

ESAME FINALE

Monica Turco

Fase 1: analisi di mercato e del target

Il mio brand è un tour operator che si occupa di organizzare viaggi educativi in diverse parti del mondo.

L'obiettivo del brand è dare ai consumatori conoscenze nuove e una nuova visione della vita tramite la convivenza con nuove realtà in diverse parti del mondo.

Analisi SWOT del mio brand:

Punti di forza:

Permettere ai consumatori di vivere un'esperienza unica in cui conviveranno per un certo periodo di tempo con persone locali e impareranno competenze nuove e gli usi e costumi locali.

Punti di debolezza:

I tour operator in circolazione non sono pochi e la concorrenza è alta anche se si tratta di concorrenza indiretta in molti casi bisogna comunque tener presente che bisogna emergere in mezzo a tutti i competitor.

Opportunità:

Entrare in un settore relativamente recente, infatti i tour operator specializzati in questo tipo di viaggi non sono tanti quindi poter essere tra i primi in questo specifico settore può essere una grossa opportunità nel momento in cui si riesce ad emergere.

Minacce:

I costi dei viaggi non potranno essere fissi perché dipendono da diversi fattori: i costi dei voli, i costi della vita in quel paese e anche altri.

Inoltre i viaggi sono anche strettamente connessi con la situazione politica del paese quindi non sempre sarà possibile far partire corsi in una specifica destinazione.

Competitor:

- **Earth Viaggi:** Tour operator che offre “viaggi di esperienza” che includono incontri con le popolazioni locali e la partecipazione a feste

tradizionali, garantendo un'immersione culturale completa.

- **MI EXPERIENCE:** Propone delle esperienze esclusive in Italia, collaborando con artigiani, guide turistiche e operatori locali per garantire un'esperienza autentica del paese.
- **Evaneos:** Organizza viaggi personalizzati con le agenzie locali, garantendo ai consumatori di vivere esperienze autentiche e uniche in varie destinazioni.

Le attività sono rivolte a due tipologie principali di persone:

- Adulti dai 18 anni in su;
- Professionisti di un settore.

Questi due target hanno **bisogni** e **desideri** diversi:

Gli adulti dai 18 anni in su potrebbero aver bisogno di staccare dalla monotonia quotidiana, vivendo un'esperienza indimenticabile di crescita personale in cui imparano anche competenze nuove.

I professionisti in un settore potrebbero sentire la necessità di ampliare il loro repertorio imparando da altri altri stili (es. imparare a preparare piatti thailandesi da una persona autoctona).

Touchpoint più utilizzati dal mio target:

Entrambi i due tipi di target userebbero: Instagram, Facebook, TikTok, YouTube il sito web e il blog.

Il professionista in aggiunta potrebbe usare anche l'InkedIn.

Il sito web per conoscere cosa si occupa il brand.

Fase 2: costruzione del Customer Journey e del Funnel di marketing

Awareness:

In questa fase le persone non conoscono ancora il brand e quindi il mio obiettivo è quello di renderli coscienti della sua esistenza sul mercato.

In questa fase userei diverse strategie:

Utilizzerei le pubblicità su YouTube, Instagram e Facebook per farmi conoscere dal mio potenziale target.

Su Instagram, Facebook e TikTok farei conoscere il brand tramite curiosità sulle diverse località, sugli usi e costumi locali e sulle diverse attività parlandone sempre in fatto di curiosità.

Parlerei ai podcast che si occupano di viaggi o di culture extra italiane e tratterei per esempio il tema di quando sia importante imparare nuove competenze e come ti arricchiscono come persona.

Userei il blog per farmi conoscere facendo articoli legati all'attività che faccio. Per esempio: "Curiosità e tradizioni della Thailandia" oppure "Regole da rispettare nelle case giapponesi".

Interest:

Dopo che ho reso consapevoli gli utenti della mia presenza come brand, andrò a fare contenuti dove vado più in profondità nei miei contenuti: spiego meglio cosa faccio e di cosa mi occupo.

Sui Social Media (TikTok, Instagram) e su YouTube farei contenuti educativi sulle diverse culture, sulle attività che si andranno a svolgere. Farei tutorial.

L'InkedIn parlerei in maniera un po' più tecnica riguardo alle attività che si svolgeranno dato che il mio target qui sono i professionisti.

Sul blog farei articoli in cui in cui spiego perché sia importante imparare nuove competenze al giorno d'oggi e come può aiutarci a crescere come individui. Creerei una newsletter per far conoscere se ci sono offerte, dare consigli, curiosità in base a quello di cui si è interessato il mio utente sul mio sito.

Consideration:

In questa fase sta decidendo se acquistare o meno il mio prodotto quindi devo riuscire ad eliminare ogni dubbio.

Metterei video recensioni dei clienti passati. Chiederei ai clienti di mettere le recensioni dopo ogni viaggio.

Userei la chat bot per rispondere alle domande più comuni che potrebbero avere gli utenti e darei la possibilità di entrare a far parte della community su Discord dove gli utenti possono confrontarsi con clienti che hanno usufruito di uno dei pacchetti di viaggio. Su Discord darei anche la possibilità di poter parlare

direttamente con un operatore per rispondere ad ulteriori domande.

Action:

Dopo aver risposto ai suoi dubbi l'utente è pronto per fare l'acquisto del pacchetto di viaggio. Devo prendere questo processo più chiaro e rapido possibile.

Ottimizzerei la CTA, rendendo il pulsante di acquisto più evidente ed invitante possibile (es. Acquista ora).

Metterei la possibilità di avere un rimborso se il cliente manda la richiesta con un certo preavviso.

Lascerei sempre a disposizione Discord e la chat bot così che l'utente abbia tutto l'aiuto necessario.

Loyalty:

In questa fase post-acquisto il cliente deve sentirsi parte di una community.

Su Discord metterò diversi gruppi in cui i clienti possono comunicare tra loro, parlare delle loro esperienze e conoscersi.

Creerò eventi per i clienti e ci si potrà anche iscrivere ad un contest artistico in cui si mostrano le abilità apprese durante il viaggio.

Advocacy:

In quest'ultima fase il cliente apprezzerà il mio brand e quello che offro a tal punto da fare del passaparola con i suoi amici, parenti e follower.

Farei delle offerte per chi mi porta nuovi clienti: darei la possibilità di ricevere un oggetto tipico di un paese che può scegliere, offerte per partecipare gratuitamente agli eventi.