



## TOOLKIT PER **ALBERGATORI**

Guida per gli albergatori che si propongono ai clienti come  
punto di primo contatto con la piattaforma WOM,  
adottata dalla città di Pesaro per riconoscere il valore sociale della partecipazione

## WOM per Pesaro

Il Comune di Pesaro, nell'ambito di **Pesaro 2024** e per iniziativa della **Casa della Tecnologie Emergenti**, ha adottato la piattaforma digitale **WOM**, per il coinvolgimento attivo di cittadini e turisti. Chiunque partecipi alle iniziative culturali o visiti i luoghi della città di Pesaro può guadagnare punti, detti WOM, che attestano il **valore sociale generato dalla partecipazione**.

Per riscuotere WOM basta inquadrare con l'applicazione **WOM Pocket** gli speciali QR Code esposti nei luoghi della cultura e associati agli eventi. Si possono guadagnare WOM anche camminando, perché l'esercizio fisico serve a mantenersi in forma e il benessere individuale è un valore per la collettività.

**Ogni WOM corrisponde a un minuto di impegno.**

I WOM non hanno controvalore monetario, ma vengono riconosciuti come **voucher** da chi intende premiare chi li ha guadagnati. **Commercianti, esercenti, artigiani, enti** possono liberamente decidere di concedere sconti o agevolazioni su beni e servizi a chi è in possesso di WOM, per contribuire indirettamente al successo della città di Pesaro. L'entità dello sconto praticato e il numero di WOM necessari a ottenerlo sono a totale discrezione di ogni esercente, che può impostare le offerte e renderle immediatamente visibili sull'applicazione WOM Pocket.

L'uso diffuso dei WOM favorisce la **coesione sociale**, la **partecipazione attiva** in azioni di interesse collettivo, e la **consapevolezza** del valore delle proprie azioni. Al tempo stesso, WOM offre nuovi strumenti di **marketing territoriale**.



## Il ruolo degli albergatori

Come ogni albergatore, sei tu il primo **punto di riferimento** in città per i turisti tuoi ospiti. Affinché comprendano e colgano tutte le opportunità offerte dalla piattaforma WOM durante il loro soggiorno a Pesaro, è estremamente utile che sia tu a presentargliela.

Puoi farlo al loro arrivo, ma puoi iniziare a farlo anche prima. Per questo abbiamo predisposto speciali QRcode di **invito** e di **benvenuto** a Pesaro che potrai liberamente mostrare ai tuoi clienti per consentire loro di guadagnare i primi WOM.

Solo per tuo tramite i tuoi clienti riusciranno ad essere pienamente partecipi delle attività della città di Pesaro e ad utilizzare la piattaforma WOM per accedere a sconti e agevolazioni offerte dagli esercenti di Pesaro che hanno aderito al progetto.

Nei tutorial seguenti troverai tutte le informazioni necessarie per introdurre WOM ai tuoi clienti e per utilizzarli nell'ambito delle tue azioni di promozione, marketing territoriale e fidelizzazione.

## Tutorial 1: Cosa fare prima dell'arrivo del cliente

Se hai a disposizione un **contatto** del cliente prima del loro arrivo presso la tua struttura, approfittane per **comunicare loro** la tua adesione al progetto WOM. **Invitali** a scaricare l'app WOM Pocket e a guadagnare già i loro primi WOM, prima del soggiorno a Pesaro.

**Allega** alla e-mail la [guida WOM per turisti](#)

1. Dopo aver eseguito le tue procedure di check-in, **informa** i tuoi clienti dell'esistenza del progetto WOM
2. **Consegna** al cliente il [toolkit dedicato ai turisti](#) in italiano o in inglese (in formato cartaceo o digitale), dove trovano la descrizione del progetto WOM e indicazioni dettagliate per raccogliere e utilizzare i WOM della città di Pesaro.
3. **Invitali** a scaricare l'app **WOM Pocket** e a utilizzarla subito per scansionare il **QRcode di Benvenuto** (riportato qui sotto) per ottenere i loro primi 15 WOM
4. **Mostralo** ai tuoi clienti e fallo **scansionare** direttamente con l'app WOM Pocket

## Nota: Informare i tuoi clienti abituali

Se hai a disposizione una **mailing list** dei tuoi clienti abituali, **informali** sulla tua partecipazione al progetto. Questo potrebbe essere un ulteriore **incentivo** a tornare presso la tua struttura e a **visitare** la città di Pesaro durante il 2024.

**Invia** alla tua mailing list una e-mail informandoli sulla tua adesione al progetto, **allegando** il toolkit dedicato ai turisti e **invitandoli** a tornare a Pesaro.

## Tutorial 2: Cosa fare all'arrivo del cliente

1. Dopo aver eseguito le procedure di check-in, **informa** i tuoi clienti dell'esistenza del progetto WOM
2. **Consegna** al cliente il [toolkit dedicato ai turisti](#) in italiano o in inglese (in formato cartaceo o digitale), dove trovano la descrizione del progetto WOM e indicazioni dettagliate per raccogliere e utilizzare i WOM della città di Pesaro.
3. **Invitali** a scaricare l'app **WOM Pocket** e a utilizzarla subito per scansionare il **QRcode di Benvenuto** (riportato qui sotto e presente su tutte le mappe cartacee della città di Pesaro) per ottenere i loro primi WOM
4. **Mostralo** ai tuoi clienti e fallo **scansionare** direttamente con l'app WOM Pocket

### Nota

Il QRcode WOM di benvenuto è presente in tutte le **mappe cartacee** della città di Pesaro che riportano in evidenza i luoghi della cultura ai quali sono associate le opportunità

di guadagnare WOM.

Ecco il QRcode di benvenuto a Pesaro!

# Città di Pesaro **WELCOME WOM**



 **Pesaro 2024**  
Capitale italiana della cultura

 **CTESQUARE**  
#CasaTecnologieEmergentiPesaro

## Tutorial 3: Guadagnare e usare WOM

Dopo aver introdotto il progetto WOM e aver fatto scaricare l'app WOM Pocket, **informa** i tuoi clienti su come possono guadagnare WOM:

1. **QRcode di benvenuto** - **mostra** ai tuoi clienti il QRcode che ti abbiamo fornito sopra, in questo modo potranno guadagnare i loro primi WOM
2. **Visita dei luoghi di cultura** della città di Pesaro - di fronte ai palazzi e ai monumenti di Pesaro sono affissi piccoli QRcode che valgono 15 WOM, **introduci** ai tuoi clienti quali sono i luoghi che sono stati riconosciuti come luoghi della cultura della città di Pesaro e **invita** a visitarli
3. **Visita dei musei** di Pesaro - all'interno dei musei sono esposti QRcode che valgono 60 WOM, **introduci** ai tuoi clienti quali sono i musei che sono stati riconosciuti come luoghi della cultura della città di Pesaro e **invita** a visitarli
4. **Eventi** della città di Pesaro - a ogni evento è associato uno specifico QRcode che dà valore alla tua partecipazione, **illustra** quali eventi sono previsti (se previsti) nel periodo di permanenza dei tuoi clienti

Una volta introdotto come guadagnare WOM, **informa** anche dell'esistenza di negozi convenzionati in cui possono utilizzare i loro WOM in cambio di **agevolazioni e offerte**. Spiega, inoltre ai tuoi clienti, che possono vedere le offerte attive nel territorio dall'app WOM Pocket, nella sezione **"Offerte"**. Potranno riconoscere i negozi convenzionati tramite l'apposito adesivo **"QUI SI ACCETTANO WOM"**

## FAQ: Risposte alle domande frequenti

### **Chi può utilizzare WOM?**

Tutti. WOM è una piattaforma di partecipazione attiva che riconosce il valore sociale delle azioni individuali. Cittadini, turisti, studenti, tutti possono scaricare l'applicazione gratuita WOM Pocket e guadagnare WOM visitando i luoghi e partecipando agli eventi di Pesaro 20204.

### **Posso diventare a mia volta un utente?**

Certamente, WOM è aperto a tutti e dedicato a premiare la partecipazione di tutti, per diventare utente ti sarà sufficiente scaricare a tua volta l'app WOM Pocket e iniziare a guadagnare i WOM

### **C'è un costo di iscrizione?**

No, l'iscrizione sul portale WOM è gratuita perchè è un'iniziativa di CTE Square, la casa delle Tecnologie Emergenti di Pesaro!

### **I turisti devono creare un account per accedere a WOM Pocket?**

No, la piattaforma WOM e l'app WOM Pocket sono completamente anonime.

### **Posso realizzare sconti con la mia struttura su WOM Pocket?**

Certamente, l'iscrizione al progetto è gratuita e aperta a tutti, basta scaricare e registrarsi sull'app WOM POS per poter creare offerte visibili agli utenti

### **Alcuni esempi ed idee per offerte da presentare:**

- per 60 WOM 10% di sconto su un libro
- per 120 WOM il terzo articolo (meno costoso) è gratis
- per 30 WOM servizio al tavolo gratis
- per 15 WOM al caffè aggiungiamo un cioccolatino

### **Per maggiori informazioni o supporto tecnico:**

0722 042615 da lun a ven dalle 10 alle 12  
pesaro@wom.social