pubblicata prima del rilascio del prodotto/servizio in questione, o quando il servizio non è più erogato magari per ragioni di stagionalità, è probabile che non sia autentica

The image shows a screenshot of two Amazon product reviews for headphones. The first review is by user 'mb7391' and is annotated with several red 'X' icons indicating red flags: 'Few details about the reviewer', 'New reviewer with only a few one-sided reviews', 'Exaggerated headline', 'Short, poorly written review that mentions product details', and 'Few or no helpful votes, not a verified purchase'. The second review is by user 'Kiara' and is annotated with green checkmarks indicating positive signs: 'Detailed reviewer profile', 'Established reviewer with many two-sided and neutral reviews', 'Balanced review', 'Descriptive, well-written review with subjective details', and 'Many helpful votes, verified purchase'. The review text for 'mb7391' reads: 'These are the greatest headphones ever' (5 stars), 'These is the greatest headphones ever!!! Super high-quality sound. You can connect without worry to your Bluetooth (including Bose SimpleSync technology). The headphones deliver up to 20 hours of wireless play. you should definitely buy one'. The review text for 'Kiara' reads: 'Great value headphones with one caveat' (5 stars), 'These phones sound really nice, for being under \$20. They have much better sound than you might have expected at this price point. Frequency response is good for the price. Clear treble and adequate bass response to let you "feel" the drums and bass guitar. Soprano and contralto vocals sound nice and clear, without that "muddy" sound. The only caveat: the cord is only 3 feet long, not really long enough for home use with a desktop computer. Overall, though, great pair at a fair price.'

Annotation	Review
✗ Few details about the reviewer	mb7391
✗ New reviewer with only a few one-sided reviews	mb7391
✗ Exaggerated headline	mb7391
✗ Short, poorly written review that mentions product details	mb7391
✗ Few or no helpful votes, not a verified purchase	mb7391
✓ Detailed reviewer profile	Kiara
✓ Established reviewer with many two-sided and neutral reviews	Kiara
✓ Balanced review	Kiara
✓ Descriptive, well-written review with subjective details	Kiara
✓ Many helpful votes, verified purchase	Kiara

## VERIFICARE ALTRE RECENSIONI

controllare sempre anche altre recensioni rispetto a quella di partenza su altre piattaforme (Google, Amazon, Trustpilot, Yelp, TripAdvisor...)

## CONTROLLARE PROFILO UTENTE

controllare il numero di recensioni, se il profilo è verificato o meno, leggere il tenore delle altre recensioni pubblicate. Se le uniche recensioni sono elogi o reclami per un particolare luogo/prodotto, è probabile che non siano vere

## RECENSIONI DISTRUTTIVE

recensioni che “distruggono un prodotto/servizio” consigliandone subito un altro: *“Ho provato questo prodotto X, l’ho odiato e ho prontamente acquistato il prodotto Y e lo adoro! Vai a comprarlo qui ora con il 20% di sconto!”* è probabile che non siano vere

The screenshot shows two reviews for headphones. The first review, by user 'mb7391', has a 5-star rating and a headline 'These are the greatest headphones ever'. The second review, by user 'Kiara', has a 4.5-star rating and a headline 'Great value headphones with one caveat'. Annotations with red 'X' icons point to suspicious features: 'Few details about the reviewer' (mb7391), 'New reviewer with only a few one-sided reviews' (mb7391), 'Exaggerated headline' (mb7391), 'Short, poorly written review that mentions product details' (mb7391), and 'Few or no helpful votes, not a verified purchase' (mb7391). Annotations with green checkmarks point to reliable features: 'Detailed reviewer profile' (Kiara), 'Established reviewer with many two-sided and neutral reviews' (Kiara), 'Balanced review' (Kiara), 'Descriptive, well-written review with subjective details' (Kiara), and 'Many helpful votes, verified purchase' (Kiara).

Annotation	Review
✗ Few details about the reviewer	mb7391
✗ New reviewer with only a few one-sided reviews	mb7391
✗ Exaggerated headline	mb7391
✗ Short, poorly written review that mentions product details	mb7391
✗ Few or no helpful votes, not a verified purchase	mb7391
✓ Detailed reviewer profile	Kiara
✓ Established reviewer with many two-sided and neutral reviews	Kiara
✓ Balanced review	Kiara
✓ Descriptive, well-written review with subjective details	Kiara
✓ Many helpful votes, verified purchase	Kiara

# DIRETTIVA OMNIBUS



Vista l'importanza e il ruolo delle recensioni per i consumatori e il rischio di manipolazione e non autenticità, si sono rese necessarie **norme che regolassero il mercato delle recensioni online.**

Sulle recensioni prese in analisi, quasi la metà **non sarebbe risultata idonea agli standard della Commissione** perché non riportava sufficienti informazioni su come erano state raccolte, valutate e gestite.

Con il **Decreto Legislativo 26/2023**, pubblicato il 18 marzo 2023, l'Italia recepisce la cosiddetta "**Direttiva Omnibus**" intervenuta a regolare il mercato delle recensioni online.

La ratio delle nuove norme sulle recensioni online, comunitarie e nazionali, è **garantire trasparenza ai consumatori e consentire loro di fare acquisti consapevoli.**



La **Direttiva Omnibus**, obbliga le aziende che vogliono offrire un servizio di recensioni online a **indicare in maniera chiara come le stesse vengono usate e trattate**.

Nell'ipotesi più comune che agli utenti sia richiesto di dare un **voto al prodotto o servizio** e che i singoli voti siano sfruttati per arrivare a una valutazione complessiva dello stesso, le aziende sono tenute a fornire informazioni chiare e trasparenti su **come è avvenuto il calcolo del punteggio**.

Inoltre alla luce delle nuove **norme** sulle recensioni online sono considerate **pratiche scorrette**:

- ⊘ **non comunicare agli utenti**, in maniera chiara e trasparente, quando **non è stato possibile accertare** che le recensioni provengano da utenti reali e che hanno realmente effettuato l'acquisto
- ⊘ **non segnalare le recensioni effettuate da blogger o influencer** che hanno ricevuto, in cambio delle stesse, il prodotto/servizio in omaggio e/o una remunerazione

La **Direttiva Omnibus** e la relativa **norma ricettiva italiana**:

- **vietano all'azienda di scrivere, commissionare o pubblicare recensioni false e ingannevoli sul prodotto/servizio** e anche alcune pratiche che possono risultare fuorvianti per il consumatore, come ad esempio **approvare solo recensioni positive o eliminare forzosamente i feedback negativi**.



# PIATTAFORME DI RECENSIONI



Esistono decine di piattaforme online per ottenere recensioni e migliorare la reputazione online della propria azienda, ma...



...Su quali dovremmo concentrarci?

...Quali sono le piattaforme più utilizzate dagli utenti?

...Quali sono le più sicure?

## SCENARIO 1:

**scegliere quale piattaforma integrare sul proprio sito web per raccogliere e mostrare recensioni**

La cosa fondamentale da considerare è la familiarità dei propri clienti con esse e la facilità di integrazione e utilizzo.

Infatti, il **66%** dei consumatori dichiara di non fidarsi dei siti di recensioni online che non conosce.

**Per questo motivo non ha senso impegnarsi per costruire una buona reputazione online su siti di recensioni che i clienti non utilizzano.**

**Buona Pratica**: chiedere ai propri clienti come ci hanno trovato e quali sono i siti di recensione che consultano maggiormente online



...Su quali dovremmo concentrarci?

...Quali sono le piattaforme più utilizzate dagli utenti?

...Quali sono le più sicure?

## SCENARIO 2:

**verificare se esistono piattaforme terze, non presidiate direttamente che parlano dell'azienda**

Le aziende concentrate sugli aspetti: *integrazione onsite, modelli di incentivazione, strategie di moderazione*, possono sottovalutare o, in alcuni casi, ignorare che **gli utenti possono utilizzare altre piattaforme per informarsi e/o per lasciare recensioni**.

**Buona Pratica:** evitare che si parli della nostra azienda, dei suoi servizi/prodotti a nostra insaputa:

- a) cercare, in maniera ricorrente, su Google/Bing/... il nostro Brand accompagnato da Keyword di lunga coda → *ad esempio NOME BRAND + Opinioni, Recensioni, Valutazioni*
- b) se le recensioni aumentassero e vi fossero tante piattaforme attive da monitorare → *utile considerare delle piattaforme (TOOLS) di Brand & Reputation Monitoring*

## FORUM

lazzari opinioni

Tutti Notizie Shopping Immagini Maps Altro Strumenti

Circa 684.000 risultati (0,33 secondi)

**Annunci · Acquista lazzari opinioni**

**Cappotto in lana con maxi colletto**  
405,00 €  
Lazzari Store  
Spediz. gratuita  
Da Google

**Abito tartan con cintura incrociata**  
185,00 €  
Lazzari Store  
Spediz. gratuita  
Da Google

**Pantaloni dritti in velluto a coste**  
140,00 €  
Lazzari Store  
Spediz. gratuita  
Da Google

**Cappotto con maxi colletto**  
325,00 €  
Lazzari Store  
Spediz. gratuita  
Da Google

**Girocollo over the righe**  
188,00 €  
Lazzari Store  
Spediz. gratuita  
Da Google

<https://moda.alfemminile.com> > Forum > Moda > **Lazzari,lazzari, lazzariiiiiiii.... - Forum Moda - Alfemminile**  
15 ott 2007 — Amo lazzari &co ma i prezzi sono sempre piu alti e a volte gli abiti poco mettabili (maniche corte in collezione inverno)... ma resta ...

<https://it-it.facebook.com/lazzaristoretreviso> > reviews > **Lazzari Store | Facebook**  
Da oltre trent'anni proponiamo abbigliamento con design d'avanguardia e una gamma di accessori ricercati e alternativi tramite la scoperta e la promozione di ...

## CONTENUTI GENERATI DAGLI UTENTI SU PIATTAFORME/SITI DI RECENSIONI

verisure opinioni

Tutti Shopping Notizie Video Immagini Altro Strumenti

Circa 5.910 risultati (0,32 secondi)

<https://it.trustpilot.com> > review > verisure > **Leggi le recensioni dei servizi di verisure.it - Trustpilot**  
Al di là del prezzo, che non so se è caro o meno considerato che non conosco i prezzi degli altri, trovo verisure veramente buono. Le volte che, distrattamente, ...  
★★★★★ Valutazione: 4,7 · 10.523 recensioni

<https://it.trustpilot.com> > review > verisure > **Leggi le recensioni dei servizi di verisure.it | 134 di 472**  
Ottima soluzione. Il sistema funziona veramente, l'assistenza e la centrale operativa di supporto è davvero professionale. Una persona può storgere il naso ...  
★★★★★ Valutazione: 4,7 · 10.522 recensioni

**Le persone hanno chiesto anche**

- Perché non scegliere Verisure? ▾
- Quanto costa al mese Verisure? ▾
- Quanto è sicuro Verisure? ▾
- Quanto dura il contratto Verisure? ▾

<https://recensioniitalia.it> > Generale > **Verisure » Recensioni ed esperienze dei clienti 2022**  
Verisure è affidabile? Scopirlo qui! Che feedback ha avuto nel dicembre 2022? Senti i pareri e le recensioni di altri clienti. Controlla la loro valutazione ...  
★★★★★ Valutazione: 3/10 · 14 recensioni

opinioni autorigoldi

Tutti Notizie Shopping Maps Immagini Altro Strumenti

Circa 527 risultati (0,33 secondi)

<https://it.trustpilot.com> > review > www.autorigoldi.it > **Leggi le recensioni dei servizi di www.autorigoldi.it - Trustpilot**  
Alla concessionaria di Bollate venditore impreparato,prepotente, poco professionale. Non è stato in grado di fare una valutazione veritiera al mio usato (nella ...  
★★★★★ Valutazione: 2,4 · 11 recensioni

<https://www.autoscout24.it> > concessionari > recensioni > **Recensioni di Autorigoldi Spa in Milano - Mi - AutoScout24**  
Il prezzo era già concorrenziale rispetto ai prezzi di vetture simili e senza chiedere niente il venditore lo ha tagliato e arrotondato verso il basso . 30.12.  
★★★★★ Valutazione: 3,8 · 105 voti

<https://www.facebook.com> > Autorigoldi > reviews > **Concessionaria AutoRigoldi - Reviews - Facebook**  
Ottimo servizio al cliente fornito da massimo castellana di autorigoldi Milano peccio , grande preparazione e professionalità, mi ha seguito in tutto ...  
★★★★★ Valutazione: 3,6 · 322 voti

<https://www.quattroruote.it> > opinioni > azienda > autor... > **Opinioni e Recensioni - Autorigoldi S.p.A. - Vendita Nuovo ...**  
Leggi le opinioni e le recensioni degli utenti di Quattroruote.it su Autorigoldi S.p.A.. Scheda dettagliata con indirizzo, numero di telefono e informazioni ...

<https://italiarecensioni.com> > ... > Volkswagen Dealer > **AutoRigoldi S.p.A. Volkswagen Dealership**  
AutoRigoldi S.p.A. Volkswagen Dealership, Lombardia, recensioni dei clienti, mappa di localizzazione, numeri di telefono, ore di lavoro.

## CONTENUTI GENERATI DAGLI UTENTI SU PIATTAFORME/SITI DI RECENSIONI

Google

opinioni lady porta roma

Tutti Shopping Notizie Maps Video Altro Strumenti

Circa 6.610.000 risultati (0,72 secondi)

<https://italiarecensioni.com> › lazio › lady-porta-eur-gar...  
**Lady Porta Eur: Garofoli store - Sciuker - Finstral - Sidel**  
20 recensioni Via dei Georgofili, 124, Roma RM +39 06 9896 2101 ... Lady Porta è leader nel settore infissi e serramenta per Roma e provincia. segnala

<https://nicelocal.it> › rome › building › reviews  
**Recensioni di Lady Porta | Eur: Garofoli store - Sciuker**  
36 recensioni dai visitatori di Lady Porta | Eur: Garofoli store - Sciuker - Finstral - Sidel ✓ foto, valutazioni e informazioni dettagliate su Lady ...  
★★★★★ Valutazione: 4,3 · 43 voti



<https://nicelocal.it> › rome › building › reviews  
**Recensioni di Lady Porta | Ostia: Garofoli store - Sciuker**  
Il personale cordiale e molto competente nella guida della scelta dei materiali, durante le misure per il preventivo il tecnico ha spiegato nel dettaglio le ...  
★★★★★ Valutazione: 4,4 · 10 voti

Google

opinioni mobilificio aventino

Tutti Notizie Maps Shopping Immagini Altro Strumenti

Circa 243.000 risultati (0,51 secondi)

<https://neonato.alfemminile.com> › Forum › Bebè  
**Che ne pensate di arredamenti aventino???? - Forum Bebè**  
24 nov 2010 — Qualcuno ci ha comprato qualcosa?Ho visto che hanno dei buoni prezzi per le camerette ma non so la qualità...

<https://www.arredamento.it> › forum › viewtopic  
**ARREDAMENTI AVENTINO - Forum Arredamento.it**  
Salve a tutti, mi sono iscritta al forum (che conosco da tempo e consulto sempre prima dei miei acquisti mobiliari) perchè non potevo non segnalare ciò che ...

<https://it.indeed.com> › Aziende › Arredamenti Aventino  
**Lavorare per Arredamenti Aventino: recensioni dei dipendenti**  
Recensioni dei dipendenti Arredamenti Aventino riguardanti l'ambiente di lavoro, stipendio, benefit aziendali, comunicazione, carriera.  
★★★★★ Valutazione: 3,7 · 3 recensioni

## CONTENUTI GENERATI DAGLI UTENTI SU PIATTAFORME/SITI DI RECENSIONI

recensioni panettone tre marie

https://opinioni.it › ... › Dessert e Tavolette di Cioccolato

### Opinioni Tre Marie Panettone milanese e recensioni

questo panettone è molto buono rispetto a tanti altri marchi. ogni anno me lo regalano e lo mangio volentieri abbinato ad un buon prosecco o spumante. ha un ...

★★★★☆ Valutazione: 4,2 - 37 voti

Le persone hanno chiesto anche

- Qual è il miglior panettone in commercio?
- Chi produce panettone Tre Marie?
- Quanto costa un panettone Le Tre Marie?
- Come capire se un panettone è buono?

Feedback

https://www.amazon.it › product-reviews

### Le Tre Marie Panettone Capolavoro Bianco Gr.750 - Amazon.it

Recensioni clienti ; 5 stelle - 70% ; 4 stelle - 18% ; 3 stelle 0% (0%). 0% ; 2 stelle 0% (0%) ; 1 stella - 13% ...

https://www.amazon.it › product-reviews › reviewerTy...

### Tre Marie Il Panettone Re Noir - 900 g › Recensioni clienti

Tra i panettoni confezionati che si acquistano nei vari negozi questo qui risulta essere il migliore è di ottima qualità buoni sapori e il cioccolato ...

Anche le recensioni che prodotti e aziende raccolgono su **Amazon** hanno un'influenza importantissima sulle decisioni di acquisto dei clienti e possono essere direttamente richieste e gestite dalle stesse imprese.

amazon.it Imola a Claudia Roma 00146 Tutte le categorie

Tutte Offerte di Natale Buoni Regalo Amazon Basics Prime Supermercato Bestseller Prima infanzia Prodotti per animali domestici Acquista di nuovo Moda

Le Tre Marie Panettone Capolavoro Bianco Gr.750 › **Recensioni clienti**

### Recensioni clienti

★★★★☆ 4,3 su 5

19 valutazioni globali

5 stelle	70%
4 stelle	18%
3 stelle	0%
2 stelle	0%
1 stella	13%

Scrivi una recensione

Come funzionano le recensioni e le valutazioni dei clienti

#### La recensione più positiva

Tutte recensioni positive

Riccardo

★★★★☆ **Prodotto pensato per chi non ama canditi ! Buonissimo**

Recensito in Italia il 15 gennaio 2022

Il prodotto è arrivato con 3 giorni in anticipo rispetto alla lunga attesa preventivata ! Il pacco che lo conteneva indicava addirittura oggetti fragili, imballato come se fosse un decanter in cristallo, con una quantità di pluryball imbarazzante ! (Occhio agli sprechi!!!) Però che dire, è buonissimo non ne ho trovati più presso i supermercati ne ho acquistato uno qui ! Provatelo con la crema di mascarpone.

Una persona l'ha trovato utile

#### La recensione più critica

Tutte recensioni critiche

Cliente Amazon

★★★★☆ **M**

Recensito in Italia il 26 dicembre 2021

Mangiato panettone tre Marie l'impasto appiccicoso e ingozzava per niente soffice e morbido... rapporto qualità prezzo pessimo ,mangiato panettoni pagati un terzo in meno molto più buoni. Mi dispiace perché ho sempre preso brioches e altro con qualità buona

Una persona l'ha trovato utile

# SCENARIO 2 a): RICHIEDERE UNA RECENSIONE DIRETTAMENTE SU AMAZON

Tramite questa funzione viene inviata all'utente, direttamente da Amazon, la richiesta di recensione, con una mail impersonale ma che al tempo stesso ha un'alta credibilità e quindi un alto tasso di conversione.

amazon seller central europe

Catalogo Inventario Prezzi Ordini Pubblicità Stores Programmi Report Performance Appstore B2B

Se conduci la tua attività in Francia o esegui transazioni con clienti che vivono in Francia, potresti essere tenuto a versare imposte e contributi sociali in questo paese per l'attività di vendita su Amazon.  
Per maggiori informazioni visita Impots.gouv.fr e Securite-sociale.fr Maggiori informazioni.

Dettagli dell'ordine Numero ordine: 406- [redacted] Il mio numero ordine: 406- [redacted]

Torna alla lista degli ordini

Gestisci la fattura Rimborsa ordine **Richiedi una recensione**

Riepilogo ordine

Spedizione entro: **lun 5 ott 2020** Tipo spedizione: **Spedizione Express**

Data acquisto: **sab 3 ott 2020, 20:46 MEST** Gestione: **Amazon**

Canale di vendita: **Amazon.it**

Indirizzo di spedizione

Contatta acquirente: **Ginevra**

< Indietro

## Richiedi una recensione

Non ti chiediamo di richiedere recensioni perché i nostri sistemi lo fanno già senza alcun costo per te. Tuttavia, se preferisci richiedere una recensione per questo ordine, utilizza questa funzione invece di chiedere al cliente tramite e-mail o il servizio messaggi acquirente-venditore.

Quando utilizzi questa funzione, invieremo al cliente un'e-mail con la richiesta di recensioni di prodotti e venditori per questo ordine. Traduciamo automaticamente le richieste di recensione nella lingua preferita del cliente.

Sei sicuro di voler richiedere una recensione per questo ordine?

Annulla **Si**

amazon.it®

Salve Claudia Lanza, puoi dedicarci qualche minuto per condividere la tua esperienza?

Hai ordinato

**Portofino Dry Gin con astuccio - 500 ml** (Nuovo)

Portofino Dry Gin  
Data di consegna prevista: 2022-11-29 - 2022-12-01

Seleziona una valutazione per il venditore, facendo riferimento alle seguenti domande:

L'articolo è arrivato entro il 2022-12-01?  
L'articolo corrisponde alla descrizione del venditore?  
Il servizio è stato rapido e cortese? (Nel caso tu abbia dovuto contattare il venditore)

5 (Eccellente) ★★★★★  
4 (Buono) ★★★★☆  
3 (Discreto) ★★★☆☆  
2 (Scarso) ★★☆☆☆  
1 (Pessimo) ★☆☆☆☆

Il prodotto soddisfa le tue aspettative?  
[Valuta e scrivi una recensione sul prodotto](#)

Link utili  
[Visualizza dettagli ordine](#) | [Contatta il Servizio Clienti Amazon](#) | [Visualizza il profilo del venditore](#) | [Guida al feedback](#)

A seguito della funzionalità introdotta da Amazon, sono nati anche diversi **tool ed estensioni** per Google Chrome e Firefox che facilitano e snelliscono di molto il processo aggiungendo un **tasto nella pagina con l'elenco completo degli ordini**. Queste soluzioni inviano automaticamente richiesta per tutti gli ordini consegnati che rientrano nell'intervallo di 5-30 giorni dopo la data di consegna.

Come ad esempio: [CAPTAINA](#) + [ASINSELL](#)

## GOOGLE ALERT

**Alert**  
Monitora il Web per trovare nuovi contenuti interessanti

Alert for: **Arval opinion**

Verrà creato un avviso email per l'indirizzo [lanza@aturlabs.com](mailto:lanza@aturlabs.com).

[Crea avviso](#) [Mostra opzioni](#)

**Anteprima di Alert**

Nessun risultato recente relativo alla tua query di ricerca. Qui sotto puoi trovare gli attuali risultati corrispondenti alla tua query.

**NOTIZIE**

**Mai più un noleggio a lungo termine con ARVAL, pessimo servizio - IVG.it**  
IVG.it  
... per mettere in allerta tutti i miei colleghi imprenditori di diffidare delle offerte da parte della società di Noleggio a Lungo Termine ARVAL.

**Arval, l'Antitrust apre un'istruttoria sulla società di noleggio auto - HDmotori.it**  
HDmotori.it  
L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha comunicato di aver avviato un procedimento istruttorio nei confronti di Arval Service ...

**TRUFFA AI DANNI DI ARVAL E DEI CONSUMATORI - Arval**  
ALD Automotive - aldautomotive.it  
Tutti gli articoli su questa notizia

**Arval nel mirino dell'Autorità Garante - alVolante.it**  
alVolante  
La società che si occupa di noleggio a lungo termine avrebbe ritardato spesso le consegne dei veicoli ai clienti e omissso importanti informazioni ...

**Antitrust, lente su società noleggio auto Arval service - Attualità - ANSA.it**  
ANSA  
L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha avviato un procedimento istruttorio nei confronti di Arval Service Lease Italia S.p.A. ...

## MENTION

Hello, **Claudia Lanza** 👋

Here is your mentions for yesterday about your alert **AVIO**

Mentions: **15**  
▲ +88%

**Featured mentions**  
Here are your top mentions by influencer score  
[View all mentions](#)

**ASI** Agenzia Spaziale ITA • 29 Mar Mark as irrelevant

#PNRR: ASI assegna a un Raggruppamento Temporaneo di Imprese costituito da @Thales\_Alenia\_S Italia, @Avio\_Group, @D\_Orbit, @Leonardo\_IT e @telespazio l'affidamento per la realizzazione della Missione Dimostrativa Nazionale di In-Orbit Servicing ...

@Thales\_Alenia\_S Italia, @Avio\_Group, @D\_Orbit, @Leonardo\_IT e @telespazio ... **43/100**

**AstroSpace.it** • 29 Mar

L'ASI spazio ha confermato un nuovo contratto per la prima missione di In-Orbit Servicing italiana: raggiungerà lo spazio nel 2026. @Thales\_Alenia\_S @Avio\_Group @telespazio @Leonardo\_live <https://t.co/vWlcsY7Zf0>

@Thales\_Alenia\_S @D\_Orbit @Avio\_Group @telespazio @Leonardo\_live

**Want more?**  
In addition to your mentions, get statistics about your brand's influence in your Affiliations

Esistono moltissime piattaforme per il **brand monitoring**. Alcune sono gratuite, altre con modelli freemium, altre ancora più sofisticate con piani e prezzi più costosi

→ Esempi: [Mentionlytics](#), [KPI6](#), [Rankingcoach](#), [Uberall](#), [Google Alert](#), [Mention](#), [Talkwalker](#)

## TALKWALKER



Soluzioni a pagamento che consentono di  
**monitorare, gestire e rispondere a recensioni e menzioni da un'unica piattaforma:**

 Filtrare i flussi di recensioni per gestire gruppi personalizzati → come:

- *fammi un gruppo per le recensioni negative legate al servizio*
- *fammi un gruppo di recensioni solo sul prodotto donna o fammi un gruppo di recensioni solo del 2022*

 Aggiungere note alle recensioni → come:

- *questa recensione non è veritiera perché quel piatto non ce lo abbiamo più nel menù*
- *ci scusiamo, quella sera c'è stato un problema in cucina e i piatti sono usciti con un'ora di ritardo*

 Condividerle e pubblicarle le recensioni sugli account Social gestiti



**Reputation Studio** consente di monitorare e gestire le recensioni provenienti da più fonti in un unico luogo

The screenshot displays the Reputation Studio interface. On the left, a sidebar lists features: Review & Q&A Response, Real-Time Alerts, Customizable Workspaces, Create & Route Cases, Prioritization, Personalizable Templates, and Response Approvals. The main area shows a list of review sources: App Store, Amazon, Walmart, and PowerReviews. A detailed view of a review from PowerReviews is shown, with a 3-star rating and the text: "Not Working! I bought these for the bluetooth connectivity but the item is defective and unable to pair with my phone and laptop! I thought these would be better quality for the price! Tony." Below the review, there is a dropdown menu for "Bluetooth Connectivity #1" and a response from "Hi Tony" that reads: "We are sorry to hear about the issue with your unit. Please follow these steps on how to properly connect the headphones to your device. Regards, Kathryn".

**ReviewTrackers** unione di 2 noti brand, aggrega le recensioni di oltre 85 siti in un unico luogo, tra cui Google, Yelp, Recensioni di Facebook, TripAdvisor e OpenTable

The screenshot displays the ReviewTrackers interface. It shows a list of reviews for "Leo Tap, Circle C Road, Austin, TX". The first review is from Google, dated 11/3/2019 by Kevin Davis, with a 5-star rating and the text: "Fantastic food—great comfort food. 9 stars for the staff. Great quality for what you pay. Great family place." The second review is from TripAdvisor, dated 11/7/2019 by Megan B., with a 5-star rating and the text: "Inside is dark, spacious, and well-air-conditioned. Outside is a great drinking spot. My fried chicken sandwich with sweet 'n sour slaw was superb. The side salad was beautifully done and the dressing delectable." The third review is from Google, dated 11/12/2019 by Rexly Miller, with a 5-star rating and the text: "I love this place. It has a very cool outdoor stage, with plenty of seating. It gives you a back yard feel with service." On the right side of the interface, there are three action buttons: "Assign", "Share", and "Respond". The Hootsuite reviewtrackers logo is visible on the right, with the tagline "An InMoment Company".

# ESEMPI DI PIATTAFORME DI RECENSIONI

*Google, Tripadvisor  
Trustpilot, Gruppi chiusi*



I siti e le applicazioni di recensioni sono davvero innumerevoli, alcune sono nate esclusivamente a questo scopo (come ad esempio Tripadvisor, Trustpilot,...) altre hanno integrato sistemi di reviews all'interno delle loro piattaforme, come Booking, TheFork, Amazon...

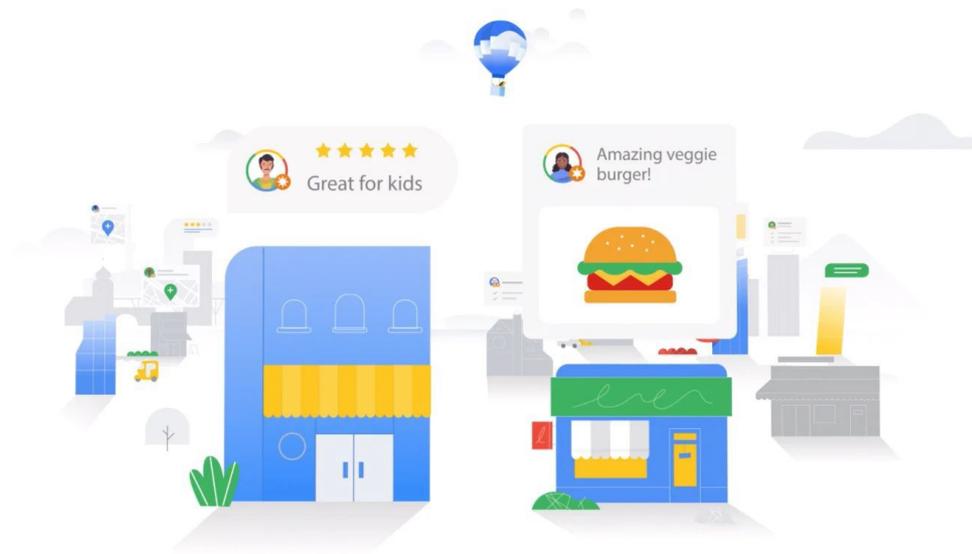


Quando parliamo di piattaforme in cui, direttamente o indirettamente, si può parlare e discutere del brand non andrebbe mai dimenticato il ruolo giocato da **Forum** e **Gruppi Chiusi Social**

**Google** è in cima alla lista per i clienti in cerca di recensioni, ospitando circa il **73%** di tutte le testimonianze.

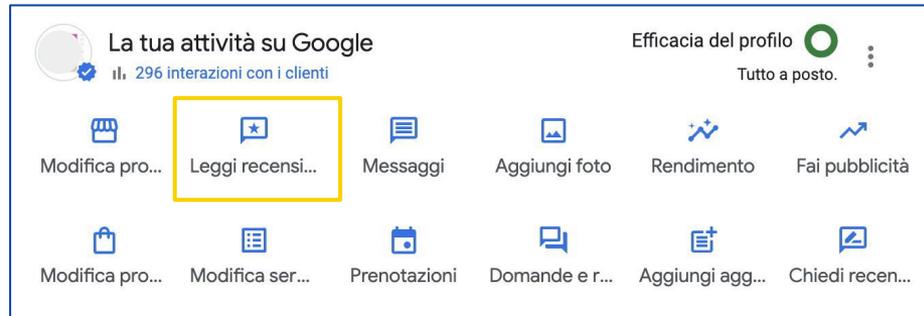
Il **63.6%** dei clienti afferma che controlla le recensioni su Google prima ancora di prendere in considerazione l'idea di visitare la sede di un'attività commerciale.

**Google Business Profile** è il primo risultato di ricerca proposto da Google e attira da **7 a 28 volte più visitatori di un sito web**. Avere un profilo su **GBP** aiuta a migliorare la propria visibilità online e a posizionarsi meglio nei risultati di ricerca e su Google Maps.



## Come rispondere alle recensioni su Google

È possibile rispondere alle recensioni direttamente dal profilo **GBP** e su Google Maps da pc e da app. Quando l'azienda risponde a una recensione, la sua risposta appare sotto al messaggio del cliente con l'etichetta "Risposta del proprietario"



## Calcolo del punteggio delle recensioni su Google

Il punteggio rientra in una scala di valori di ★: 1 pessimo, 2 scarso, 3 discreto, 4 molto buono, 5 eccellente. Il punteggio di un'azienda, le recensioni principali e il numero complessivo di esse sono visibili consultando la sede dell'azienda su Google Maps e sulla Ricerca Google.

## Come eliminare le recensioni su Google

L'azienda ha la facoltà di contrassegnare una recensione come "non appropriata", cliccando sulla voce "altro". Google prevede delle linee guida per la pubblicazione delle recensioni, pensate per individuare eventuali contenuti inappropriati come recensioni false e spam. In caso di segnalazione, prenderà in carico la richiesta e, se lo riterrà opportuno, la accoglierà

## Chi sono e che ruolo hanno le Local Guides e perché sono importanti per le recensioni su Google?

Le **Local Guides** sono utenti verificati da Google che pubblicano regolarmente recensioni sui profili delle attività di Google. Le loro recensioni sono quindi molto **affidabili**, il che offre agli utenti **informazioni verificate e di qualità**.

Le Local Guides giocano un ruolo molto importante per le aziende presenti su **GBP**. Attraverso la **pubblicazione di recensioni affidabili influenzano positivamente gli utenti di Google** nella decisione di usufruire dei servizi di un'attività.

Oltre a pubblicare recensioni, le Local Guides possono anche **rispondere alle domande che gli utenti lasciano sul profilo dell'azienda**, facendo da intermediari tra l'attività ed i tuoi potenziali clienti.



contattare una Local Guides  
per attivare collaborazioni e  
per chiedere una recensione

## ISTRUZIONI

### Come incorporare le recensioni di Google nel sito web

Incorporare le recensioni che i clienti lasciano sul **GBP** nel sito web aziendale è un modo semplice per trasmettere fiducia ai clienti e/o ai visitatori che atterrano sul sito la prima volta.

Questo si traduce ovviamente in una maggiore possibilità che i servizi o i prodotti vengano acquistati.

Per incorporare le recensioni di Google sul sito sono necessarie solo 2 cose:

 disporre di un profilo attività Google verificato

 disporre di almeno una recensione da visualizzare sul sito

1. per prima cosa bisogna inserire un codice sul sito
2. da questo codice si deve sostituire:
  - a. *ApiKEY* con la chiave api di Google per il Place Api (istruzioni per creare una ApiKey: <https://developers.google.com/places/web-service/get-api-key>)
  - b. *PlaceID* con l'ID del Google Place aziendale (per trovare il PlaceID andare su: <https://developers.google.com/places/place-id> e digitare nella barra di ricerca il nome dell'azienda)
3. L'implementazione può avvenire anche tramite **Google Tag Manager**

```
1 <div id="google-reviews"></div>
2 <script src="https://cdnjs.cloudflare.com/ajax/libs/jquery/3
3 <script src="https://www.tutorialsworld.com/cdn/google_pla
4 <script src="https://maps.googleapis.com/maps/api/js?v=3.exp
5 <script>
6 jQuery(document).ready(function( $ ) {
7   $("#google-reviews").googlePlaces({
8     placeId: 'PlaceID' //Find placeID @: https://develop
9     , render: ['reviews']
10    , min_rating:4
11    , max_rows:5
12    , rotateTime: false
13    , shorten_names: true
14
15   });
16 });
17 </script>
```

Chiunque può richiedere un nuovo **profilo** in maniera gratuita.

Un **profilo** è la **pagina di un luogo o di una struttura su Tripadvisor**.

Includere le seguenti informazioni relative alla località:

-  **TOP** Classifica di popolarità
-  Punteggi dei viaggiatori
-  Recensioni
-  Foto

La pagina del profilo potrebbe includere anche i contenuti forniti dalla struttura, come ad esempio **le foto e le repliche della direzione alle recensioni dei viaggiatori**.

[Guida ufficiale per i proprietari](#)

Guida contenuti gratuiti per una struttura specifica: [Centro dei widget](#)



# Tripadvisor™

 **Distintivi Votato su Tripadvisor** questi distintivi sono disponibili in tre varianti: “*Siamo su...* - *Votato su...* - *Consigliato su...* Tripadvisor”, a seconda dei punteggi e delle recensioni dei viaggiatori. Lo strumento si aggiorna quotidianamente per riflettere le variazioni nel punteggio e nel numero di recensioni.

 **Distintivi dei premi** se la struttura ha ottenuto un premio *Travellers' Choice* o un premio *Travellers' Choice Best of the Best*, è possibile condividere il riconoscimento sul sito web.

 **Distintivi "Bravo!"** sono disponibili per le strutture che hanno ricevuto un numero minimo di recensioni eccellenti.

 **Widget Estratti di recensioni** serve a mostrare il punteggio ricevuto su Tripadvisor, gli estratti delle recensioni recenti e altre informazioni, sul sito web della struttura utilizzando stili diversi.

 **Widget Scrivi una recensione** invitano i visitatori a recensire la struttura direttamente sul relativo sito web.

 **Widget del punteggio** un widget compatto che mostra il punteggio della struttura su Tripadvisor.

 **Widget Recensioni positive** consente di creare una bacheca a scorrimento che mostra le recensioni eccellenti più recenti.

 **Pulsanti di Tripadvisor per i Social Media** consentono di personalizzare un'icona di piccole dimensioni da visualizzare sulla pagina della struttura, con gli altri widget di condivisione sui Social Network.

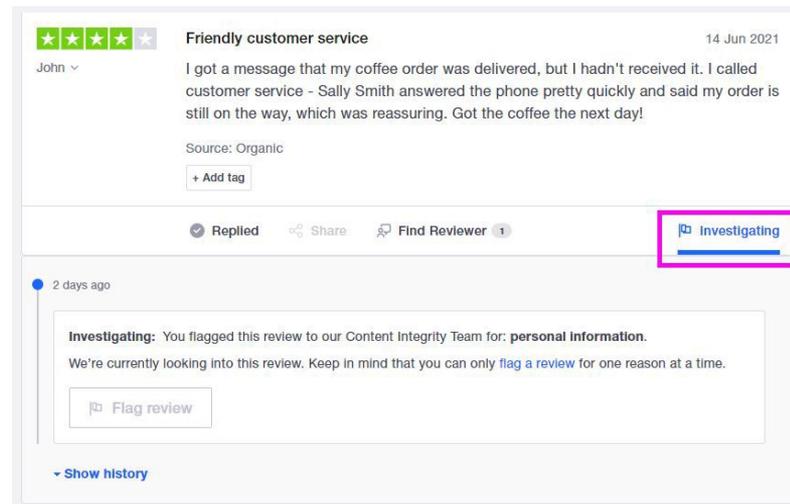
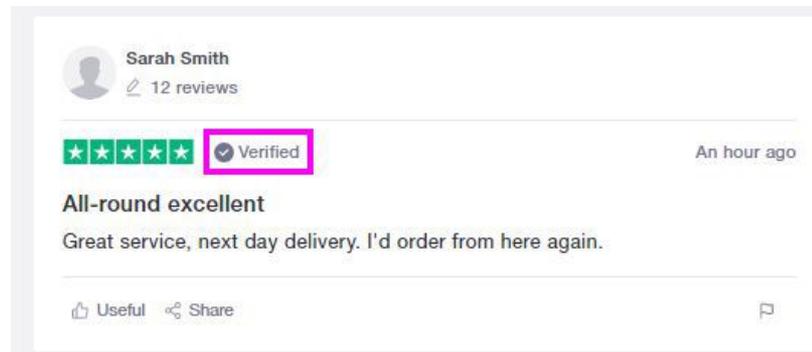
L'obiettivo di Trustpilot è quello di fornire **recensioni autentiche e affidabili**, grazie a diversi metodi di controllo per garantire la **veridicità delle recensioni** pubblicate sulla piattaforma.

Le recensioni vengono sottoposte a una serie di **check di qualità e moderazione**, in modo da eliminare eventuali recensioni false. È stata tra le prime piattaforme a consentire di **segnalare eventuali recensioni sospette o non autentiche**, recensioni che vengono poi sottoposte a un'ulteriore verifica e moderazione:

**E** l'obbligo di **verificare l'indirizzo email** prima di pubblicare una recensione

**la limitazione del numero di recensioni che uno stesso utente può pubblicare** in un certo lasso di tempo

**la differenza tra utente certamente customer e utente qualsiasi**



# TRUSTPILOT: 3 TIPOLOGIE DI RECENSIONI

Trustpilot distingue **3 tipologie di recensioni**:



## DI SERVIZIO

riguardano l'esperienza complessiva dell'utente con azienda e servizi, come: servizio clienti, spedizione, assistenza...

**Recensioni orientate all'esperienza e al servizio fornito dall'azienda**



## DI PRODOTTO

riguardano il prodotto specifico acquistato dall'utente e la sua qualità, funzionalità e valore.

**Recensioni orientate alle caratteristiche del prodotto e alle prestazioni**



## LOCALI

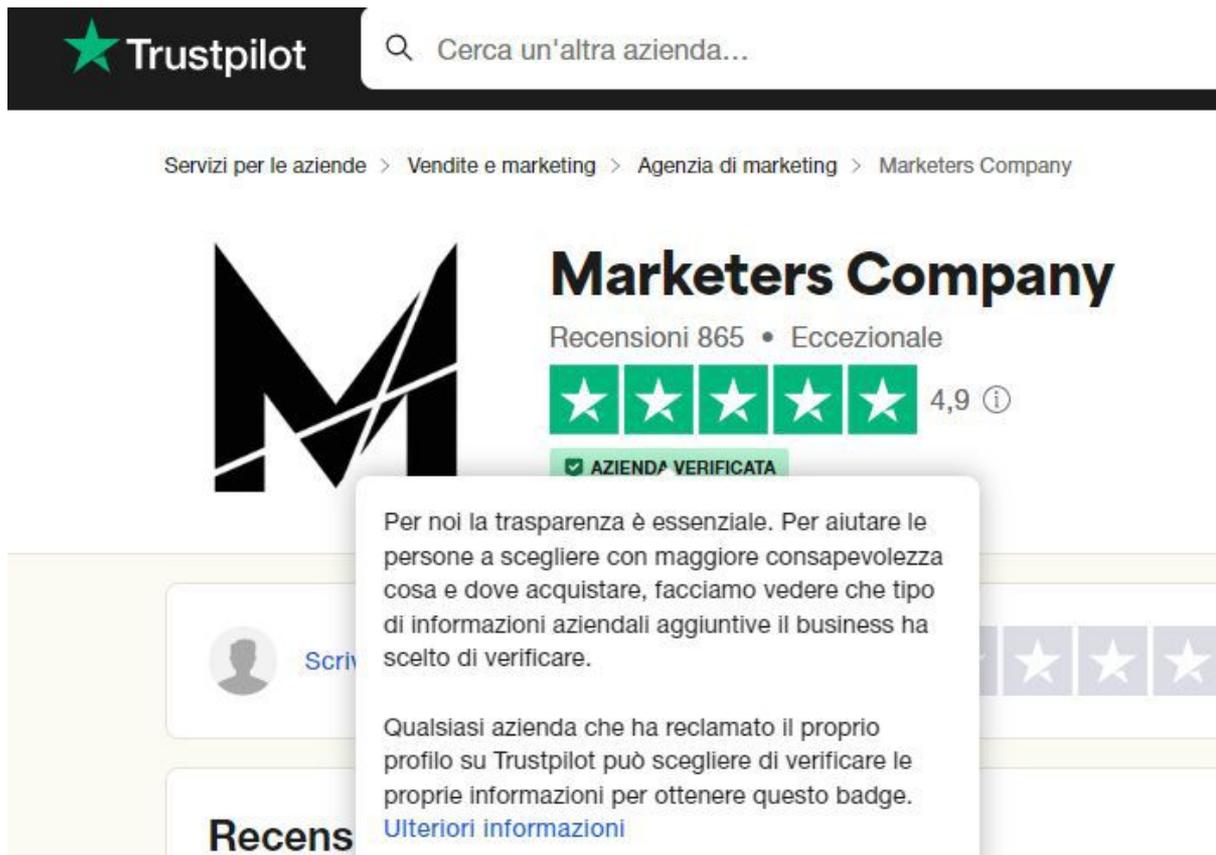
per ricevere diverse recensioni per ogni punto vendita.

**Questo consente di analizzare e confrontare la soddisfazione dei clienti per ogni sede e mostrarlo agli altri clienti**

Trustpilot offre un **Certificato di Credibilità** ai propri utenti che dimostrano di gestire le loro recensioni in modo onesto e trasparente.

Questo certificato viene rilasciato solo alle aziende che dimostrano di **rispettare i criteri di qualità e di autenticità delle recensioni** e che sono in grado di **garantire una gestione responsabile delle stesse**.

Il Certificato di Credibilità di Trustpilot è quindi un **riconoscimento**, che indica che l'azienda **utilizza la piattaforma in modo trasparente e che rispetta i diritti dei consumatori**.

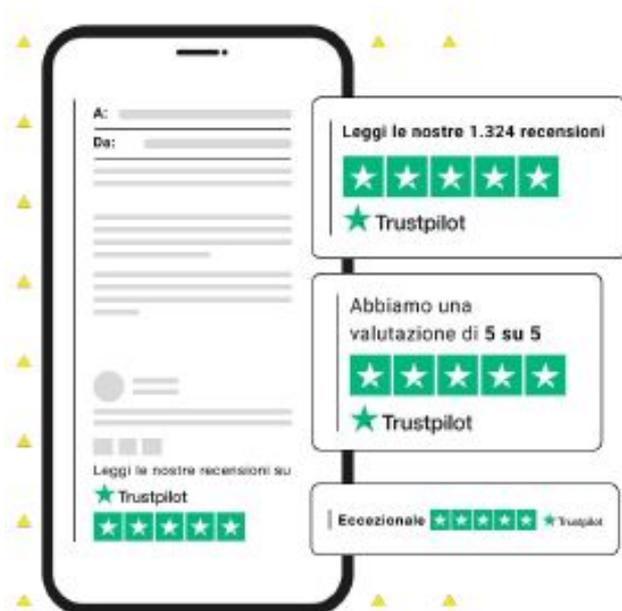


The screenshot shows the Trustpilot interface for 'Marketers Company'. At the top, there is a search bar with the text 'Cerca un'altra azienda...'. Below the search bar, the breadcrumb trail reads: 'Servizi per le aziende > Vendite e marketing > Agenzia di marketing > Marketers Company'. The company's profile features a large black 'M' logo with a white diagonal line. To the right of the logo, the company name 'Marketers Company' is displayed in a large, bold font. Below the name, it shows 'Recensioni 865 • Eccezionale' and a 4.9 star rating with five green stars and an information icon. A green badge with a checkmark and the text 'AZIENDA VERIFICATA' is positioned below the stars. A white tooltip box is overlaid on the page, containing the text: 'Per noi la trasparenza è essenziale. Per aiutare le persone a scegliere con maggiore consapevolezza cosa e dove acquistare, facciamo vedere che tipo di informazioni aziendali aggiuntive il business ha scelto di verificare.' Below this, it states: 'Qualsiasi azienda che ha reclamato il proprio profilo su Trustpilot può scegliere di verificare le proprie informazioni per ottenere questo badge.' and includes a blue link for 'Ulteriori informazioni'. The bottom of the screenshot shows the beginning of a 'Recens' section with a user profile icon and the text 'Scri'.

## Widget TrustBox

Aiutano ad aumentare le conversioni e le vendite, **mostrando direttamente sul sito la soddisfazione dei clienti rispetto a prodotti e servizi aziendali.**

Contribuiscono ad aumentare la dimensione degli ordini e ridurre l'abbandono del carrello.

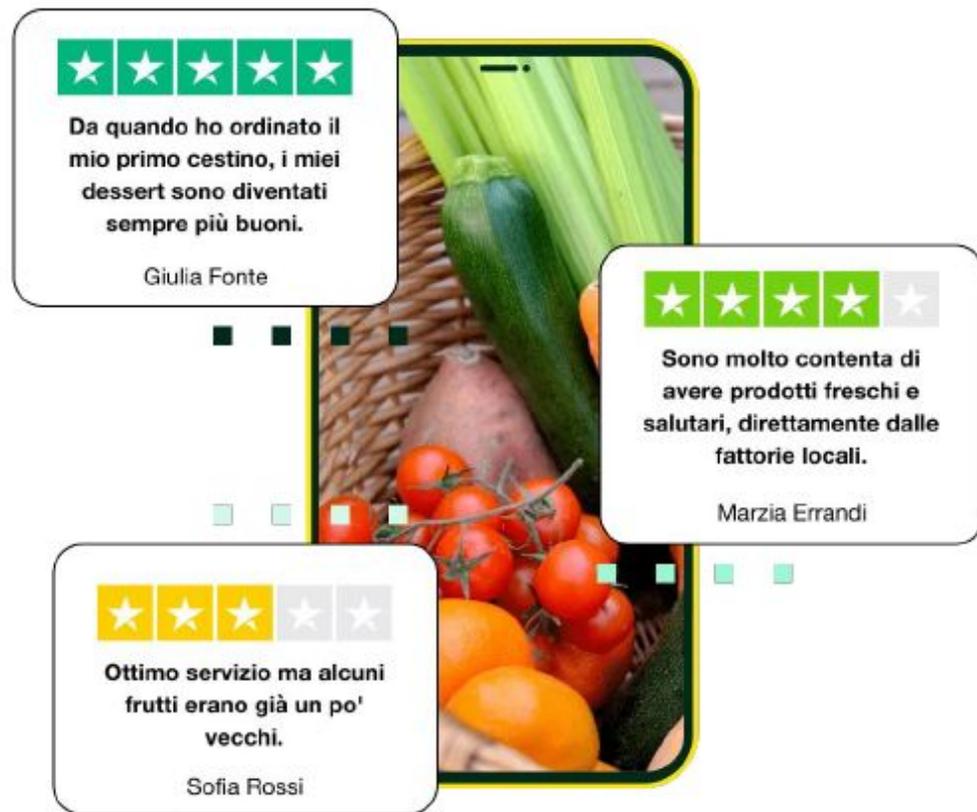


## TrustBox per il marketing via email

È possibile integrarlo direttamente nelle mail di qualsiasi natura, come: conferma ordine, richiesta recensione, stato della spedizione,...

## API per visualizzazione personalizzata delle recensioni

Le API\* di Trustpilot consentono di personalizzare la presentazione delle recensioni sul sito, in modo da adattarle al *look&feel* delle pagine



\*API: Application Programming Interface = interfaccia di programmazione delle applicazioni. Cioè un insieme di definizioni e protocolli per la creazione e l'integrazione di software applicativi → un intermediario software grazie al quale due applicazioni possono comunicare tra loro.

## Condivisione sui social media

È possibile condividere le recensioni aziendali sui Canali Social.

Il **generatore di immagini** di Trustpilot trasforma le recensioni migliori in immagini accattivanti, in grado di risaltare sui Social Media.

Maglietta e scialle blu

“Un'ottima esperienza di acquisto online. E anche i loro negozi sono fantastici.”

Scegli la recensione ▾

Scegli l'immagine ▾

Scegli il colore ▾

Posiziona il contenuto ▾

- 1. Trova un'ottima recensione**  
Qualsiasi recensione o parte di essa può essere trasformata in un'immagine testimonial in pochi minuti.
- 2. Scegli l'immagine di sfondo**  
Seleziona un'immagine dal nostro catalogo oppure carica la tua immagine di sfondo.
- 3. Scegli le dimensioni e i filtri**  
Scegli la dimensione del template per Instagram, Facebook o Twitter e personalizzalo con i filtri.
- 4. Scarica l'immagine**  
Puoi condividere le tue immagini testimonial ovunque: social media, blog, email, ecc.

Trustpilot

Trustpilot può aiutare le aziende a ottenere migliori prestazioni dalle campagne di **Google Ads**.

**Le recensioni positive dei clienti infatti possono essere utilizzate come testimonianze per creare annunci pubblicitari altamente efficaci.** Inoltre, il punteggio di valutazione di Trustpilot viene visualizzato accanto agli annunci, aumentando la credibilità e la fiducia dei potenziali clienti.

## Sponsorizzato



Facile.it

<https://www.facile.it>

## Facile.it - Confronto Polizze - Calcola il tuo Preventivo

Preventivo Gratis e Senza Impegno in 3 minuti. Confronta le Offerte Migliori per Te.

★★★★★ Valutazione per facile.it: 4,7 - 2.523 recensioni

Assicurazione Auto - a partire da 113,00 €/anno - Fai un Preventivo Gratis · Altro ▼

## Sponsorizzato



Segugio.it

<https://assicurazioni.segugio.it> > assicurazioni > auto

## Segugio.it: Assicurazione Auto - Polizze auto a confronto

Fai subito un preventivo online e scegli la polizza **auto** più adatta alle tue esigenze.

★★★★★ Valutazione per segugio.it: 4,8 - 1.467 recensioni

Le **stelline di Google**: **Google Seller Ratings** e **Rich Snippets**.

Questa è un'altra **opportunità che può aumentare le conversioni, sfruttando la social proof**.

Le aziende possono anche utilizzare le recensioni per creare annunci di remarketing personalizzati, mostrando annunci specifici a chi ha già interagito con il loro marchio.

In questo modo, le recensioni possono aiutare le aziende a massimizzare il ROI delle loro campagne pubblicitarie per raggiungere un pubblico sempre più ampio e in target.

## Settore degli animali domestici?



### Dog&Cat Sitter Cerco/offro a ROMA

Pubblica · Membri: 4644 · 6 post al giorno  
CERCHI UN DogSitter o CatSitter per le vacanze? TI OFFRI come DogSitter o CatSitter NELL'AREA DI ROMA? Dopo l'iscrizione troverai come post fisso in alt...

Iscriviti

1 amico è membro



### Dog sitter a casa del cane.

Pubblica · Membri: 1072 · 8 post al mese  
Questo gruppo è stato creato per dare la possibilità di lasciare i propri cani a casa, ospitando dietro un compenso ragionevole, un dog sitter, che abiterà nella...

Iscriviti



### I Dog sitter di Roma

Pubblica · Membri: 1206 · 5 post al mese · 13 membri hanno detto di aver frequentato Sapienza University of Rome  
Gruppo nato per aiutarci tra di noi e far nascere nuove collaborazioni tra noi dogsitter di #roma! Chiedere consigli e parlare di esperienze.

Iscriviti



### Dog e Cat Sitter: al tuo "pet" ci penso io

Pubblica · Membri: 546 · 2 post al giorno  
Questo gruppo nasce nel periodo della pandemia, dall'esigenza di molti di portare a passeggio il proprio cane e non poterlo fare per situazioni di...

Iscriviti



### Dog Sitter

Privata · Membri: 849 · Post a settimana: 9  
Questo gruppo nasce con il proposito di mettere in contatto fra di loro amanti degli animali che abbiano voglia, dietro adeguato compenso, di prendersi cura...

Iscriviti



### Cerco Offro Lavoro ANIMALI: Toelettatori, Educatori, Dog Sitter, Commessi

Pubblica · Membri: 6615 · 8 post al giorno · 11 membri hanno detto di aver frequentato Sapienza University of Rome  
Per tutti coloro che Cercano o Offrono lavoro nel campo degli Animali da Compagnia.

Iscriviti

## Settore della Birra artigianale?



### ANALFABETI DELLA BIRRA

Pubblica · Membri: 15.603 · Post a settimana: 9 · 152 membri hanno detto di aver frequentato Sapienza University of Rome  
MANIFESTO DEL GRUPPO Gli ANALFABETI DELLA BIRRA sono un gruppo di iconoclasti appassionati, populisti, cosiddetti esperti, degustatori, professionisti...

Iscriviti



### Amici Della Birra Artigianale Italiana

Pubblica · Membri: 2731 · 8 post al mese · 3 membri hanno detto di aver frequentato Sapienza University of Rome  
Questo gruppo è stato creato con l'obiettivo di promuovere tutte le cialde e capsule di caffè compreso le macchine che erogano questo formidabile...

Iscriviti



### Il Forum della Birra

Privata · Membri: 14.669 · 3 post al giorno  
Gruppo Facebook ufficiale de "Il Forum della Birra". Per iscriversi e consultare il regolamento cliccare qui: <http://www.iforumdellabirra.net/viewtopic.php?..>

Iscriviti



### birra artigianale "BEAGLE STAR"

Pubblica · Membri: 12

Iscriviti



### Artigiani & Creativi Romani per il "Made in Rome"

Pubblica · Membri: 3989 · 5 post al giorno  
Benvenuto nel gruppo sociale dei promotori del progetto per il #MadeinRome !!!  
#MadeinRome è il Piano di Sviluppo Culturale, Economico e Sociale per la ri...

Iscriviti

1 amico è membro



### Oh no! L'ennesimo gruppo sulla birra artigianale!

Pubblica · Membri: 2456 · 9 post al giorno · 15 membri hanno detto di aver frequentato Sapienza University of Rome  
Benvenuti sul gruppo della pagina La Tana del Verme nato per sostenere il movimento della birra artigianale italiana! Qui sotto troverete gli argomenti dei...

Iscriviti

## Produzione e vendita arredo bagno e maioliche?



### Arredo Bagno

Pubblica · Membri: 859 · 5 post al giorno · 4 membri hanno detto di aver frequentato Sapienza University of Rome  
Questo gruppo nasce per condividere e confrontarsi sull'arredo bagno. Potete pubblicare le foto dei Vostri bagni, chiedere consigli e pubblicare soluzioni...

Iscriviti



### idee per arredare il bagno

Pubblica · Membri: 7161 · 7 post al mese · 25 membri hanno detto di aver frequentato Sapienza University of Rome  
Idee per arredare il bagno. Foto di bagni , arredamento, pavimenti, pareti , guide e consigli

Iscriviti



### Arredare con stile

Privata · Membri: 322.858 · 10+ post al giorno  
Questo gruppo è dedicato a chi ama la propria casa, chi dedica tempo e passione per renderla bella, accogliente e personalizzata, anche con budget...

Iscriviti



### Arredo@bagno

Pubblica · Membri: 48.010 · 8 post al giorno · 165 membri hanno detto di aver frequentato Sapienza University of Rome  
Immagini e idee per la stanza da bagno. Lo spirito del gruppo è dare un servizio a tutti quelli che stanno per ristrutturare la stanza da bagno, o creando un nuo...

Iscriviti



### Arredo Bagno e ristrutturazione casa

Pubblica · Membri: 611 · 2 post al mese · 3 membri hanno detto di aver frequentato Sapienza University of Rome  
Proposte, tendenze e novità riguardo all'arredamento da bagno e le ristrutturazioni della casa

Iscriviti

**Mamme di Roma Centro**

Il regalino di fine festa più bello di tutti per i compleanni dei vostri bimbi (e non solo)! Potrete scegliere tra un'infinità di gadget a tema, tutti personalizzati con nome e gli anni del festeggiato e il tema scelto da voi! 🎉

Per info contattateci, saremo felici di potervi aiutare 😊



**RosaPompelmo**  
5 h · 🌐

🎉 COMIONI LA TUA PARTY BAG PERSONALIZZATA 🎉

Crea la combinazione che preferisci tra un'infinità di gadget a tema, tutti personalizzati con il nome e gli anni de... **Altro...**

I **Gruppi Chiusi** rappresentano una fonte inestimabile di informazioni e opportunità per le aziende e possono essere utilizzati con una duplice modalità:

- per ascoltare quello che gli utenti, in un “ambiente” protetto e tra pari, raccontano su **paure, necessità, lamentele**, ma anche su **cattive o buone esperienze con brand e aziende**
- per intervenire più o meno pubblicamente e **raccontare caratteristiche e peculiarità dei propri prodotti**, suggerire soluzioni, dare **consigli**, rispondere a dubbi



### NeoMamme 2021-2024 ❤️

Privato · Membri: 47.095 · Post al giorno: 10+

Abbiamo creato questo gruppo per permettere alle Neomamme di confrontarsi dopo il parto. Tutte noi sappiamo che è un periodo molto delicato della nostra...



### ...neomamme...

Privato · Membri: 2364 · Post a settimana: 4

Ciao a tutte ragazze! Questo gruppo è stato creato per scambiarsi consigli, idee ansie e opinioni tra mamme, e magari



### Gravidanza, mamme, neo mamme e postpartum

Privato · Membri: 69.099 · Post al giorno: 10+

Sei una mamma, lo stai per diventare, o semplicemente sei in gravidanza? Stai cercando un gruppo dove poterti



### Aiuto allattamento!

Pubblico · Membri: 60.784 · Post al giorno: 10+ · 353 membri hanno detto di aver frequentato Sapienza University of Rome  
Hai bisogno di sostegno nel tuo percorso di allattamento? La nostra community è qui PER TE! Il gruppo è gestito da mamme alla pari e da una consulente IBCLC...



### Noi mamme che allattiamo anche dopo i sei mesi (allattamento a termine)

Pubblico · Membri: 24.829 · Post al giorno: 6 · 146 membri hanno detto di aver frequentato Sapienza University of Rome  
Un gruppo per combattere l'ignoranza delle persone che al settimo mese del tuo bimbo ti chiedono :“ Signoraaaaaaa ma leiiiiiii allattaaaaaaa..."



### Dai Mamma - SOS Allattamento

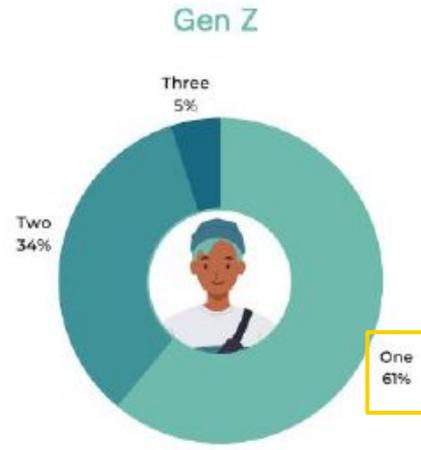
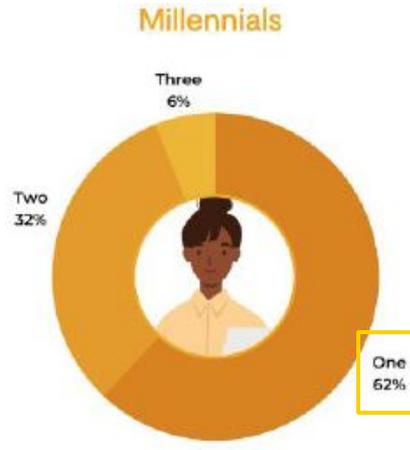
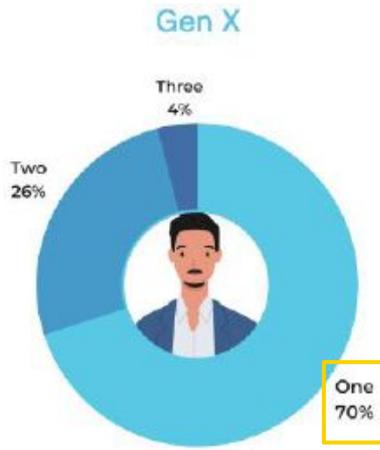
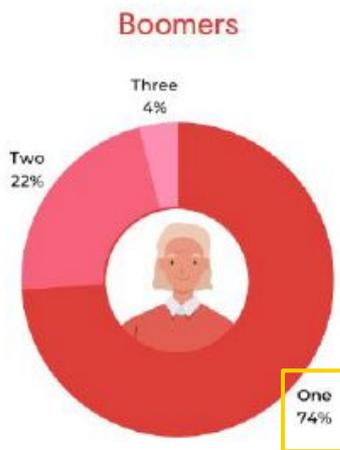
Pubblico · Membri: 4966 · Post al mese: 8 · 31 membri hanno detto di aver frequentato Sapienza University of Rome  
Ciao Mamma! Sono Antonella una mamma peer che sostiene l'allattamento al seno insieme a moltissime altre mamme che potranno aiutarvi nei momenti di...

# CHIEDERE LE RECENSIONI



I clienti, nella maggior parte dei casi, **non pensano spontaneamente a lasciare una recensione**, ma non hanno nessun problema a farlo se incoraggiati.

## QUANTE VOLTE BISOGNA CHIEDERE AI CLIENTI DI LASCIARE UNA RECENSIONE?



Il **settore**, i **prodotti**, i **servizi** e la **base di clienti** influenzano il momento in cui è consigliato chiedere ai clienti di pubblicare una recensione.

La **richiesta di recensioni** è un processo personalizzato per ogni singolo cliente che dipende anche dalla natura del rapporto instaurato, dal livello di interazione che si ha e dal tempo necessario per valutare un prodotto e/o servizio.

È importante scegliere **il metodo e lo strumento più adatto**, tenendo conto del tipo di attività che si svolge e soprattutto della tipologia di clientela a cui ci si rivolge:

 Se si ha un'**attività fisica** bisogna:

**stimolare il cliente quando è ancora in negozio** → vicino alla cassa, nel momento in cui chiede il conto, appena terminata la fase di scelta, tramite tablet, totem,...

**o subito dopo il passaggio in negozio** → se i servizi/prodotti sono valutabili nell'immediato (come centri estetici, parrucchieri, ristoranti,...) domandare una recensione il giorno stesso della visita del cliente aumenta le possibilità di riuscita. **Agire quando l'entusiasmo e il ricordo dell'esperienza sono ancora freschi.**

 **Alla fine di un percorso, di un progetto o del tempo di utilizzo di un prodotto** → se i servizi offerti non hanno un risultato immediato ma implicano un ciclo di sedute, un periodo esteso,... allora il momento migliore sarà quando **avrà avuto il tempo di vedere e valutare l'impatto del tuo lavoro.**

 **Inserire un QR code**, con link diretto alle recensioni → *all'interno dell'attività, sul menu, sullo scontrino, sulle buste, all'interno delle scatole o sul proprio biglietto da visita*

 **Inviare un SMS** o, ancora meglio, un **Whatsapp** personalizzato, per chiedere ai clienti di valutare i servizi o prodotti acquistati

 **Inviare una mail** dopo l'esperienza di acquisto includendo il link alla piattaforma di recensioni

 **Nel sito web** inserire un chiaro invito all'azione in tutti i momenti strategici e positivi del customer journey

 Sfruttare i propri **Social Media**, per condividere il link alle recensioni

# RECENSIONI NEGATIVE

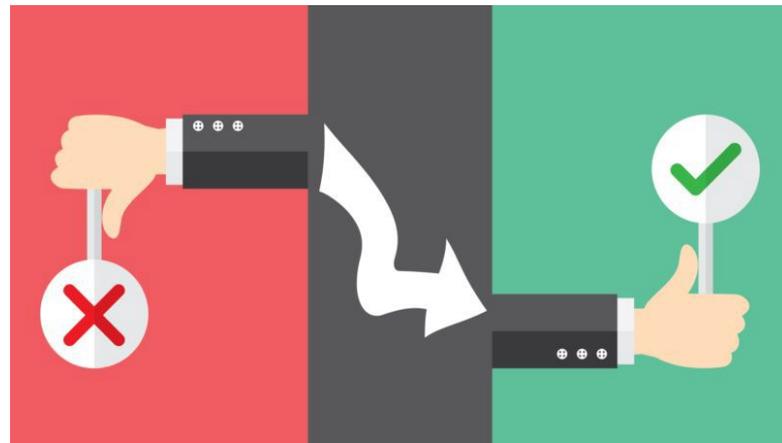


Può capitare che un utente lasci una **recensione negativa** all'azienda.

Rispondere in **maniera adeguata** permetterà al titolare di poter chiarire a quell'utente, ma soprattutto a tutti gli altri utenti, se l'esperienza negativa è stata **effettivamente causata da un errore dell'azienda oppure è imputabile ad aspettative eccessive o completamente sbagliate dell'utente.**

Nel replicare a queste recensioni negative, sarà molto importante:

-  non condividere info e dati personali dell'utente
-  non attaccarlo personalmente
-  rispondere in maniera onesta su eventuali errori commessi
-  non assumersi responsabilità per fatti non dipendenti dall'azienda
-  è comunque consigliabile porgere le proprie scuse al cliente, anche solo per un fraintendimento
-  mostrarsi concilianti, pacati e non astiosi
-  per trasmettere un'immagine di maggiore autenticità, è bene firmare la recensione col proprio nome o con la propria sigla
-  è decisivo rispondere in maniera tempestiva



**Una buona gestione di una recensione negativa può cambiare completamente la percezione dell'utente sull'azienda!**

# RISPONDERE ALLE RECENSIONI

OK

12 recensioni · 5 foto

★★★★★ 3 mesi fa

Sono andata in questo locale appositamente per fare apericena. Dopo aver aspettato un po' per ordinare, abbiamo preso da bere due cocktail, uno molto buono, invece l'altro da comporre. Come "stuzzichini" ci sono arrivati quelli che oserei ... [Altro](#)

👍 Mi piace

**Risposta dal proprietario** 2 mesi fa

Salve, ci dispiace che la sua esperienza non sia stata positiva. La nostra formula aperitivo è sempre molto apprezzata dai nostri clienti ed è più variegata di quanto lei descrive. Se un giorno vorrà tornare a trovarci, saremo felici di farla ricredere.

---

11 recensioni

★★★★★ 3 mesi fa

Cena | 20-30 €

Esperienza da non ripetere!! La cameriera pensava più a guardare la propria nailart che porre attenzione al cliente!! Piatanze minuscole per la quantità, gli aperitivi alla gente del posto erano più abbondanti che ai turisti! Controllate ... [Altro](#)

👍 Mi piace

**Risposta dal proprietario** 3 mesi fa

Gentile Mariangela, ci dispiace che la sua esperienza non sia stata positiva, e se c'è stata una svista nel conto ce ne scusiamo. Per quanto riguarda l'aperitivo, le assicuriamo che la quantità è la stessa per tutti: abbiamo due formule diverse, una delle quali è più abbondante, e probabilmente i clienti a cui lei si riferisce avevano scelto la formula "base" a 10€. Ci teniamo anche ad aggiungere che sia l'aperitivo, sia i nostri piatti principali, sono generalmente molto apprezzati dai nostri clienti sia per la qualità che per la quantità. Speriamo che in futuro voglia tornare a trovarci e darci una seconda possibilità!

OK

Local Guide · 120 recensioni · 120 foto

★★★★★ 5 mesi fa

Consumazione sul posto | Pranzo | 50-60 €

Cibo nella media, prezzi alticcii. Nello specifico: ho pagato 50€ per un piccolo tris di tartare, una pasta che porta il nome del locale con pesce non propriamente specificato, un calice di vino mediocre (che il proprietario ha deciso di sua ... [Altro](#)

👍 Mi piace

**Risposta dal proprietario** 5 mesi fa

Gentile Lorenzo, eri oggi a pranzo da noi, hai letto il nostro menù e poi hai ordinato. Hai preso tris di tartare ( Salmone spigola e Tonno) 25 € , poi hai preso Tagliatelle ai frutti di mare 15€ e un calice di Pinot Bianco Ritterof un caffè e mi hai anche ringraziato uscendo. Potevi prendere piatti differenti se volevi spendere di meno!

---

Local Guide · 125 recensioni · 25 foto

★★★★★ 6 mesi fa

Locale accogliente idem il servizio. Cibo buono, fresco, ma decisamente saporito che a me personalmente non guasta. L'unica nota stonata il prezzo decisamente alto per un antipasto ed un primo, un dolce due caffè, acqua e una bottiglia di ... [Altro](#)

👍 1

**Risposta dal proprietario** 6 mesi fa

Grazie per la recensione e per i complimenti sulla qualità del cibo. Usiamo solo pescato e crostacei e frutti di mare freschi e non gelo e in ogni caso i prezzi sono esposti sul Menù e la scelta di quanto spendere per il pasto o per il vino è solo del cliente e non nostra.

NO

NO

Le recensioni sono utili per i potenziali clienti che stanno cercando informazioni e vogliono farsi un'idea dell'azienda e dei suoi servizi/prodotti. I clienti trovano più affidabile un mix di recensioni positive e negative ed è sempre bene rispondere a tutte! Sia per mostrare che l'azienda tiene a loro sia per fornire maggiore contesto e informazioni a chi non conosce bene l'attività.

# CORPORATE REPUTATION



Le regole su come costruire e preservare la **reputazione aziendale** si stanno evolvendo molto rapidamente, con la continua evoluzione delle abitudini dei consumatori che si trasformano in **consumatori più attivi, consapevoli e reattivi**, avendo a disposizione canali e piattaforme su cui poter velocemente esprimere e condividere la propria **opinione, adesione o critica** nei confronti del brand.

Questa situazione impone alle aziende di conoscere (e governare) tutte le leve del marketing e della comunicazione digitale.



## 3 REGOLE DELLA CORPORATE REPUTATION

**STRATEGIA** definizione di una **strategia digitale aziendale** personalizzata e distintiva (**cosa, come, dove, quando**)

**MESSA A TERRA** **costruzione, verticalizzazione e messa a terra** di strategie di Brand Awareness (*grado di conoscenza di una marca da parte del pubblico di riferimento*) e/o Brand Lift (*test e strumenti per misurare la notorietà del brand*), su specifici canali e piattaforme

**MONITORAGGIO** **monitoraggio della percezione che il target di riferimento ha del brand**, sia in relazione ai competitors sia in relazione a specifici topic sensibili per l'azienda e il suo business.

# GLI ASSET CHE COSTRUISCONO IL BRAND

Per questo motivo tutte le aziende dovrebbero essere in grado di predisporre una **Cassetta degli attrezzi - ASSET** contenente tutti gli strumenti potenzialmente a loro disposizione per lo sviluppo di una **digital content strategy**



Quando un utente effettua una ricerca sul web, relativa all'azienda/brand, **i primi 10 risultati delle pagine nella SERP** (Search Engine Results Page) sono composti principalmente da:



La **SEO** unitamente ad azioni strategiche di Content Marketing può aiutare ad aumentare e migliorare la reputazione aziendale e personale, tramite:



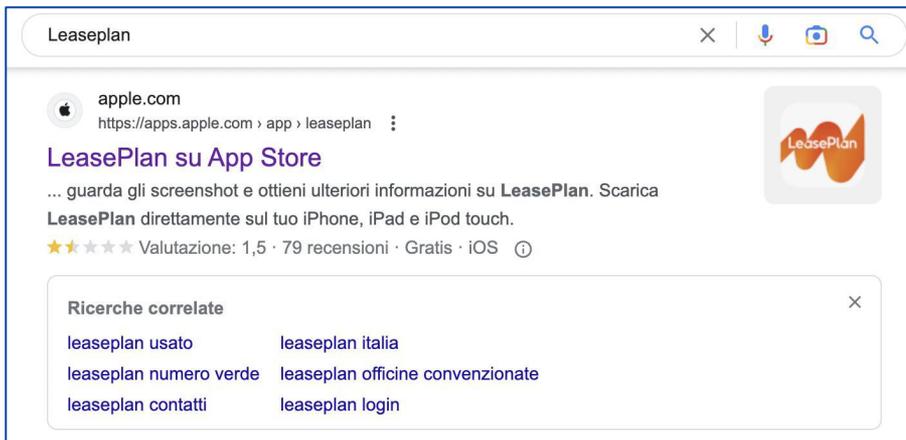
## CONTENT MARKETING

*una tecnica di marketing volta a creare e distribuire contenuti pertinenti e di valore per attrarre, acquisire e coinvolgere un target chiaro e definito*

## POSIZIONAMENTO IN SERP

Quando l'intento di ricerca, affidato ai motori di ricerca, di un utente riguarda il nome di un personaggio o di un'azienda, i primi risultati per **ranking** (punteggio/valore) che si visualizzano in SERP possono **influire sulla loro reputazione online**.

La **SEO può contribuire a posizionare i contenuti positivi e informativi tra i primi risultati di ricerca**, aumentando la visibilità di questa tipologia di informazioni positive e migliorando così la reputazione personale.



Leaseplan

apple.com  
https://apps.apple.com › app › leaseplan

### LeasePlan su App Store

... guarda gli screenshot e ottieni ulteriori informazioni su **LeasePlan**. Scarica **LeasePlan** direttamente sul tuo iPhone, iPad e iPod touch.

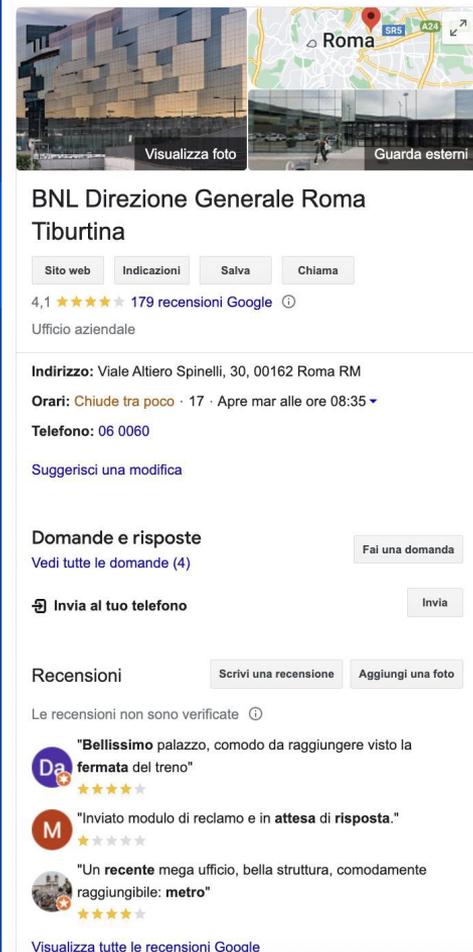
★ ★ ★ ★ ★ Valutazione: 1,5 · 79 recensioni · Gratis · iOS

**Ricerche correlate**

- leaseplan usato
- leaseplan italia
- leaseplan numero verde
- leaseplan officine convenzionate
- leaseplan contatti
- leaseplan login

APPLICAZIONE

GOOGLE  
BUSINESS  
PROFILE



Visualizza foto

Guarda esterni

## BNL Direzione Generale Roma Tiburtina

Sito web Indicazioni Salva Chiama

4,1 ★★★★★ 179 recensioni Google

Ufficio aziendale

**Indirizzo:** Viale Altiero Spinelli, 30, 00162 Roma RM

**Orari:** Chiude tra poco · 17 · Apre mar alle ore 08:35

**Telefono:** 06 0060

Suggerisci una modifica

### Domande e risposte

Vedi tutte le domande (4)

Fai una domanda

Invia al tuo telefono

Invia

### Recensioni

Scrivi una recensione Aggiungi una foto

Le recensioni non sono verificate

- Da** "Bellissimo palazzo, comodo da raggiungere visto la fermata del treno" ★★★★★
- M** "Inviato modulo di reclamo e in attesa di risposta." ★★★★★
- "Un recente mega ufficio, bella struttura, comodamente raggiungibile: metro" ★★★★★

Visualizza tutte le recensioni Google

## CONTENUTI VALORIALI E RICORRENTI

La creazione di contenuti online di alta qualità e di valore, su Media proprietari e non, come *articoli, post sui Social Media, video e podcast,...* può **aumentare la visibilità e l'autorità delle aziende e degli individui online.**

Tutto questo può aiutare a migliorare la reputazione e ad aumentare la visibilità dei contenuti positivi nei risultati di ricerca.

SOCIAL

Google

ALD

7 mag - 10 mag veicolo Asta in Algeria ...

trustpilot.com  
https://it.trustpilot.com › review › www.aldautomotive.it

**ALD Automotive Italia Recensioni - Trustpilot**

2.251 persone hanno già recensito ALD Automotive Italia. Leggi la loro esperienza e condividi la tua! | Leggi 21-40 recensioni su 2.038.

★★★★☆ Valutazione: 3,3 · 2.251 recensioni ⓘ

facile.it  
https://www.facile.it › compagnie › ald-automotive

**Ald Automotive: noleggiare auto a lungo termine - Facile.it**

I clienti di Ald Automotive possono noleggiare a lungo termine un'automobile da 24 a 60 mesi. Il canone mensile non comprende il rifornimento di carburante e il ...

★★★★☆ Valutazione: 4,4 · 120 voti ⓘ

linkedin.com  
https://it.linkedin.com › company › aldautomotiveitalia

**ALD Automotive Italia | LinkedIn**

ALD Automotive Italia | 30.177 follower su LinkedIn. In un mondo in cui il veicolo di proprietà non è più al passo con la vita in continuo movimento, ...

facebook.com  
https://www.facebook.com › aldautomotiveitalia

**ALD Automotive Italia - Home - Facebook**

ALD Automotive ha aperto nuove strade per vivere la mobilità liberamente e senza vincoli. Viale Luca Gaurico, 187, 00143 Roma, Lazio.

## ARTICOLI DI MARKETING E LINK BUILDING

Ottenere **menzioni e link da fonti autorevoli** e pertinenti al brand e/o al personaggio può aumentare l'autorità e la visibilità online.

Se gestita con cautela questa attività può contribuire ad aumentare la visibilità dei contenuti positivi e migliorare la reputazione personale e/o aziendale.

### ARTICOLI DI MARKETING

bnl

internazionalelibnlditalia.com  
https://www.internazionalelibnlditalia.com

**Internazionali BNL d'Italia • Roma, 2-21 maggio 2023**

Il sito ufficiale della 80esima edizione del Torneo di Tennis ATP Master 1000 e WTA 1000 in programma dal 2 al 21 maggio 2023 al Parco del Foro Italico di ...

### EDITORIALI SU SITI VERTICALI

drivalia

servizi con soluzioni innovative; dal noleggio che copre tutte le ...

**upgo.news**  
https://www.upgo.news › Risparmio

**Drivalia Recensione. Le nostre opinioni sull'auto in ...**

2 feb 2023 — Drivalia è una società di noleggio e mobilità di proprietà del Gruppo FCA Bank (forse la più grande banca digitale specializzata nel ...)

**corriere.it**  
https://www.corriere.it › aziende › 22\_ottobre\_17 › driv...

**Drivalia, il nuovo marchio dedicato a noleggio e mobilità ...**

Drivalia, il nuovo marchio dedicato a noleggio e mobilità elettrica di Fca Bank, di Stefano Righi, inviato a Parigi 17 ott 2022. Drivalia, il nuovo marchio ...

**energiamercato.it**  
https://www.energiamercato.it › Notizie › E-Mobility

**Drivalia: la nuova società di noleggio e mobilità del Gruppo ...**

19 ott 2022 — Drivalia nasce con l'obiettivo di promuovere la mobilità green, rendendone possibile l'accesso al maggior numero di persone.

pfizer

pfizerpro.it  
https://www.pfizerpro.it

**Benvenuti in PfizerPro | Benvenuti in PfizerPro**

Medical Information. Hai una domanda per noi? Pfizer Medical Information fornisce risposte a domande mediche non sollecitate in modo bilanciato, scientifico ...

## SITI DI RECENSIONI

Il monitoraggio continuo di ciò che sul brand, prodotto, servizio,... viene detto in rete sui siti di recensioni, consente di **predisporre azioni strategiche di risposta e contenimento**, ma anche di definire **strategie di incentivazione alla condivisione di buone pratiche e esperienze** da parte degli utenti maggiormente soddisfatti.

ARVAL opinioni

**tripadvisor.it**  
https://www.tripadvisor.it › ... › Orlando forum viaggi

**restuzione autonoleggio arval - Forum Orlando - TripAdvisor**

12.181 post · 103 recensioni · 102 voti utili.

2 risposte · Miglior risposta: Ciao non so se per le auto aziendali ci sia un iter diverso dalle aut...

Hai visitato questa pagina 2 volte. Ultima visita: 28/12/22

SITI  
RECENSIONI

ALD

**trustpilot.com**  
https://it.trustpilot.com › review › www.aldautomotive.it

**ALD Automotive Italia Recensioni - Trustpilot**

2.251 persone hanno già recensito ALD Automotive Italia. Leggi la loro esperienza e condividi la tua! | Leggi 21-40 recensioni su 2.038.

★★★★☆ Valutazione: 3,3 · 2.251 recensioni

**facile.it**  
https://www.facile.it › compagnie › ald-automotive

**Ald Automotive: noleggio auto a lungo termine - Facile.it**

I clienti di Ald Automotive possono noleggiare a lungo termine un'automobile da 24 a 60 mesi. Il canone mensile non comprende il rifornimento di carburante e il ...

★★★★☆ Valutazione: 4,4 · 120 voti

**tripadvisor.it**  
https://www.tripadvisor.it › ShowTopic-g1-i27323-k1...

**Esperienza negativa con Leasys noleggio - Viaggiare in auto ...**

In data 03/05/2019, mentre effettuo in aeroporto un noleggio con la Hertz (agenzia di fianco a **Leasys**) l'addetta m'informa che nell'auto è stata trovata una ...

**trustpilot.com**  
https://it.trustpilot.com › review › leasys

**Leasys Italia Recensioni - Trustpilot**

Quante stelle daresti a Leasys Italia? Unisciti ad altre 2.761 persone che hanno già detto la loro e fallo anche tu. La tua esperienza è importante.

★★★★☆ Valutazione: 2,5 · 2.761 recensioni

## WIKIPEDIA

Oltre ai profili Social e alle azioni SEO, non va sottovalutato il **ruolo strategico giocato da Wikipedia** in SERP, che va presidiato e gestito con oculatezza e strategia.

## WIKIPEDIA

<b>Banca Nazionale del Lavoro</b>	
	
	
<i>Orizzonte Europa, sede di BNL a Roma</i>	
<b>Stato</b>	 Italia
<b>Forma societaria</b>	Società per azioni
<b>Fondazione</b>	1913 a Roma (come <i>Istituto Nazionale di Credito per la Cooperazione</i> )
<b>Fondata da</b>	Governo italiano
<b>Sede principale</b>	Roma
<b>Gruppo</b>	BNP Paribas
<b>Controllate</b>	Artigiancassa
<b>Persone chiave</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Andrea Munari (presidente)</li><li>• Elena Goitini (amministratrice delegata)</li></ul>
<b>Settore</b>	Banca
<b>Prodotti</b>	Credito
<b>Utile netto</b>	335 mln di € <sup>[1]</sup> (2021)
<b>Dipendenti</b>	11.307 (2021)
<b>Slogan</b>	«La banca per un mondo che cambia»

I motori di ricerca costruiscono le pagine di SERP ogni volta *real time*, quindi non esistono pagine SERP statiche. I fattori che possono modificare la SERP, anche sullo stesso identico intento di ricerca e a distanza di qualche secondo sono *natura dell'intent, tipologia di utente, tipologia di navigazione,...*

## SEO: RISULTATI SÌ, GARANZIE NO!

La SEO può certamente aiutare a migliorare la reputazione attraverso l'aumento della visibilità online e la promozione di contenuti positivi e di valore. Tuttavia, è importante sottolineare che la SEO, così come tutte le altre attività correlate, **non garantisce il risultato e non può risolvere tutti i problemi legati alla reputazione online**, che richiede comunque un comportamento etico e professionale online e offline coerente con le azioni intraprese.

Basta infatti un articolo nuovo, o un articolo vecchio *refreshato* nella data, per modificare la SERP in qualsiasi momento.



# GRAZIE!

I prossimi appuntamenti:

- mercoledì 08/11/2023 ore 14:00/15:30  
> BUSINESS CHAT
- mercoledì 06/12/2023 ore 14:00/15:30  
> PAGAMENTI DIGITALI

[www.pno.camcom.it/digitale/pid/eccellenze-digitale](http://www.pno.camcom.it/digitale/pid/eccellenze-digitale)  
[pid@pno.camcom.it](mailto:pid@pno.camcom.it)

