

Software CRM e Web Analytics un approccio strategico ai dati di marketing

Ing. Giovanni Pergola
Ceo Infosfera



COSA È L'INNOVAZIONE NEL TURISMO?

“L'impresa turistica non produce innovazione tecnologica, attività estranea al concetto di innovazione nel turismo; ma nel produrre innovazione nel suo specifico assume un ruolo fondamentale la capacità di utilizzare le tecnologie esistenti per creare nuove proposte di vacanza o raggiungere nuovi mercati.”

Chi sono i vostri clienti?

Cosa cercano i vostri clienti?



Giovanni, un cliente abituale, questa sera, ha festeggiato l'anniversario di matrimonio con la moglie con filetto di podolico che ha espressamente richiesto nella chiamata di prenotazione. Non hanno bevuto vino perchè non bevono ma alla fine ha voluto assaggiare l'amaro della casa.





Giovanna

5 recensioni



Publicata lunedì 22 ottobre 2018

Grazie per averci fatto trascorre un bellissimo anniversario, L'amaro della casa ottimo ma ancor di + il podolico di cui sono intenditrice ;-)



Utile



SEO

Social media

Recensioni

Adwords

Sito web

E-mail marketing

Message marketing

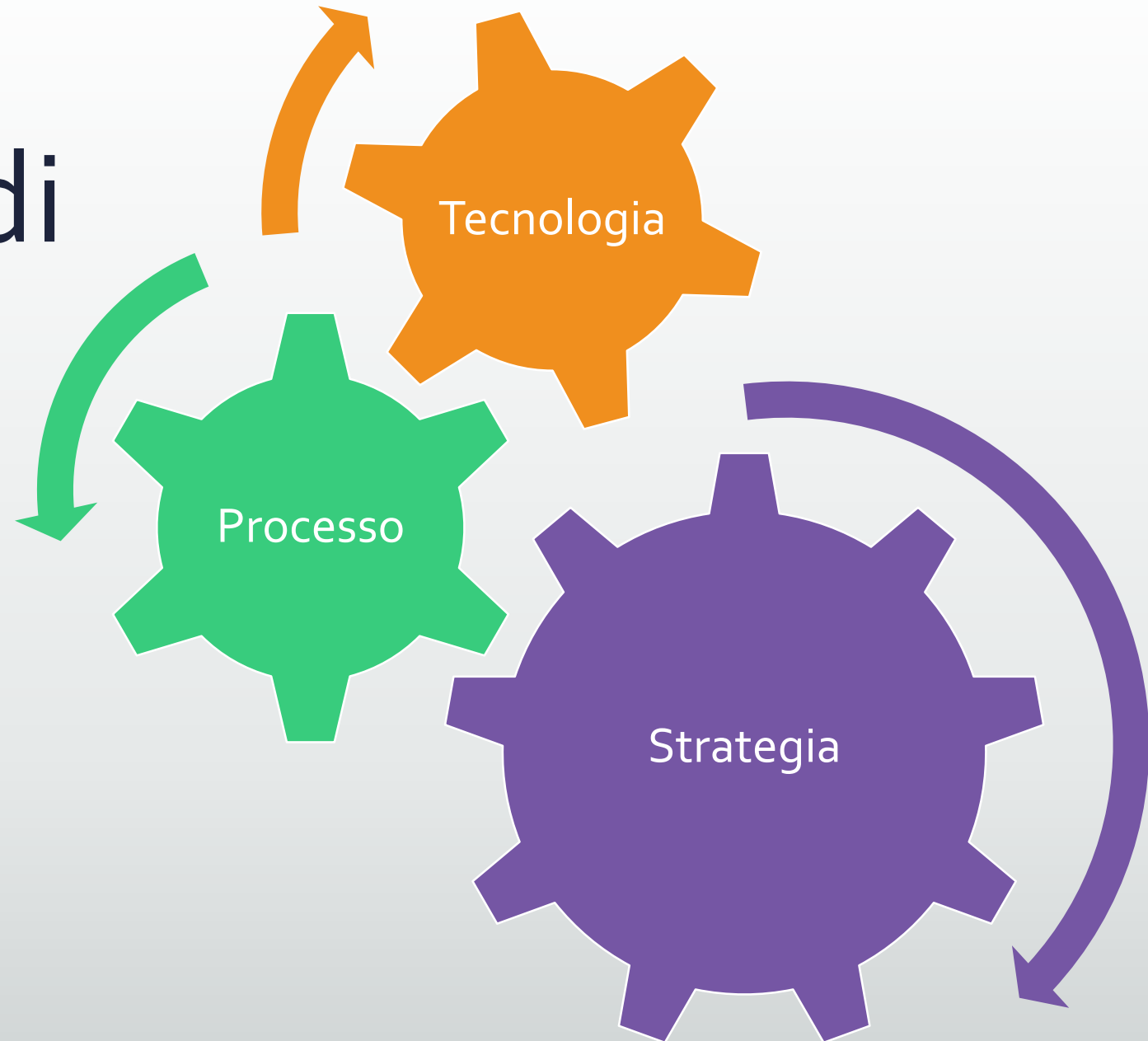
Piano di web marketing turistico

Il CRM o Customer Relationship Management è una strategia per la gestione di tutti i rapporti di un'azienda e le interazioni che hanno luogo con i clienti potenziali ed esistenti.



Un sistema CRM aiuta le aziende a rimanere in contatto con i clienti, a semplificare i processi e a migliorare la redditività.

Quando si parla di
CRM,
si possono
intendere
3 cose:



Il CRM social consente alle aziende di comunicare con i clienti tramite il loro canale preferito: telefono, messaggio, chat, e-mail o social media (ad es. Facebook o Twitter).

Aiutando le aziende a raccogliere informazioni più ricche e dal valore pratico in merito all'opinione del cliente sulla propria azienda, sul marchio e su prodotti o servizi specifici.

“Dobbiamo smettere di interrompere ciò a cui le persone sono interessate ed essere ciò a cui le persone sono interessate.”

CRAIG DAVIS | J WALTER THOMPSON

Cosa ne faccio di tutti questi dati?



Come riesco ad usarli e asservirli ai miei obiettivi?

Web Analytics: cos'è?

"La misurazione, la raccolta, l'analisi ed il reporting di dati provenienti dalla rete, con lo scopo di comprendere e ottimizzare i comportamenti online."

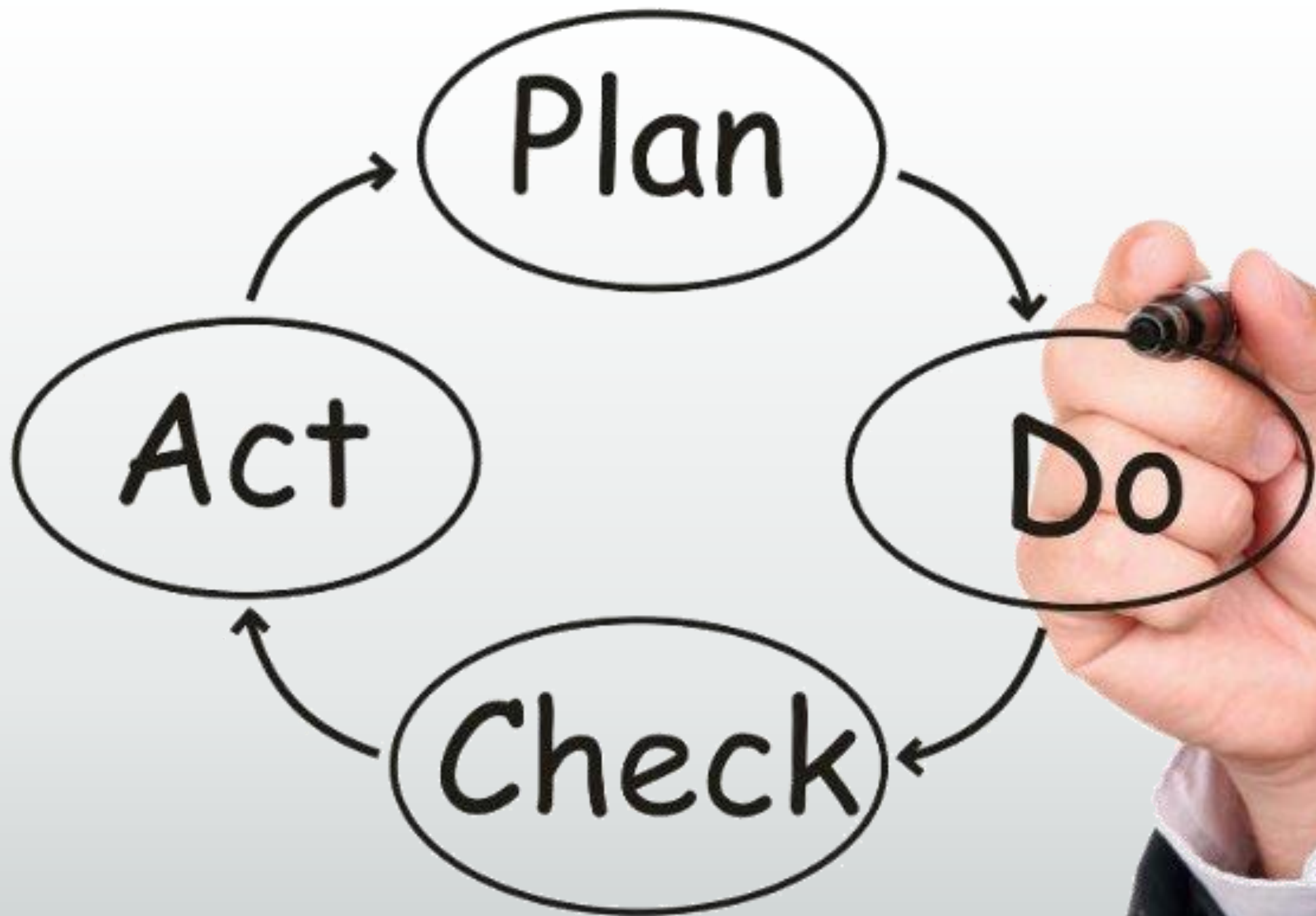
Cosa mi serve

--- **CRM**

--- **INTEGRAZIONE CON SITO, SOCIAL, MAILLIST Etc**

--- **WEB SCRAPING TOOL**

--- **DOMANDE RELATIVE AI MIEI OBBIETTIVI**



Plan

Act

Do

Check

“Il marketing si sta trasformando in una battaglia basata più sull’informazione che sul potere delle vendite”.

Philip Kotler



FINE DELLA PRESENTAZIONE

Ing. Giovanni Pergola
Ceo Infosfera

giovanni.pergola@infosfera.biz



GRAZIE PER L'ATTENZIONE!