

Seminario di Web listening e web reputation

PROF. ROBERTA MILANO

OBIETTIVO DEL CORSO

Web e device mobili hanno cambiato abitudini, variato i comportamenti e modificato profondamente l'economia. "I mercati sono conversazioni" (Cluetrain Manifesto) e le *conversazioni* avvengono, oggi, anche e soprattutto nel web, nei blog e nelle nuove piattaforme di social media.

Per una efficace attività di marketing e comunicazione, digitale e non, è oggi indispensabile partire dall'ascolto. Durante il corso, dopo uno studio di scenario e delle principali piattaforme sociali, analizzeremo strumenti e attività di social media monitoring, analytics, brand reputation e management della presenza aziendale online.

PROGRAMMA DEL CORSO

- Internet e web: sviluppo, piattaforme, evoluzione.
- Legami e differenze tra tecnologia e innovazione.
- Disruption digitale.
- Panoramica su principali social media.
- Approfondimento su twitter, facebook e instagram.
- Social media marketing.
- Esercitazioni pratiche su twitter, facebook e instagram
- Crescita della connessione in mobilità
- Come il digitale sta modificando i nostri comportamenti.
- Come cambiano gli approcci di marketing e comunicazione.
- Cosa è un brand.
- Reputation Management (il fenomeno delle recensioni e loro importanza).
- Cenni di web marketing e strategie di advertising online.
- La comunicazione parte dall'ascolto.
- Metriche e strumenti di misurazione delle "conversazioni" online.
- Online (brand) reputation.
- Social analytics.
- Social caring & CRM
- Real time marketing.
- Big data e possibili utilizzi.
- Studio di specifiche case history e testimonianze.

BIBLIOGRAFIA

Durante le lezioni verranno forniti articoli, studi e ricerche.

Testi facoltativi:

- R. MILANO-F. TAPINASSI, *Turismo e reputazione. Online reputation management per imprese ricettive, ristoranti e destinazioni turistiche*, Maggioli Editore, 2013.
- V. COSENZA, *La società dei dati*, 2012 Editore 40k
- C. ANDERSON, *La coda lunga. Da un mercato di massa a una massa di mercati*, Codice Edizioni, 2010.

DIDATTICA DEL CORSO

Lezioni frontali in aula.

METODO DI VALUTAZIONE

Esercitazioni e verifiche intermedie.

AVVERTENZE

Orario e luogo di ricevimento

Il Prof. Roberta Milano comunicherà a lezione orario e luogo di ricevimento degli studenti.