

LA COMUNICAZIONE DIGITALE

Obiettivo del modulo

Capire cos'è la comunicazione digitale, come si è trasformato il lavoro d'ufficio grazie alla digitalizzazione e quali strumenti servono per gestire in modo efficiente la comunicazione e l'organizzazione aziendale.

1. Digitalizzazione interna

Cosa significa

La **digitalizzazione interna** riguarda tutto ciò che avviene dentro l'azienda. Consiste nel passare da metodi manuali (carte, registri, comunicazioni a voce) a metodi digitali, cioè basati su computer e software.

Esempi pratici

- Archiviare documenti in cartelle digitali invece che in faldoni di carta.
- Usare software gestionali per le fatture o per i turni.
- Condividere file tramite piattaforme cloud (Google Drive, OneDrive, Dropbox) invece di usare solo chiavette USB.

Vantaggi

- Meno errori e perdite di dati.
 - Maggiore velocità nel reperire documenti.
 - Possibilità di lavorare da remoto.
-

2. Digitalizzazione dei processi aziendali

Cosa significa

Un **processo aziendale** è una sequenza di attività che porta a un risultato (es. ricevere un ordine, produrre un bene, emettere una fattura). Digitalizzare significa gestire queste attività tramite programmi o piattaforme online.

Esempio pratico passo-passo

1. L'azienda riceve un ordine via email.
2. Il segretario registra l'ordine nel gestionale (es. Excel, ERP, CRM).
3. Il sistema genera automaticamente un documento di conferma.
4. La produzione o il magazzino ricevono l'informazione in tempo reale.
5. Tutto rimane tracciato e archiviato digitalmente.

Strumenti utili

- Fogli di calcolo (Excel, Google Sheets)
 - Software gestionali aziendali (ERP)
 - Piattaforme di project management (Asana, Trello, Monday)
-

3. Digitalizzazione delle comunicazioni aziendali

Cosa significa

Le **comunicazioni aziendali digitali** comprendono tutte le informazioni scambiate tra colleghi, clienti o fornitori tramite strumenti informatici.

Esempi di strumenti

- Email (Outlook, Gmail)
- Chat interne (Teams, Slack, WhatsApp Business)
- Videoconferenze (Zoom, Meet, Teams)
- Newsletter e comunicazioni automatiche ai clienti

Buone pratiche

- Usare sempre un tono professionale.
 - Non confondere canali privati con quelli di lavoro.
 - Conservare le conversazioni importanti in modo ordinato.
-

4. Digitalizzazione esterna

Cosa significa

È l'insieme delle attività digitali rivolte **verso l'esterno** dell'azienda, cioè clienti, fornitori, e pubblico.

Include

- Sito web aziendale.
 - Social network aziendali.
 - Pagine Google Business o LinkedIn.
 - Pubblicità online.
-

5. Digitalizzazione della vetrina aziendale

Cosa significa

La **vetrina digitale** è come la vetrina di un negozio, ma online. Comprende tutto ciò che mostra al pubblico chi sei e cosa offri.

Esempi pratici

- Homepage del sito aziendale con prodotti, servizi e contatti.
- Foto e descrizioni aggiornate.
- Presenza coerente sui social network.

Suggerimenti

- Mantenere le informazioni sempre aggiornate.
 - Curare lo stile e la grafica.
 - Rispondere rapidamente ai messaggi ricevuti.
-

6. Digitalizzazione della ricerca clienti

Cosa significa

La **ricerca clienti digitale** sfrutta strumenti informatici e piattaforme online per trovare nuovi contatti, promuovere l'azienda e fidelizzare chi ha già acquistato.

Esempi

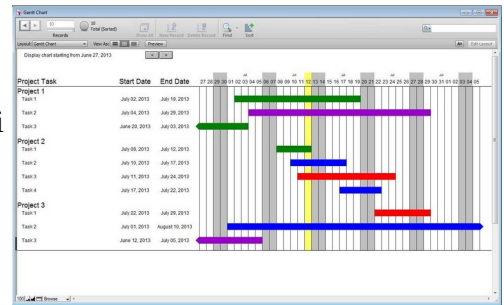
- Annunci Google o Facebook Ads.
 - Campagne email.
 - Collaborazioni (affiliazioni, partnership).
-

7. Gestione dei processi di lavoro – Grafici GANTT

Cosa sono

I grafici GANTT servono per pianificare attività nel tempo.

Mostrano, in forma di barre orizzontali, la durata e la sequenza dei compiti.



Perché usarlo

- Ti aiuta a capire chi fa cosa e quando.
- Evita sovrapposizioni o ritardi.

8. Gestione pagamenti e POS

Cosa significa

Gestire i **pagamenti** significa controllare entrate e uscite. Il

POS è il dispositivo che permette di registrare i pagamenti, permettendo completa gestione e monitoraggio del rendimento del negozio.



9. Gestione catalogo e inventario

Cosa significa

Insieme ai software POS permettono la totale gestione dell'inventario, delle scorte interne, garantendo avvisi in caso di scorte rimanenti e analisi del mercato.

10. Gestione del calendario e appuntamenti

Strumenti utili

- Google Calendar, Outlook Calendar, Apple Calendar.

Vantaggi

- Promemoria automatici.
- Sincronizzazione su tutti i dispositivi.

11. Gestione delle ricevute e documenti legali

Cosa fare

- Archiviare in modo ordinato tutti i documenti digitali.
- Conservare copie di backup in cloud o su disco esterno.

Suggerimenti

- Evita di salvare file solo sul desktop.
 - Crea una cartella per ogni cliente o progetto.
-

12. Trasmissione degli scontrini all'Agenzia delle Entrate



Cosa significa

I registratori di cassa moderni inviano automaticamente gli scontrini all'Agenzia delle Entrate. Lo stato è in grado di identificare con l'utilizzo algoritmi gli evasori con algoritmi probabilistici in base ai movimenti di cassa.

13. Comunicazione tra lavoratori

Strumenti utilizzati

- Microsoft Teams
- Slack
- WhatsApp Business

Pratiche

- Creare canali per argomento (es. "Amministrazione", "Clienti", "Magazzino").
 - Evitare messaggi privati per questioni aziendali importanti.
 - Scrivere in modo chiaro e professionale.
-

14. Comunicazione per le assunzioni

Cosa significa

Gestire la comunicazione con candidati o agenzie di lavoro.

Procedura tipica

1. Pubblica l’annuncio (es. su LinkedIn, portali di lavoro, sito aziendale).
2. Ricevi candidature via email o modulo.
3. Rispondi con messaggio standard di conferma ricezione.
4. Organizza i colloqui nel calendario condiviso.



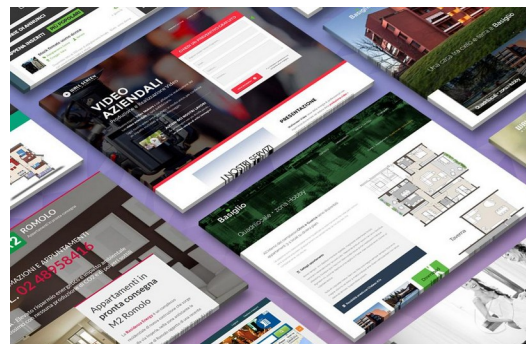
15. Posizionamento web

Cosa significa

Il **posizionamento web** è la visibilità del sito aziendale nei motori di ricerca (Google).

Come migliorarlo

- Aggiornare spesso il sito.
- Usare parole chiave coerenti con i servizi.
- Ottenere recensioni e link da altri siti.



16. Posizionamento sui social – Importanza della reputazione e del target

Cosa significa

Gestire in modo coerente la presenza su social (Facebook, Instagram, LinkedIn, ecc.) per raggiungere il pubblico giusto (target) e costruire una buona reputazione.

Suggerimenti

- Pubblica contenuti regolari e professionali.
- Rispondi con cortesia ai commenti.
- Analizza chi segue la pagina (target) e adatta lo stile dei post.

17. Recensioni

Cosa sono

Opinioni lasciate dai clienti online.

Come gestirle

- Rispondere in modo calmo e costruttivo a quelle negative.
 - Non ignorarle: sono utili per capire come migliorare.
-

18. Ricerca clienti tramite affiliazione

Cosa significa

Collaborare con altre aziende o privati o siti che segnalano clienti in cambio di una commissione.

Esempio

Un negozio online di forniture può affiliarsi a un portale di settore che promuove i suoi prodotti, o con un influencer per mostrare ai suoi fans i prodotti.

19. Ricerca clienti tramite pubblicità

Cosa significa

Usare piattaforme come **Google Ads** o **Meta Ads** per mostrare annunci a potenziali clienti.

Passi base

1. Definisci il pubblico (età, area, interessi).
 2. Scrivi un annuncio breve e chiaro.
 3. Imposta un budget.
 4. Monitora i risultati nel pannello della piattaforma.
-

20. Ricerca clienti tramite promozioni

Cosa significa

Offrire sconti o vantaggi per attirare nuovi clienti o fidelizzare i vecchi.

Esempi

- Sconto del 10% per nuovi iscritti alla newsletter.
- Offerta stagionale.
- Programma punti fedeltà.