



## LINEE GUIDA SOCIAL (Facebook, Instagram)

I canali social sono da sempre un canale privilegiato per comunicare con affezionati e nuovi ospiti.

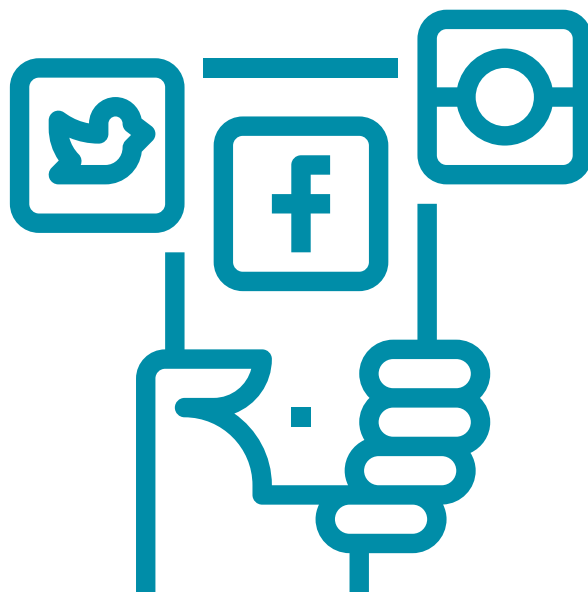
Questo è vero oggi più che mai visto che **il tempo passato sui social è aumentato** sempre di più durante il lockdown.

Se le persone sono su Facebook e Instagram per molte ore durante la giornata, sarebbe un peccato perdere l'occasione di esserci e farti ricordare per quando torneranno a programmare le loro vacanze.

### IL PUNTO È: COME?

In questa circostanza, l'unico obiettivo possibile è **farsi conoscere**. Non ci sono assolutamente i presupposti per promuovere offerte e pacchetti; anzi, tentare di vendere in un momento così potrebbe essere controproducente.

Vale la pena, invece, investire su una **comunicazione empatica che mostri vicinanza e rispetto**.



## COSA PUBBLICARE?



- **Racconta** la tua struttura ricettiva, ma non parlare solo di quello.

Attraverso i canali social, puoi infatti raccontare ai vecchi e (potenziali) nuovi clienti tantissime cose: la storia del Trentino e del luogo in cui ti trovi, le bellezze naturali e culturali vicine e (solo a ripresa avviata) gli eventi in programma nei dintorni.

- Ovviamente, i social sono il luogo perfetto per raccontare le peculiarità della tua struttura e i servizi che metti a disposizione dei tuoi ospiti. Qui vale la **regola dell'unicità**: sei rinomato per una ristorazione particolare? Allora puoi lanciare sui social una **rubrica** che parli di questo aspetto, magari lasciando qualche consiglio o (video) ricetta.

Sei una struttura con spa attrezzatissima?

Allora perchè non parlare di benessere e di uno stile di vita sano?

Il tuo target sono le famiglie? Pensa quindi a come puoi aiutarle condividendo informazio-

ni utili e interessanti per loro.

- **Realizza video divertenti ed originali.** Smartphone alla mano puoi “svelare” i dietro le quinte in modo autentico o raccontare come stai trascorrendo questi momenti di chiusura.

- Se stai approfittando della chiusura per rinnovare la tua struttura o per sanificarla adeguatamente, raccontalo ai tuoi fan e follower.

- **Trasmetti fiducia, speranza e bellezza, condividendo ricordi e cartoline** delle stagioni passate oppure pubblicando con una **foto** l'emozione dell'ultima nevicata primaverile, del primo bocciolo che si schiude, di un tramonto particolarmente intenso.

- Qualunque sia il contenuto che decidi di pubblicare, è importante avere sempre **delicatezza, rispetto e tutela per tutti**.

## COME USARE LE FOTOGRAFIE?



### Utilizza sempre immagini o video per arricchire i contenuti social.

Puoi pubblicare le foto che hai scattato in prima persona e che raccontano gli angoli più particolari della tua struttura o gli scorci più suggestivi del luogo in cui ti trovi.

Oppure puoi utilizzare, in maniera totalmente gratuita, le foto che Trentino Marketing e la tua APT o Consorzio di riferimento ti mettono a disposizione [qui](#).

### COME SCEGLIERE LE FOTO?

- Puoi raccontare, tramite le immagini, le storie di una **giornata tipo** nella tua struttura.

- Puoi raccontare, attraverso le foto, le **storie** del territorio (di un artigiano, un produttore o una leggenda...).

Puoi prendere spunto dalla pagina Facebook di Visit Trentino o della tua APT/Consorzio di riferimento oppure condividere direttamente i post di Visit Trentino/APT/Consorzio sulla tua pagina Facebook.

### Usa foto di altri solo se ne hai i diritti e non dimenticare di inserire i crediti fotografici.

- Per i **video**, è preferibile usare un **formato verticale o quadrato** che funziona meglio da mobile sia su Facebook che su Instagram.

## COME SCRIVERE IL TESTO?



Ed infine ecco alcuni suggerimenti per il testo descrittivo di accompagnamento alla foto/video (in gergo tecnico **copy**):

- Utilizza sempre un **tono amichevole**, non formale; in questo particolare momento, prediligi **parole rassicuranti ma oneste**, che infondino **fiducia ed ottimismo**

- Gioca con **elementi che incoraggino l'interazione** da parte della community (una domanda, un quiz, chiedere delle opinioni)

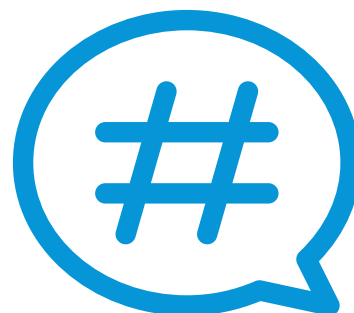
- **Controlla il testo** almeno due volte prima di pubblicare per evitare errori di battitura

- Inserisci la **geolocalizzazione** (ovvero il luogo della foto o dove ti trovi mentre posti)

- Inserisci (su Instagram) gli **hashtag** corretti (vedi sotto)

- **Tagga** eventuali partner (Visit Trentino, Apt, ecc).

## COSA SONO GLI HASHTAG E A COSA SERVONO?



Sono le **parole chiave** che definiscono un argomento e che **facilitano la ricerca** dell'utente e quindi favoriscono la visualizzazione dei contenuti che pubblichi sui social.

Qui di seguito quelli utilizzati dai canali ufficiali di Visit Trentino a cui aggiungere quelli della tua struttura se ne hai e quelli della tua APT o Consorzio di riferimento:



### **#visittrentino**

(da utilizzare sempre)

### **#trentinowow**

(da utilizzare sempre)

### **#Bellezzaadomicilio**

(utilizzato in condivisione con altre regioni d'Italia e con Italia.it)

### **#Italycomestoyou**

(utilizzato in condivisione con altre regioni d'Italia e con Italia.it)

### **#Trentinostories**

(da utilizzare se si racconta una storia del territorio)

### **#Trentinofoodtales**

(da utilizzare per ricette o suggerimenti in cucina)

### **#lamiaterranonsiferma**

(quando si parla di prodotti locali)

## ULTIMI SUGGERIMENTI



- Sii **costante nella pubblicazione**; non ha senso aprire un account Facebook o Instagram se puoi pubblicare solo una volta al mese
- Ricorda che su Facebook solo le persone fisiche possono avere un account privato; **le aziende, incluso le strutture ricettive, devono avere una pagina**
- **Interagisci** sempre con chi ti scrive o ti lascia messaggi privati
- **Se il post viene condiviso, è importante interagire** con gli utenti che lo hanno condiviso
- **Analizza i dati** statistici forniti dagli insights interni alla piattaforma per capire quali argomenti funzionano meglio, quali orari di pubblicazione sono più efficaci, etc.