

Strategie per gli ambasciatori dei brand

Webinar Cc-Ti
9 novembre 2021



Introduzione

Lisa Pantini
Responsabile Relazioni con i soci Cc-Ti

Relazione sul tema

Giuseppe Maffei
Fondatore Develed Sagl
develed.ch



La nostra specializzazione

- ▶ Da oltre 15 anni ci occupiamo di **New Business Development** con particolare focus sui **mercati internazionali**.
- ▶ Operiamo attraverso un mix inedito tra competenze di **sviluppo commerciale e strategie di marketing digitale** di ultima generazione.
- ▶ Abbiamo seguito progetti commerciali e di marketing in oltre **70 nazioni ed in 5 lingue differenti**.
- ▶ Tra i vari progetti, attualmente coordiniamo gruppi di **Brand Ambassador** in **USA, Canada, UK, Irlanda, Spagna, Brasile**



Contatti del relatore

Giuseppe Maffei

Founder and Sales & Marketing Strategist

Develed Sagl: www.develed.ch, sales@develed.ch

T +41 78 723 35 33




Contenuto creato in azienda

VS

Brand Ambassador

YouTube ^{CH}



0:38 / 0:52

Montolit Masterpiuma for Christmas - Make your wish come true

1.320 visualizzazioni · 9 dic 2020

38 2 CONDIVIDI SALVA ...

YouTube ^{CH}



0:18 / 6:07

Best Tile Cutter for Any Type of Tile (Montolit Masterpiuma)

233.434 visualizzazioni · 6 feb 2018

1373 93 CONDIVIDI SALVA ...



Chi è un Brand Ambassador?



- ▶ I Brand Ambassador sono dei **consumatori che hanno una relazione genuina di rispetto e stima per il brand**, relazione e passione acquisite nel tempo attraverso **l'utilizzo dei prodotti della marca**.
- ▶ Queste **persone** sono focalizzate nel **creare e condividere le esperienze autentiche** che hanno con uno specifico prodotto, creando un ponte di collegamento tra la marca ed altri potenziali consumatori.
- ▶ I Brand Ambassador sono ambasciatori della marca **sia nel mondo online sia offline**.
- ▶ La relazione con gli ambasciatori della marca è solitamente di medio o lungo termine



Differenze tra Brand Ambassador e Influencer



INFLUENCER

L'influencer rappresenta il brand perché è pagato per farlo e spesso non ha avuto nessuna relazione con tale brand prima di avviare la relazione con l'azienda.

L'influencer ha spesso un numero di follower molto elevato rispetto ad un Brand Ambassador

BRAND AMBASSADOR

Un Brand Ambassador ama il prodotto, lo utilizza, lo promuove genuinamente ed organicamente e viene ricompensato da una relazione speciale con l'impresa.



Tutta questione di Credibilità

Oggi giorno i consumatori sono sempre meno condizionati dalla pubblicità creata dai brand. Essi credono meno alla comunicazione su un brand tranne quando questa è veicolata da una fonte che loro ritengono credibile.

CREDIBILITA'



AMBASCIATORI DI MARCA *I vantaggi per le Piccole e Medie Imprese*



Problematiche tipiche che le PMI hanno nella gestione della comunicazione online

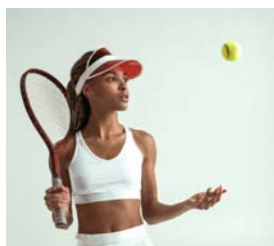
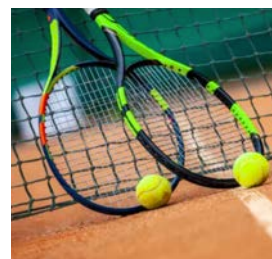
- ▶ Dove trovo i contenuti?
- ▶ Quale tipologia di contenuti è meglio pubblicare?
- ▶ Come faccio a produrre molti contenuti per fare in modo di essere premiato dall'algoritmo?
- ▶ Chi si occupa internamente della creazione dei contenuti?
- ▶ Chi segue l'agenzia che crea i contenuti?
- ▶ Come faccio a produrre contenuti che convertano veramente?
- ▶ Chi avrà tempo di moderare eventuali commenti e quale sarà la modalità migliore?



AMBASCIATORI DI MARCA *I vantaggi per le Piccole e Medie Imprese*

**Problematiche tipiche che le PMI
hanno nella gestione della
comunicazione online**

I FEED COPIA INCOLLA



AMBASCIATORI DI MARCA *I vantaggi per le Piccole e Medie Imprese*



**Problematiche tipiche che le PMI
hanno alla reale conoscenza del mercato**
(ancora più valido sui mercati esteri)

- ▶ Quali sono le tematiche "calde" rispetto al mio prodotto su quel mercato?
- ▶ A cosa fa attenzione il mio consumatore quando acquista il mio prodotto?
- ▶ Quali problematiche ha il mio cliente?
- ▶ Esistono stakeholder diversi dal mio classico cliente?
- ▶ Come faccio a fare formazione ed assistenza tecnica da remoto?



AMBASCIATORI DI MARCA

I vantaggi per le Piccole e Medie Imprese

Vantaggi apportati
da un network mirato
di Brand Ambassador

Il Brand Ambassador:

- ▶ Conosce il prodotto a fondo e prende spunto dal mercato reale
- ▶ Realizza i video/foto nel contesto d'uso aumentandone l'efficacia e sollevando parzialmente il brand dall'onere di postare spesso
- ▶ Guarda il prodotto dal punto di vista dell'utente e non dell'impresa
- ▶ Può essere diretto e parlare la stessa lingua degli altri utilizzatori
- ▶ Pubblica i contenuti sul suo canale (*che non è quello dell'azienda*) ampliandone la visibilità e credibilità
- ▶ Ha l'autorevolezza di postare su OPN (*other people network*) come gruppi di settore (*gruppi tematici in FB, forum, commenti su Youtube etc*)



AMBASCIATORI DI MARCA *I vantaggi per le Piccole e Medie Imprese*

**Vantaggi apportati
da un network mirato
di Brand Ambassador**

Oltre la brand awareness, *quello che possiamo misurare*

Esempi concreti di supporto al brand da parte di un gruppo di brand ambassador in UK:

350+ contenuti creati e diffusi dai brand ambassador

120+ interventi di supporto tecnico ad altri colleghi

80+ endorsement di prodotto a potenziali clienti con 50 prodotti venduti

4 distributori aperti grazie all'intervento dei brand ambassadors

+ numerosi consigli per ottimizzazione prodotti

+ numerosi consigli ottimizzazione comunicazione



AMBASCIATORI DI MARCA

I vantaggi per le Piccole e Medie Imprese

Vantaggi apportati
da un network mirato
di Brand Ambassador



Il Brand Ambassador:

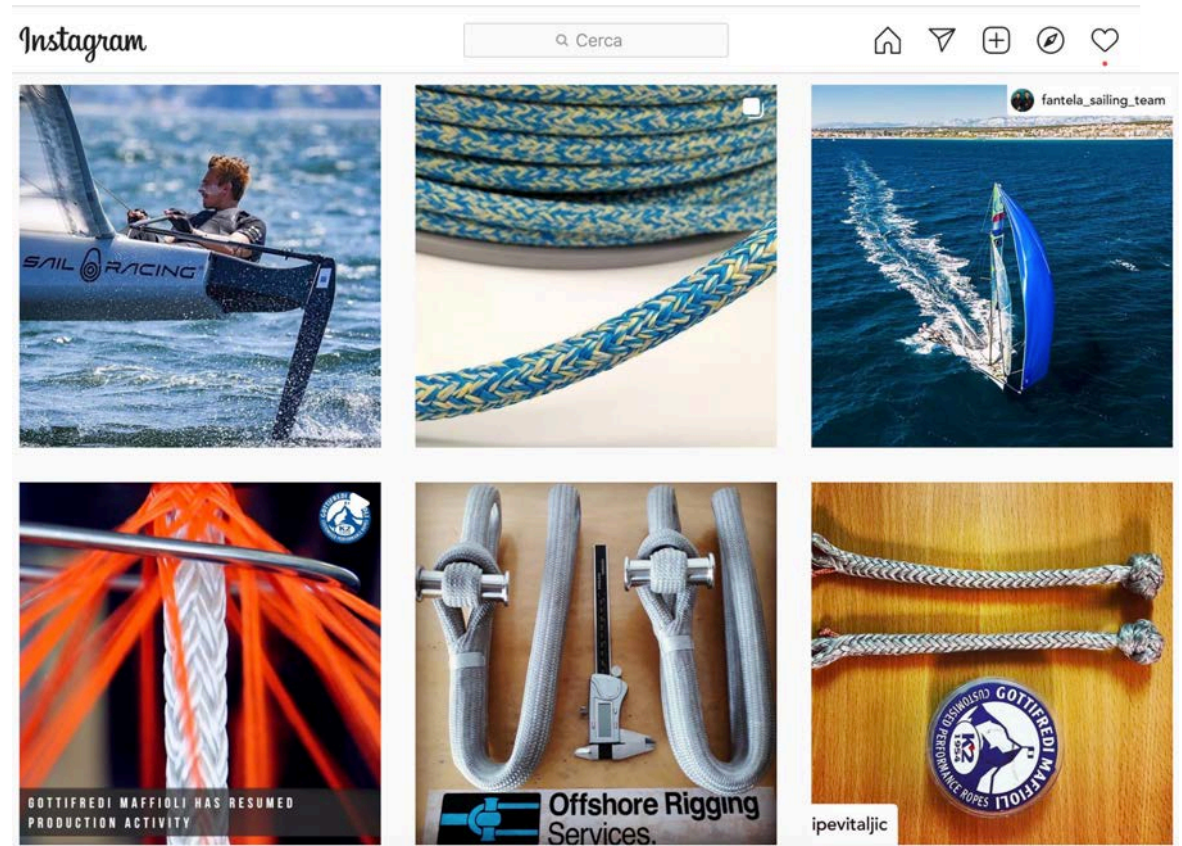
- ▶ Agisce da promotore di marca ma allo stesso tempo una parte della sua attività diventa un supporto tecnico da remoto ed in lingua
- ▶ Segnala all'azienda eventuali migliorie al prodotto
- ▶ Può coinvolgere potenziali distributori o stakeholders locali
- ▶ Posta "geolocalizzato" ed è premiato dall'algoritmo nella nazione di residenza



AMBASCIATORI DI MARCA

I vantaggi per le Piccole e Medie Imprese

Situazione ideale è un mix tra contenuti prodotti dall'azienda ed un mix di **CONTENUTI CREATI DA UTILIZZATORI**



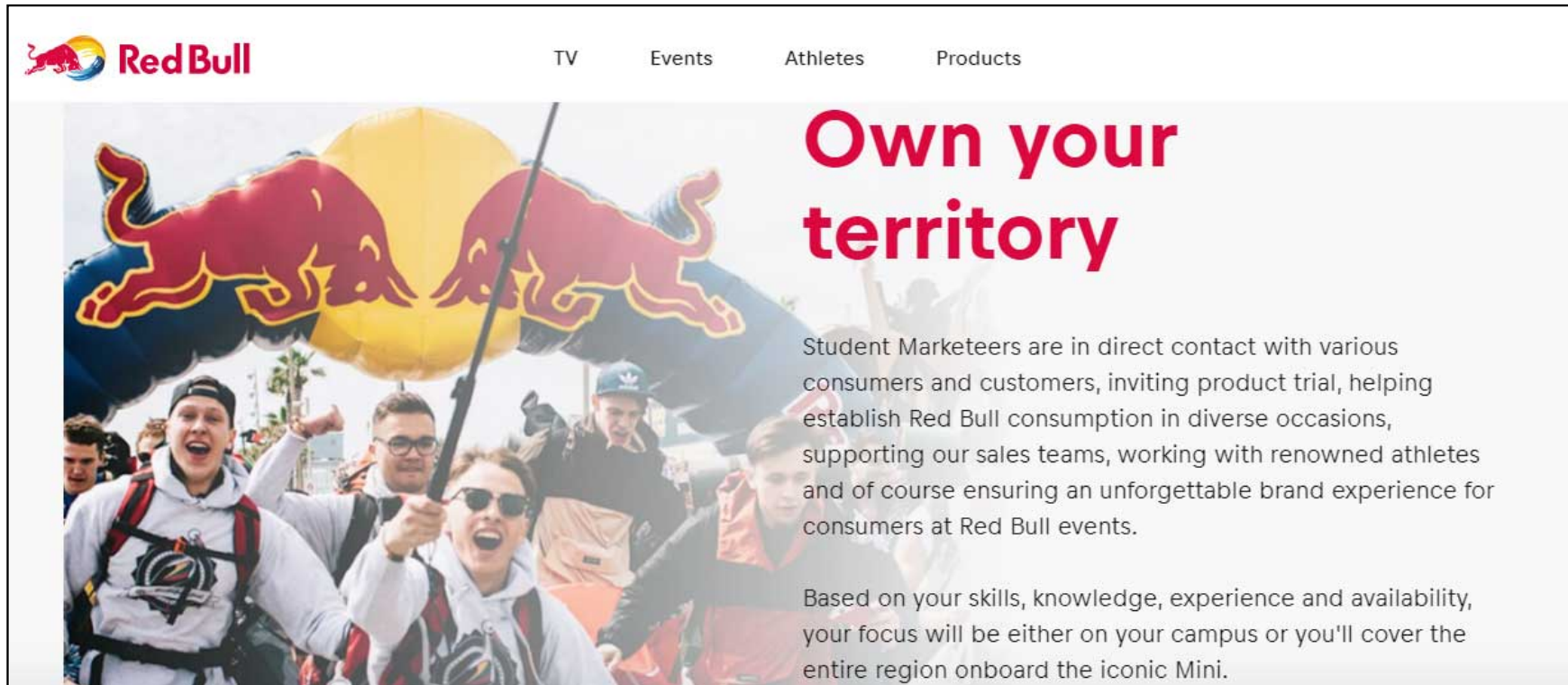
Cos'è un programma di Brand Ambassador?

Un programma di Brand Ambassador struttura e formalizza il processo di selezione, formazione e coinvolgimento degli ambasciatori della marca. Il programma tiene aggiornati i suoi membri sull'evoluzioni del brand e dei prodotti, gli invia materiale promozionale e prodotti, premia i Brand Ambassador per la loro attività di divulgazione della marca.

I migliori Brand Ambassador sono più concentrati su produrre o divulgare contenuti autentici e supportare altri utilizzatori piuttosto che sulla vendita del prodotto.



Esempi di Brand Ambassador Program



The image is a screenshot of the Red Bull website. At the top left is the Red Bull logo. To its right are navigation links for 'TV', 'Events', 'Athletes', and 'Products'. The main content area features a large photograph of a group of young people, likely student marketeers, wearing harnesses and holding a large Red Bull inflatable. The headline 'Own your territory' is written in large red font. Below it, two paragraphs of text describe the program's focus on student marketeers and their role in promoting the brand at events.

Red Bull

TV Events Athletes Products

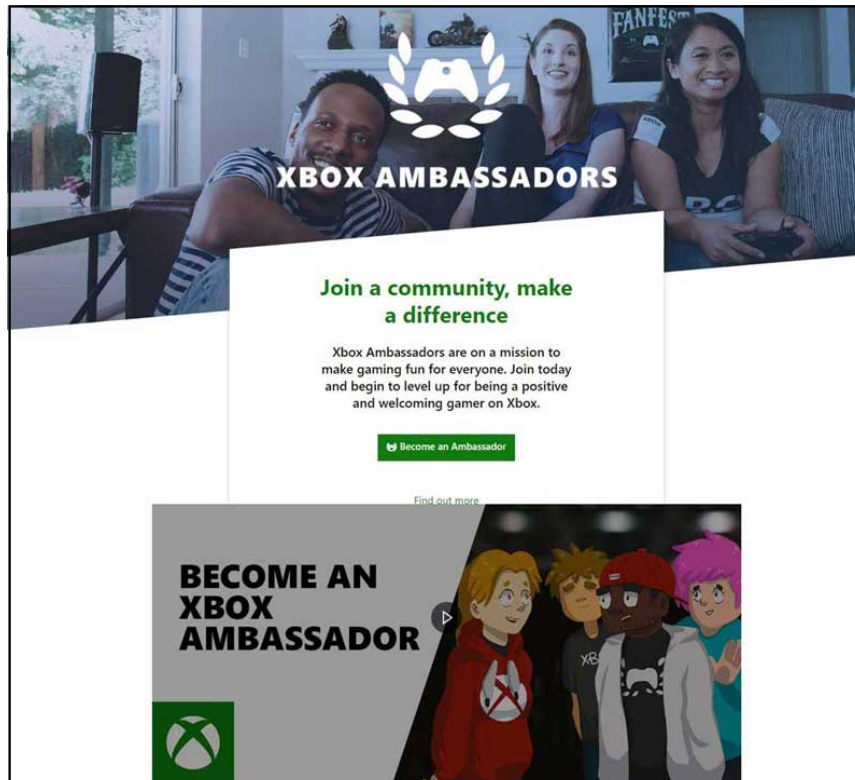
Own your territory

Student Marketeers are in direct contact with various consumers and customers, inviting product trial, helping establish Red Bull consumption in diverse occasions, supporting our sales teams, working with renowned athletes and of course ensuring an unforgettable brand experience for consumers at Red Bull events.

Based on your skills, knowledge, experience and availability, your focus will be either on your campus or you'll cover the entire region onboard the iconic Mini.



Esempi di Brand Ambassador Program



XBOX AMBASSADORS

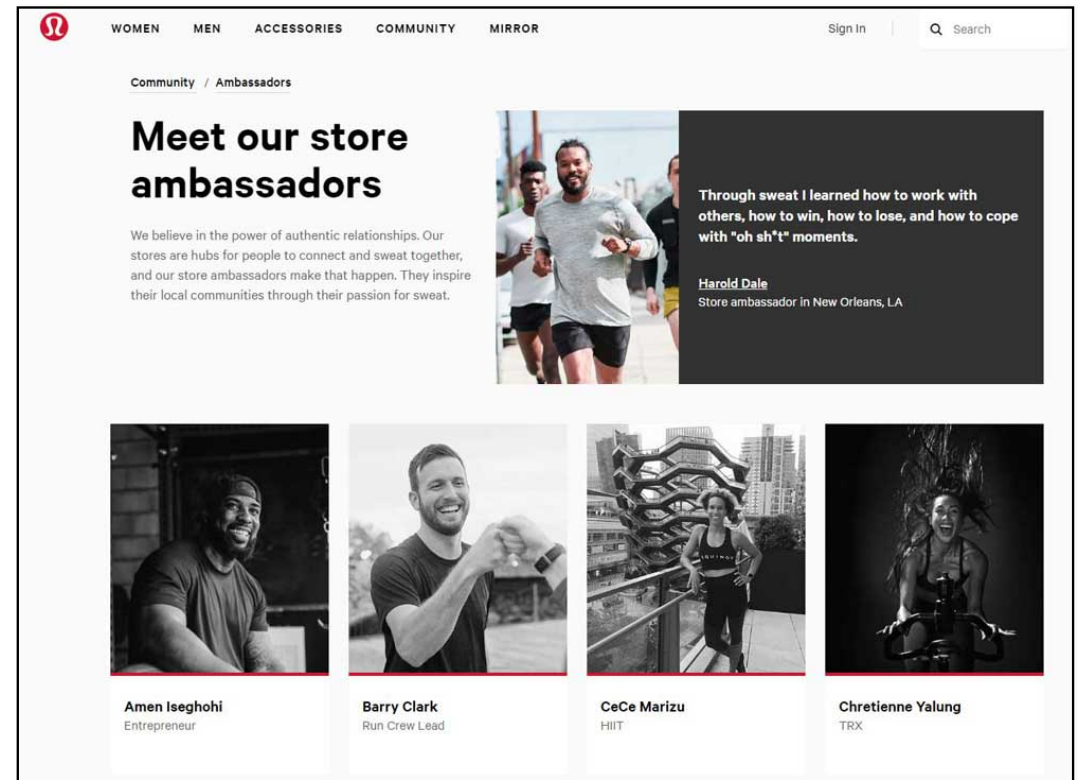


Join a community, make a difference

Xbox Ambassadors are on a mission to make gaming fun for everyone. Join today and begin to level up for being a positive and welcoming gamer on Xbox.

[Become an Ambassador](#)

[Find out more](#)

BECOME AN XBOX AMBASSADOR



WOMEN MEN ACCESSORIES COMMUNITY MIRROR

Sign In Search



Community / Ambassadors

Meet our store ambassadors


We believe in the power of authentic relationships. Our stores are hubs for people to connect and sweat together, and our store ambassadors make that happen. They inspire their local communities through their passion for sweat.

Through sweat I learned how to work with others, how to win, how to lose, and how to cope with "oh sh't" moments.


Harold Dale
Store ambassador in New Orleans, LA




Amen Iseghohi
Entrepreneur



Barry Clark
Run Crew Lead



CeCe Marizu
HIIT



Chretienne Yalung
TRX



Come costruire un network di Brand Ambassadors vincente



Come costruire un network di Brand Ambassadors vincente



DEFINIRE GLI OBIETTIVI

di marketing e commerciali da raggiungere attraverso il supporto dei Brand Ambassador.

IDENTIFICARE IL CANALE

idoneo a veicolare il messaggio dell'azienda e soprattutto la piattaforma dove è presente l'audience per il proprio prodotto



Come costruire un network di Brand Ambassadors vincente

Selezionare Brand Ambassador che, **ancor prima di essere coinvolti nel progetto, abbiano utilizzato i prodotti della vostra marca ed abbiano pubblicato dei feedback genuini e disinteressati sulla stessa.**

Tra i possibili Brand Ambassador **selezionare quelli che rispecchiano la filosofia aziendale** e che hanno audience e localizzazione in target con gli obiettivi commerciali e di marketing.

Coinvolgere anche il reparto commerciale nella valutazione e selezione dei profili finali.

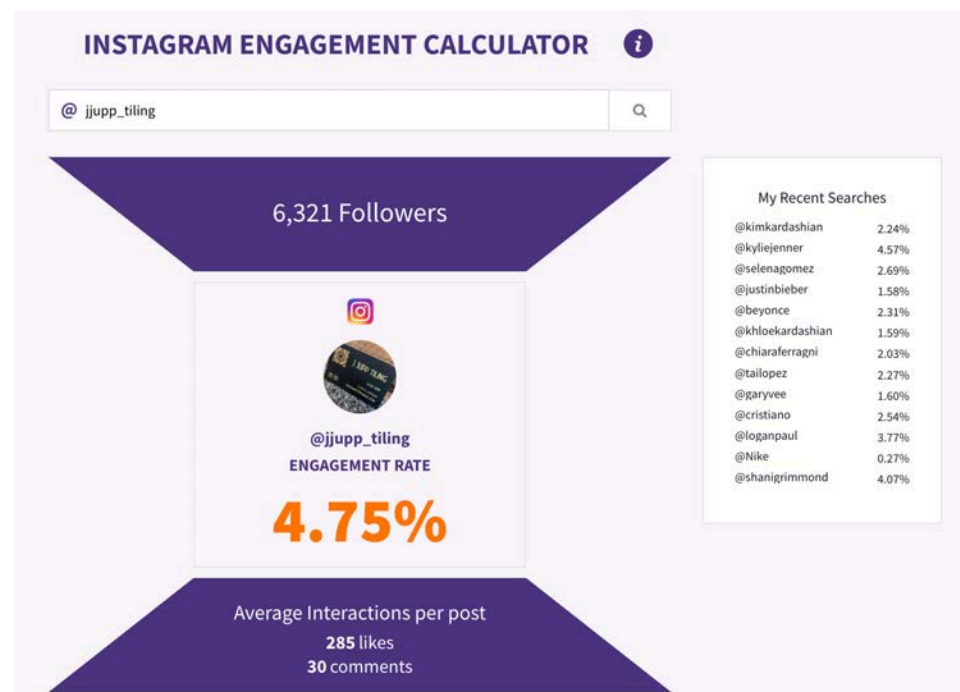


Come costruire un network di Brand Ambassadors vincente

Il numero effettivo dei follower dei brand ambassador non è così rilevante. E' rilevante invece la loro professionalità e credibilità nel settore specifico e verso il loro attuale audience.

A parità di caratteristiche sarà utile valutare l'**engagement rate** (*tasso di coinvolgimento dei follower rispetto ai contenuti*) del brand ambassador

Considera che tuoi fedeli clienti o clienti dei tuoi clienti possono essere eletti nel programma di Brand Ambassador

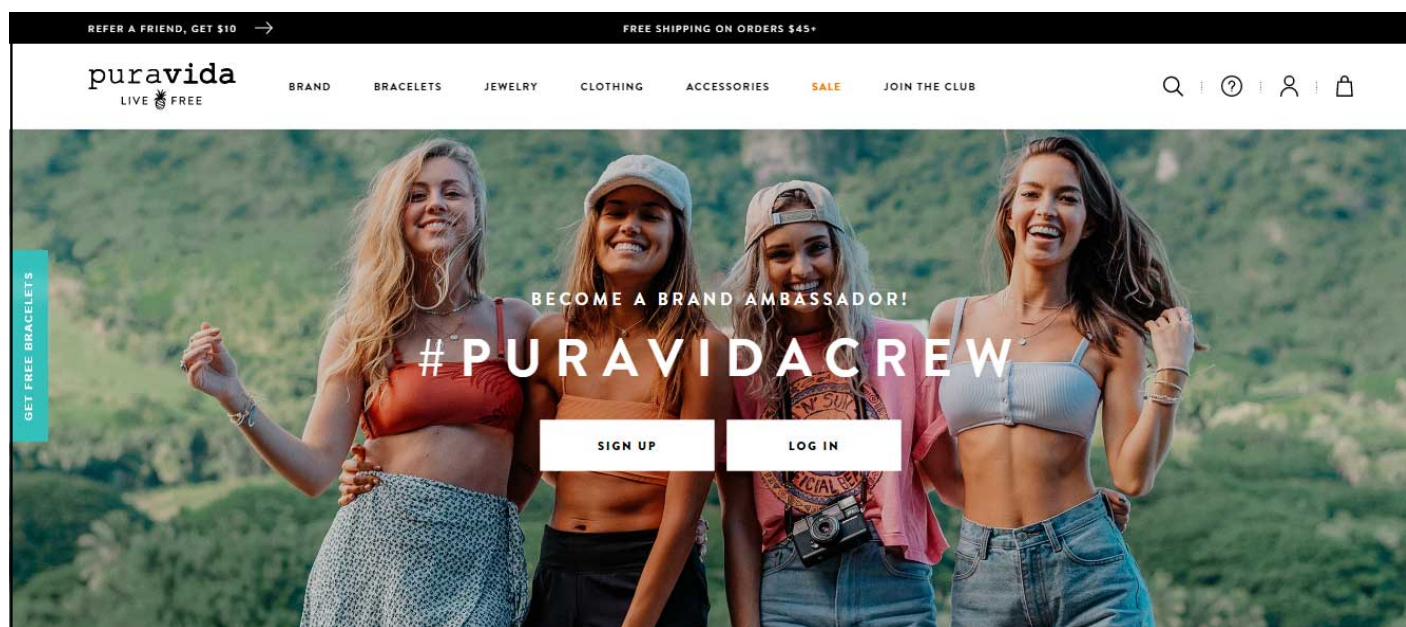


<https://phlanx.com/engagement-calculator>



Come costruire un network di Brand Ambassadors vincente

Rendi accessibile e visibile il programma di adesione al Brand Ambassador network pubblicandone regole sul sito o sui social



Come costruire un network di Brand Ambassadors vincente

Definisci le regole e linee guida per promuovere la tua marca come ambasciatore, includendo indicazioni su cosa è possibile fare e cosa no, in questo modo i Brand Ambassador avranno chiari i confini della collaborazione.

E' fondamentale lasciare agli ambassador **ampi margini di manovra per esprimere al massimo la loro creatività** con il modo di comunicare che li caratterizza.

Lascia che gli ambassador postino le loro esperienze sul prodotto, creando in autonomia relazioni con altri utilizzatori o persone interessate. Non focalizzare il loro contributo sul fatto che siano loro a dover vendere.

Seleziona profili che hanno capacità comunicativa e credibilità
anche al di fuori del mondo online.



Come costruire un network di Brand Ambassadors vincente

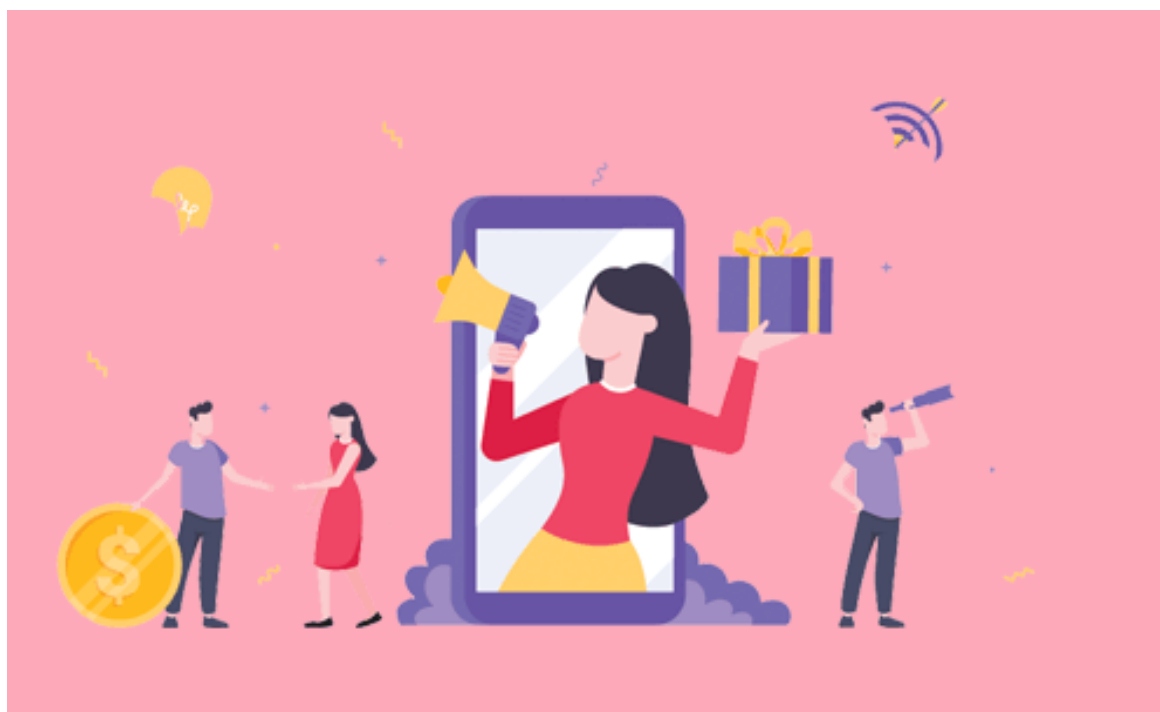
- ▶ **Fornisci gratuitamente e con frequenza prodotti** ai brand ambassador di modo tale che possano testarli in varie situazioni e condividere la propria esperienza.
- ▶ **Aggiorna costantemente gli ambassador sulle evoluzioni del tuo brand** e fornisci loro risorse per supportarli nella corretta divulgazione del brand. È molto utile creare dei gruppi Whatsapp per il dialogo e coordinamento del network di brand ambassador
- ▶ **Fai conversare i brand ambassador** anche con chi in azienda sviluppa il prodotto (*product & brand managers, tecnici sviluppatori*).

Fai in modo che i brand ambassador testino i nuovi prodotti prima di altri.

Loro saranno motivati ed inoltre si otterrà un feedback dal mercato reale



Come costruire un network di Brand Ambassadors vincente

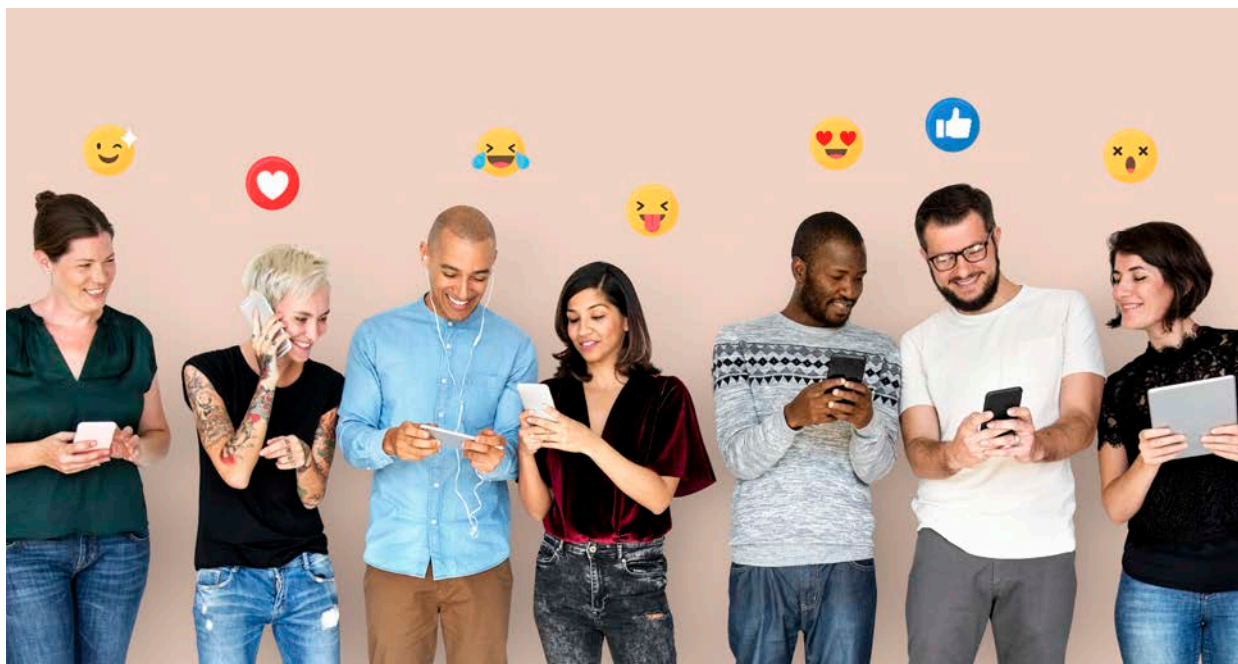


Valuta la possibilità di fornire a Brand Ambassador codici sconto da condividere con i suoi follower. Questo aumenterà le possibilità di creare nuovi lead e nuovi clienti.

Ricompensa gli ambassador con condizioni d'acquisto speciali o prodotti personalizzati.



Come costruire un network di Brand Ambassadors vincente



Anche se il business è completamente online ed il brand ambassador risiede lontano, fai di tutto per incontrarlo di persona, sia invitandolo in azienda sia andandolo a trovare nel suo contesto.

Fa in modo che i Brand Ambassadors esistenti creino una community speciale e riservata attraverso la quale condividano informazioni e si supportino a vicenda.



Per concludere, l'esperienza di *Los Angeles*



Grazie per l'attenzione!

