

Camera di Commercio
Catanzaro Crotona
Vibo Valentia

PIANO DI COMUNICAZIONE

2023-2025

INDICE

1. PREMESSA
2. VISION E MISSION
3. LA STRATEGIA
4. OBIETTIVI
5. I PUBBLICI DI RIFERIMENTO
6. GLI STRUMENTI
7. LINEE GUIDA PER IL PERSONALE
8. SITO-WEB
9. SOCIAL MEDIA STRATEGY
10. MAGAZINE DIGITALE
11. CRM
12. CRM E E-MAIL MARKETING
13. NEWSLETTER
14. NEWSLETTER: PROPOSTA DI STRUTTURA
15. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
16. SPORTELLI CAMERALI
17. UFFICIO STAMPA



Premessa

La Camera di Commercio di Catanzaro, Crotone e Vibo Valentia viene ufficialmente istituita il 3 Novembre 2022 in attuazione del Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 16 Febbraio 2018 e del Decreto del Presidente della Giunta Regionale della Calabria n. 84 del 1 settembre 2022, e per effetto dell'accorpamento di tre Enti camerali operanti prima autonomamente nelle rispettive realtà provinciali.

Risulta dunque fondamentale rivedere la comunicazione in un'ottica nuova, attraverso uniformità di linguaggi e omogeneità di immagini, per trasferire all'utenza l'idea di una Camera unica al servizio del territorio di riferimento.



Vision

Porsi come una pubblica amministrazione di qualità e un attore integrato di sviluppo per le imprese e per il territorio.



Mission

Svolgere un ruolo propulsivo per lo sviluppo locale anche attraverso attenti processi di regolazione del mercato, tutela della legalità, qualificazione aziendale e dei prodotti, internazionalizzazione, assistenza tecnica per la digitalizzazione, incentivazione del turismo, tutela dell'ambiente e dei beni culturali.

LA STRATEGIA

OBIETTIVI

Comunicare - ampliare il ruolo della Camera come animatore delle politiche integrate di sviluppo socio-economico territoriale.

01 Riconoscibilità all'esterno
come nuovo Ente unico

02 Migliorare la **percezione** del ruolo
dell'Ente per le imprese e i consumatori

03 Valorizzare le **funzioni** e i
servizi della Camera

04 Creare all'interno dell'Ente un **approccio**
condiviso sulla comunicazione

05 Individuare un **tone of voice** dell'Ente da
declinare in base alle caratteristiche dei
mezzi e degli strumenti di comunicazione
utilizzati.

I PUBBLICI DI RIFERIMENTO

1

IMPRESE

2

PROFESSIONISTI

3

PRIVATI CITTADINI

4

ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

5

ALTRI ENTI

6

DIPENDENTI E COLLABORATORI

GLI STRUMENTI

Sito web

Social
network

Magazine
digitale

CRM

URP

Sportelli
camerali

Ufficio
stampa

LINEE GUIDA PER IL PERSONALE

Il Piano di comunicazione non può prescindere dalla predisposizione di un insieme di strumenti per il personale camerale che si configurino come una guida a disposizione di tutti coloro che, in diversi ruoli, si occupano della comunicazione dell'Ente o che predispongono documenti che vengono resi disponibili all'utenza.

KIT DI COMUNICAZIONE CONDIVISO

Predisposizione di materiale grafico (documenti in formato .ppt, .doc, ecc) per uniformare la comunicazione dell'Ente in uscita.

VADEMECUM PUBBLICAZIONI ONLINE

Condivisione di linee guida per la redazione di web e social post (formato consigliato immagine, numero max caratteri titolo, ecc)

SITO WEB

Il sito-web camerale è stato realizzato recentemente considerando le migliori prassi presenti nel sistema camerale.

E' stato pensato nell'ottica di rendere quanto più fruibili i contenuti da parte dell'utenza, partendo dal punto di vista dell'osservatore esterno.

Gli obiettivi per il prossimo triennio sono:

- migliorare i contenuti e la fruibilità da parte dell'utente;
- incrementare e monitorare il traffico;
- implementare una sezione "blog" a cui rimandare tramite e-mail e social marketing;
- installare i pixel di Facebook per campagne social mirate*.

*Parte di codice che, una volta inserito all'interno del sito web, permette di tracciare molteplici eventi o azioni fatte dall'utente che vede l'inserzione.

SOCIAL MEDIA STRATEGY



Mantenimento di un'unica pagina. Si farà un tentativo di unione dei vecchi profili per recuperare i follower. Saranno predisposte dei modelli standard da utilizzare per una comunicazione chiara e coordinata.



Mantenimento di un'unica pagina con aggiornamento dei dati del nuovo Ente e gestione della stessa con contenuti adatti allo strumento (immagini report, promozione di eventi, ecc.)



Google
My Business

Aggiornamento dei dati delle tre sedi (orari di apertura, indirizzi, ecc)



MAGAZINE DIGITALE

Calabriafocus.it è un portale con contenuti editoriali informativi, evoluzione della rivista cartacea “Obiettivo Calabria” della ex Camera di Commercio di Catanzaro.

Obiettivo per il triennio è quello di presidiare lo strumento adeguandolo alla nuova area di competenza delle tre Province.

CRM

Strumento che risponde all'esigenza di ottenere informazioni attraverso cui personalizzare i servizi erogati rendendoli aderenti alle esigenze degli utenti.

Nella fase post accorpamento si è proceduto con il trasferimento dei contatti delle preesistenti Camere nel nuovo software.

Le prossime attività riguarderanno:

- implementazione del nuovo CRM mediante coinvolgimento diretto dei dipendenti camerali nelle attività di sportello e più in generale di contatto con l'utenza;
- revisione dei contatti finalizzata all'ottimizzazione della comunicazione mediante la creazione di elenchi di marketing specifici;
- controllo del form di iscrizione online al CRM ai fini della segmentazione.



CRM ED E-MAIL MARKETING

NEWSLETTER

Strumento di direct marketing finalizzato a tenere aggiornati gli utenti con le iniziative dell'Ente e le notizie di attualità per il sistema delle imprese e per portare traffico sul sito-web.

DEM

Strumento di direct marketing per promuovere servizi ed eventi specifici ad un utenza ben definita.

CUSTOMER SATISFACTION

Il CRM permette di misurare la soddisfazione del cliente e realizza la partecipazione attiva degli utenti all'attività dell'Ente, a fine del miglioramento dei servizi offerti.

NEWSLETTER

Attualmente non presente tra gli strumenti dell'ente camerale, si tratta di progettare un layout responsive da integrare eventualmente con i contenuti di Promos Italia, che ci fornisce, tra i servizi base, una newsletter dedicata all'internazionalizzazione e al digitale.

Occorre prevedere un team di coordinamento che ne gestisca la tempistica e i contenuti.

L'uscita della newsletter è mensile.



NEWSLETTER: PROPOSTA DI STRUTTURA

EDITORIALE

A cura del Presidente o
del Segretario Generale

FOCUS ON

Argomento di attualità di
competenza camerale a
cura di un funzionario o
un dipendente

L'INTERVISTA

Storytelling aziendale,
intervento degli ordini
professionali o delle
associazioni di categoria

IN EVIDENZA

Contenuto
riguardante le ultime
iniziative o bandi
della CCIAA, del
sistema camerale o
altri enti regionali o
nazionali

DIGIT EXPORT

Selezione di contenuti
della newsletter di
Promos

I DATI

Appendice statistico
riguardante dati su
Export, Occupazione,
Prezzi, Economia, Sistema
bancario, ecc..

Ufficio Relazioni con il pubblico

L'ufficio risponde all'esigenza di garantire la trasparenza e la qualità dei servizi, nonché l'ascolto e la partecipazione degli utenti.

Nel corso del prossimo triennio a seguito della riorganizzazione della struttura organizzativa camerale si prevede un rinnovamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

E' stata predisposta sul sito web camerale una pagina dedicata che deve essere implementata attraverso informazioni utili per gli utenti come la Carta dei Servizi.



Sportelli camerali

Gli sportelli camerali sono un valido luogo per l'implementazione dei contatti del CRM attraverso l'utilizzo di link di iscrizione light.

Possono essere utilizzati per la realizzazione delle analisi di customer satisfaction.

La predisposizione di totem, flyer e brochure possono supportare la promozione delle iniziative e dei servizi dell'Ente.



UFFICIO STAMPA

L'ufficio stampa della CCIAA gestisce i rapporti con i media e veicola le comunicazioni con note e comunicati stampa.

Cura anche l'organizzazione di conferenze stampa su temi specifici, la realizzazione di servizi fotografici e video e la moderazione di eventi.

L'attività dell'ufficio viene garantita quotidianamente e in costante collegamento con l'ufficio di presidenza, la segreteria generale e tutti gli uffici.

