

Strategie web per i mercati esteri

Con gli strumenti giusti, grazie al Web Marketing, le distanze cambiano paradigma e il mondo si avvicina.

Weevo

Azienda Speciale
europortello
Camera di Commercio Ravenna

enterprise
europe
network

L'Europa alla portata della vostra impresa.

Strategie web per i mercati esteri

- ▶ Aziende italiane e web
- ▶ Web marketing ed export
- ▶ Case study: Paesi Anglofoni, Russia e Germania
- ▶ Il Visual Communication Planner

<http://www.visualcommunicationplanner.it>

Le aziende italiane e il web

- ▶ Il 67,3% delle aziende hanno il sito web (70,7% nel 2015);
 - ▶ (solo il 53% secondo e-mail brokers)
- ▶ L'11,7% ha un e-commerce (dall'8,2 al 10% nel 2015);
 - ▶ (solo il 5% secondo e-mail brokers)
- ▶ Il 24,7% utilizza almeno un Social Media (37,3% nel 2015);
 - ▶ (solo il 17% secondo e-mail brokers)
- Il 79% dei siti web italiani non vengono aggiornati da più di un anno
- L'83% delle aziende italiane fallite nel 2013 non era sul web

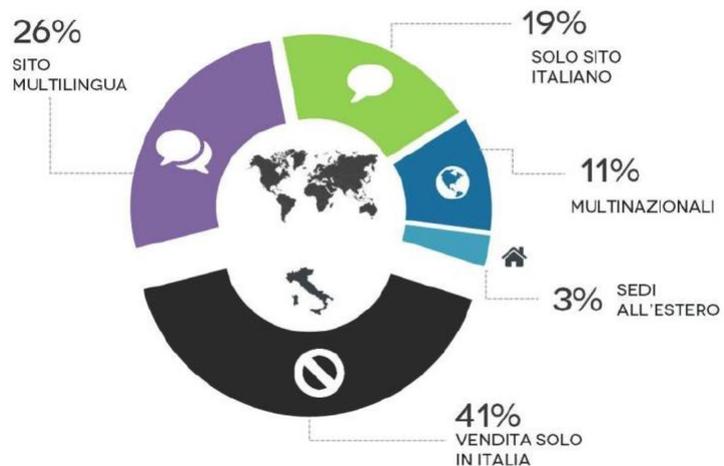
<http://www.istat.it/it/archivio/176914> dicembre 2015

<http://www.istat.it/it/archivio/107732> dicembre 2013

http://www.primaonline.it/wp-content/uploads/2014/02/eu_low_res.pdf febbraio 2014

E-commerce estero

STRATEGIE DI PRESENZA SUI MERCATI ESTERI



FONTE: CASALEGGIO ASSOCIATI, 2016

FATTURATO ESTERO NEL 2015



SITO ITALIANO



SEDI ALL'ESTERO



SITO MULTILINGUA



MULTINAZIONALI



Esiste una relazione diretta e positiva tra digitalizzazione, internazionalizzazione ed esportazione

Google – Doxa Digital

PMI, export e digitalizzazione

Le imprese italiane che hanno commercializzato i propri prodotti online oltre confine sono riuscite a compensare meglio la crisi o addirittura hanno ottenuto un incremento nel proprio fatturato.

In particolare:

- ▶ le aziende digitalizzate esportano di più;
- ▶ le imprese digitalmente avanzate realizzano in media un 24% di fatturato estero in più.

Le nostre aziende affrontano sempre più in gran numero i mercati esteri. Perché le loro azioni siano fonte di successo, reddito e crescita, è importante che imparino a conoscere le opportunità della comunicazione digitale e delle dinamiche social e inizino a usarle come leva di sviluppo.

Riccardo M. Monti, Presidente ICE



HARDY
COFFEE COMPANY

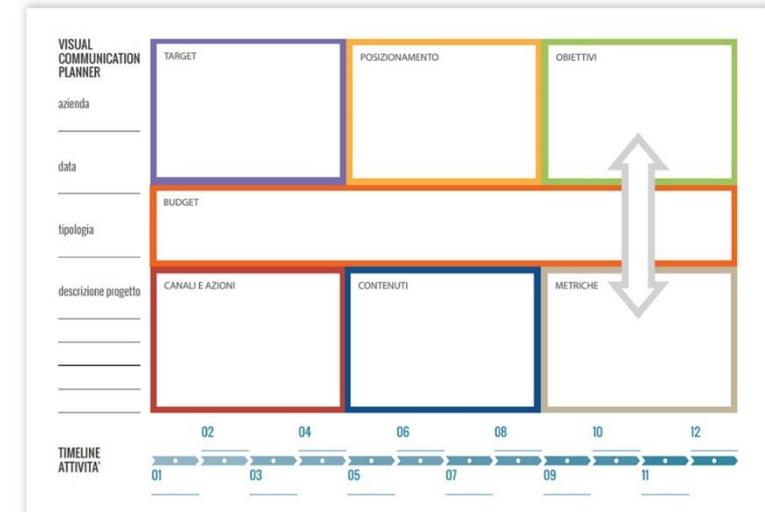
*Hardy
la PMI italiana che approccia i
mercati esteri*



Obiettivo: distribuire "Il Caffè di Milano" in tutto il mondo

La strategia è il punto di partenza

- ▶ Target
- ▶ Posizionamento
- ▶ Obiettivi
- ▶ Budget
- ▶ Canali e azioni
- ▶ Contenuti
- ▶ Metriche
- ▶ Timeline delle attività

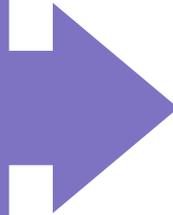


www.visualcommunicationplanner.it

Perché una buona strategia di Web Marketing abbia successo, è necessario non meno di un anno di lavoro

Target

- A chi voglio rivolgere il mio prodotto o servizio nel Paese selezionato?
- Ho definito nel dettaglio il segmento scelto?
- Il segmento individuato è abbastanza grande da poter generare profitto?
- È sufficientemente stabile nel tempo?
- Risponde agli stimoli di marketing?
- A chi si rivolgono i miei competitor?



B2B

- ▶ Importatori, distributori, rivenditori
 - ▶ Paesi anglofoni
 - ▶ Russia
 - ▶ Germania

Posizionamento

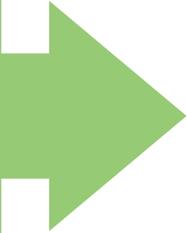
- Come voglio che il mio brand/prodotto sia percepito nel Paese scelto?
- Come questo si ripercuote sulla scelta del nome?
- L'impresa ha sviluppato un vantaggio competitivo o un brand difficilmente attaccabile su scala internazionale?
- Come si posizionano i competitor su questo stesso mercato?
- In cosa il mio brand/prodotto si differenzia dai competitor?
- Il posizionamento che ho scelto è distintivo e differenziante?
- Il posizionamento è applicabile al target selezionato?



Hardy, il caffè di Milano

Obiettivi per il Paese selezionato

- Primo approccio al mercato estero;
- ricerca di distributori o rivenditori;
- ricerca di partnership commerciali;
- avvio del processo di brand awareness;
- consolidamento della propria posizione sul mercato estero;
- coinvolgimento dei consumatori;
- incremento delle vendite:
 - aumento del numero dei clienti;
 - aumento del numero di transazione per cliente;
 - aumento del valore medio di acquisto;
- espansione del database contatti;
- qualificazione e segmentazione del database dei contatti;
- followup commerciale;
- customer care.



**Contatti da
importatori,
distributori,
rivenditori**

Metriche: misurare gli obiettivi



METRICHE DI CANALE

METRICHE DI BUSINESS

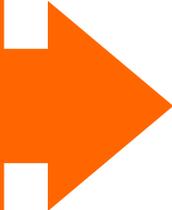
OBIETTIVI DI BUSINESS

Non confondere le **metriche** con gli obiettivi:

- ▶ portare più visite al sito web/e-commerce/blog, attraverso specifiche fonti;
- ▶ aumentare il numero di follower o “mi piace” sui Social Media, rispetto ad un target specifico;
- ▶ ottenere condivisioni dei propri post sui Social Media;
- ▶ ottenere click da annunci pubblicitari;
- ▶ ottenere aperture o click sulle newsletter.

Budget

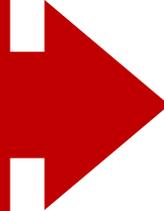
- Qual è il Paese o il gruppo di Paesi target?
- Qual è la lingua in cui si intende comunicare?
- Che tipo di contenuti si intende creare?
- Quanti canali si intende utilizzare?
- Che tipo di attività si intende svolgere?
- Quale budget è possibile dedicare alle attività di advertising?
- Per quanto tempo durano le singole attività?



Una strategia di approccio ai mercati esteri attraverso la comunicazione web, costa tanto quanto una fiera.

Canali e azioni

- Quali sono i canali web più utilizzati nel Paese selezionato?
- Quali sono quelli più utilizzati dal target definito?
- Esistono dei canali di nicchia dedicati al settore di riferimento?
- Qual è l'effettivo utilizzo di questi canali nel Paese selezionato?
- Sono stati identificati più segmenti di target, per cui sono necessari canali dedicati a tali segmenti?
- Quali canali è possibile aprire in relazione al budget definito?
- Questi canali aiutano a raggiungere gli obiettivi prefissati?
- Che costi diretti e indiretti hanno?
- Esiste qualcuno interno all'azienda che è in grado di gestirli?



- ▶ **Landing page**
- ▶ **Social Media**
- ▶ **Social Advertising**

Canali coinvolti

- ▶ Landing page localizzata, poi diventata un sito:
 - ▶ <http://hardycoffeecompany.com/en>
 - ▶ <http://hardycoffeecompany.com/pl>
 - ▶ <http://hardyespresso.com/ru>
 - ▶ <http://hardyespresso.com/de>
- ▶ Utilizzo dei principali Social Media nei Paesi selezionati:
 - ▶ LinkedIn;
 - ▶ Twitter;
 - ▶ Facebook;
 - ▶ Pinterest;
 - ▶ Vkontakte;
 - ▶ Google+.
- ▶ Una pianificazione Social Advertising a corredo su:
 - ▶ Facebook;
 - ▶ LinkedIn.

Con l'inglese si può raggiungere tutto il mondo, ma per ottenere risultati è necessario localizzare la propria comunicazione

Canali e azioni: LinkedIn

- ▶ *Apertura del profilo aziendale multilingua;*
- ▶ *inserimento schede prodotto/servizio multilingua;*
- ▶ *stesura di messaggistica dedicata e diffusione nei giorni lavorativi;*
- ▶ *apertura profili dei vertici aziendali e delle principali funzioni manageriali (in particolare chi si occupa dell'estero, export manager p.e.) e loro collegamento al profilo corporate;*
- ▶ *iscrizione e partecipazione a gruppi;*
- ▶ *ricerca e selezione di contatti che rispondono ai requisiti di distributore/rivenditore tramite "inmail" (servizio a pagamento di LinkedIn);*
- ▶ *campagna di advertise per la ricerca di contatti interessati alla proposta di Hardy (servizio LinkedIn a pagamento);*
- ▶ *engagement previa autorizzazione (in questa fase può intervenire direttamente l'azienda).*

Canali e azioni: Twitter

- ▶ *Creazione di un account ad hoc per ogni mercato;*
- ▶ *analisi degli hashtag tramite strumento dedicato (Glouk);*
- ▶ *stesura di messaggistica dedicata;*
- ▶ *diffusione ridondante;*
- ▶ *ricerca di account da re-twittare;*
- ▶ *following di account nel target;*
- ▶ *engagement previa autorizzazione (in questa fase può intervenire direttamente l'azienda).*

Canali e azioni: Facebook

- ▶ *Creazione di una pagina dedicata a ogni mercato;*
- ▶ *creazione di messaggistica ad hoc per il canale;*
- ▶ *diffusione durante i giorni lavorativi;*
- ▶ *campagna di advertise (servizio Facebook a pagamento);*
- ▶ *engagement previa autorizzazione (in questa fase può intervenire direttamente l'azienda).*

Canali e azioni: Pinterest

- ▶ *Apertura di un profilo aziendale multilingue;*
- ▶ *creazione di più board fotografiche in inglese;*
- ▶ *pubblicazione di un progetto di “storytelling” in inglese.*

Canali e azioni: Google+

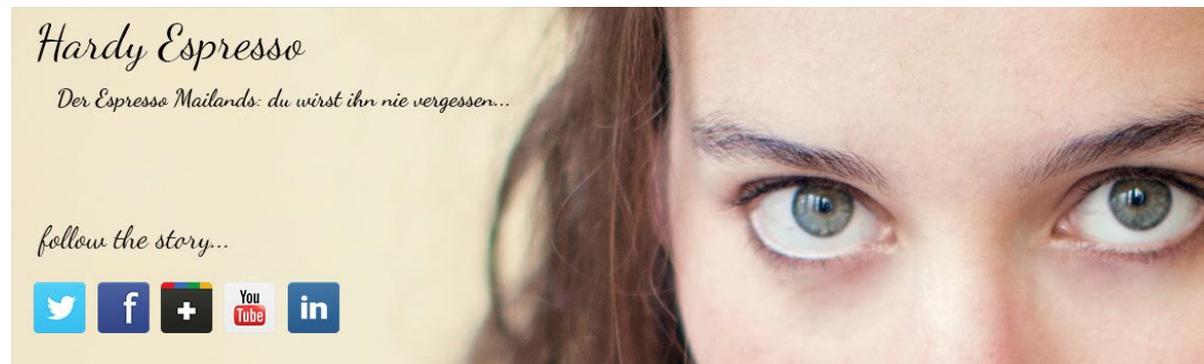
- ▶ *Apertura di un'unica pagina aziendale, multilingue;*
- ▶ *analisi degli hashtag;*
- ▶ *stesura di messaggistica dedicata;*
- ▶ *diffusione ridondante;*
- ▶ *engagement previa autorizzazione (in questa fase può intervenire direttamente l'azienda).*

Contenuti

- Quali contenuti si intende comunicare?
- Esiste un piano editoriale?
- Qual è il contesto della propria comunicazione?
- Quale tono si vuole dare alla comunicazione?
- Quanti contenuti servono, e per quali canali?
- Chi si occupa di tradurre / localizzare i contenuti?
- Come si intende presentare l'offerta di mercato sul web?
- Che linea grafica si intende seguire?

- Studio di un claim per ogni mercato:
 - EN: All it takes to be in Milano
 - DE: Der Espresso Mailands: du wirst ihn nie vergessen...
 - RU: Настоящий итальянский кофе-эспрессо
- Photo shoot dedicato
- Utilizzo di copywriter madrelingua
- Campagna corporate affiancata da una comunicazione creativa/storytelling

Comunicazione localizzata



Servizio fotografico dedicato



Sito web dedicato al mercato



The image shows a collage of elements related to the Hardy Coffee Company website. At the top, a navigation bar includes links for HOME, HISTORY, VALUES, PRODUCTS, HARDY JOURNAL, and CONTACTS, along with social media icons and a search bar. The main visual is a yellow coffee cup on a saucer with the Hardy logo, set against a background of coffee beans. A glass jar of coffee beans with a tag labeled 'INDIA' is also visible. On the left, a vibrant blue and yellow parrot is perched on a branch. The Hardy Coffee Company logo is repeated in several locations throughout the collage.

We've spent decades perfecting our blends – now it's time to share them with the world.

In Italy, we take our coffee seriously. So when the Maja brothers opened their first 'bar-privativa' in Giambellino, Milan in 1954, they knew they'd have to create something spectacular to stand out.

Founding one of Italy's first coffee roasting plants, they began what would become a lifelong obsession with creating a range of distinctive and unforgettable coffee blends.

Part of Milan's cultural, commercial and human heritage for over 60 years, it's finally time to share their love of coffee with the world.

Here's how the Hardy journey unfolds.



HARDY
COFFEE COMPANY

Настоящий итальянский кофе-эспрессо



Харди Эспрессо

С 1954 года фирма Кофе Харди поставляет в Милан отлично прожаренный кофе. Поколение за поколением превращали приготовление кофе Эспрессо в искусство.

Нашей целью является развитие дистрибьютерской сети оптовой и розничной продаж насыщенного ароматами кофе. В каждой вакуумной упаковке вы найдете оптимальный баланс аромата, крепости и вкуса. Кофе Харди представляет собой эссенцию Милана.

Мы расширяем зарубежную географию распространения наших отличных кофейных смесей. Обращайтесь к нам, если вы хотите стать дистрибьютером Кофе Харди.

[Письмо или звонок нам](#)

БУДУЩЕЕ И МИССИЯ

Промышленные знания позволяют компании Кофе Харди предвосхитить требования по стандартизации кофев и предлагать основанные на опыте советы. Благодаря нашим коммерческим и техническим службам кофе Харди позволяет клиентам получать прогрессивное развитие нашего обслуживания. Особое внимание уделяется промоутингу с целью удерживания современного уровня обслуживания, а также идентификации продукта конечным потребителем.

Pinterest

Coffee Brings Us Closer To Each Other

A mother and daughter's journal - bonded by coffee... Angelina is travelling the world, meeting new people and seeing new places. Here their communication centre. (Note: All characters are invented. Pictures here are curated from all over the internet. Clicking on a picture

16 Pin 18 Follower

Bacheche correlate

- Milano
- 04. californication
- A Fork On The Road Show
- Beautiful places :)
- Cali



(Dec 3. 2013) Hi mum! I'm having a wonderful time in California. We've settled into a funky hostel full of young people who are travelling the world just like me. We went to a farmers' market yesterday. It was great to see all the hand-made and organic things on display. I bought some very early Christmas presents for a couple of the girls at the hostel and I tried some very tasty filter coffee. And before I forget, say "hi" to Francesca for me - I haven't heard from her in a while. xx Angelina

di wallyg



(Dec 23. 2013) Hi mum, I can't believe there's only two days left until Christmas. Time really does fly when you're having fun. I've decided I'll spend Christmas in Florida and then continue on to New York either the next day, or the day after. There won't be any time to catch the bus, so I'll just fly there. Hopefully there won't be any delays due to the snow. How is the weather in Milano. I miss home. xx Angelina

di wallyg

Aggiunto ai Pin da flickr.com



(Nov 19. 2013) Hi mum, I've met a boy! Haha, I knew that would get your attention. Don't worry, he's not a boy I'm interested in romantically, he's just a really cool guy who loves



(Dec 17. 2013) Dear Angelina, I'm so glad to hear you're having an amazing time in the sunshine. It's freezing here, as I suspect it will be in New York when you get there. Your father and I treated ourselves to a delicious #hardyesspresso latte today. It was exactly what I needed, warm, silky, with a chocolatey after-taste. I can't remember the last time I enjoyed a coffee so much. Wish you were here with us. Love, mum xx

di jimforest

Aggiunto ai Pin da flickr.com



(Nov 11. 2013) Hi mum, I'm loving



(Dec 15. 2013) Hi mum, guess what? I'm in Florida. Naples, Florida - to be exact. It took a while to get here, but I figured I would enjoy some more of the sunshine before I hit the freezing weather in New York for the New Year. Anyway, I thought you might find this beautiful - it's a pretty famous pier here on the beach. Wish you could see it with me. xx Angelina

di kritterkraszee

Aggiunto ai Pin da flickr.com



(Nov 29. 2013) Hi mum, a quick update. I've been on the road for the past few days. And I'm loving it! I'm travelling with my new friends Jack and Simone. Right now we're at a bus station in California. We just got here. I'll be in touch as soon as



(Dec 10. 2013) Dear Angelina, I'm glad to hear you're well. Fine, too, but the weather isn't holding up so great, telling us to expect snow now. If it was me, I'd stay in California for as long as possible. But I know you have big plans. Love, mum xx

di orsorama

Aggiunto ai Pin da flickr.com



(Nov 30. 2013) Dear Angelina, I bumped into your friend yesterday. She was enjoying a delicious #hardyesspresso friend. She asked about you and I told her you're travelling living your dreams. I hope you find a nice place to stay



And if you hadn't guessed, we're huge on taste. That's why we're working hard to produce the highest quality coffee beans, single origin coffees and lighter roasts. It takes time to get it all right but your taste buds won't regret a single moment we spend perfecting our brews

Saved by Hardy Espresso

Segui

come to



Angelina, it's minute. With a few weeks of baby snow as always. I believe this has away from yourself and are doing soon.



Angelina, you found a shop two it serves so excited - it travel all the

Twitter e Facebook e LinkedIn



Hardy Espresso @HardyEspresso · 18 gen

#thirdwave #coffee – saving the world, one Caffe Hardy #roastedbean at a time



Hardy Espresso

Pubblicato da Buffer [?] · 11 aprile alle ore 10:17 · ✨

In mourning for Monday? You'll need a long black to get you through!
#goodmorning Caffe Hardy #coffeeovers
<http://www.hardycoffeecompany.com/en/products>

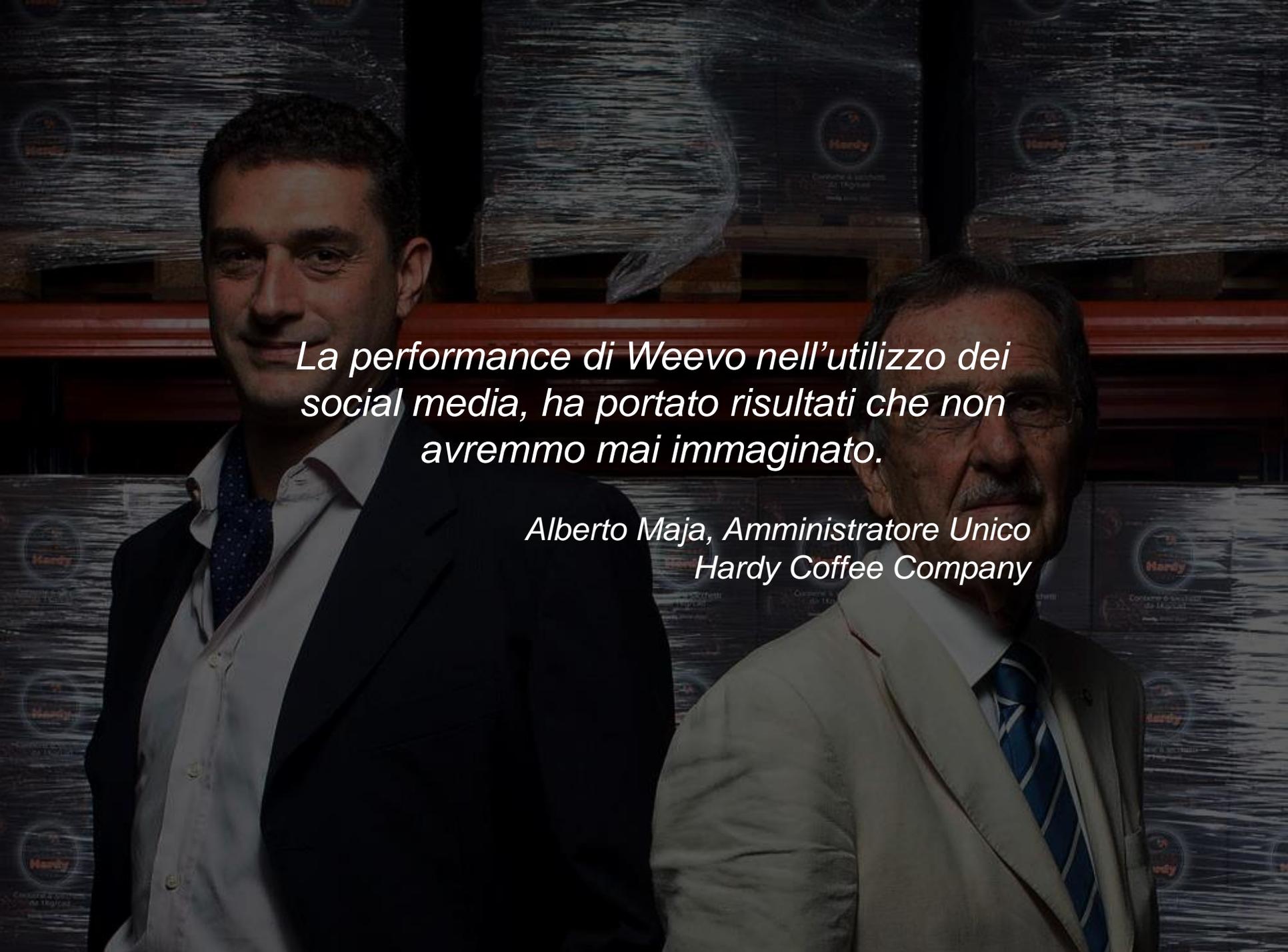


Hardy Coffee Company At Caffe Hardy we believe the best cup of coffee's a shared cup of coffee. That's why we're sharing the #coffeelove and taking our brand to the world. If you're ready to build strong business relationships and make a profit by sharing the drink you love, ask us about becoming an #international #distributor today. <https://lnkd.in/dYfVFvy>



Riepilogo del piano

- ▶ Mercati target
 - ▶ *B2B*
 - ▶ *Importatori, distributori, rivenditori*
- ▶ Posizionamento: lo stesso utilizzato per l'italia, ma localizzato attraverso campagne creative localizzate
- ▶ Obiettivi
 - ▶ *Contatti commerciali*
- ▶ Budget dedicato a ogni mercato
- ▶ Canali e azioni specifiche per i Paesi target
- ▶ Contenuti localizzati, creati da copywriter madrelingua
- ▶ Definizione di metriche
 - ▶ *Analisi costante*
- ▶ Timinig
 - ▶ *Almeno 12 mesi*

A photograph of two men in business attire standing in front of a wall of coffee bags. The man on the left is younger, with short dark hair, wearing a dark suit jacket over a light-colored shirt and a dark patterned tie. The man on the right is older, with glasses and a mustache, wearing a light-colored suit jacket over a white shirt and a blue and white striped tie. The background consists of numerous coffee bags, some of which have the 'Hardy' logo visible. The lighting is somewhat dim, creating a professional and focused atmosphere.

La performance di Weevo nell'utilizzo dei social media, ha portato risultati che non avremmo mai immaginato.

*Alberto Maja, Amministratore Unico
Hardy Coffee Company*

Gabriele Carboni, Weevo S.r.l.

- ▶ *Founder di Weevo, agenzia di comunicazione web*
- ▶ *Ideatore di Glouk, strumento strategico per Twitter*
- ▶ *Co-editore de Il Giornale delle PMI*

- ▶ Twitter: @gabbariele
- ▶ Sito web: <http://www.weevo.it>
- ▶ Blog: <http://gabbariele.weevo.it>
- ▶ E-mail: gabriele@weevo.it

