



TOOLKIT PER **ALBERGATORI**

Guida per gli albergatori che si propongono ai clienti come
punto di primo contatto con la piattaforma WOM,
adottata da Pesaro 2024 per riconoscere il valore sociale della partecipazione



Pesaro 2024
Capitale italiana della cultura



CTESQUARE
#CasaTecnologieEmergentiPesaro



WOM per Pesaro 2024

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 di Pesaro 2024 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 di Pesaro 2024. 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 di Pesaro 2024 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 di Pesaro 2024.
3. **Invitali** a scaricare l'app **WOM Pocket** e a utilizzarla subito per scansionare il **QRcode di Benvenuto** (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 di Pesaro 2024.
3. **Invitali** a scaricare l'app **WOM Pocket** e a utilizzarla subito per scansionare il **QRcode di Benvenuto** (qui sotto) 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** di Pesaro 2024 che riportano in evidenza i luoghi della cultura ai quali sono associate le opportunità di guadagnare WOM.

Ecco il QRcode di benvenuto a Pesaro 2024!

Pesaro 2024 **WELCOME WOM**





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** di Pesaro 2024 - 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 Pesaro 2024 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 Pesaro 2024 e **invita** a visitarli
4. **Eventi** di Pesaro 2024 - 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