



Il successo digitale di una PMI in 5 passi

Trovato • Visto • Prenotato • Acquistato • Likato

È così che si fa marketing oggi.



localsearch

Il successo delle PMI nel mondo digitale

La digitalizzazione è un must

La Svizzera è pronta al digitale, le sue PMI non ancora. È quanto emerge dallo studio attuale «PMI Digital Pulse 2025».

Le cifre parlano chiaro: l'82 % della popolazione si informa online sui servizi, il 77 % desidera prenotare direttamente online. Ma solo il 3 % delle PMI soddisfa queste esigenze. Questa lacuna è una mancanza, ma anche un rischio. Come CEO di localsearch vedo ogni giorno come la visibilità digitale faccia la differenza nel successo. Chi non si trova online, perde clienti.

Chi non offre la prenotazione online, perde ordini. E chi non è presente negli strumenti supportati dall'IA come ChatGPT domani sarà invisibile. Alla fine a decretare il successo è la capacità delle PMI di applicare la regola d'oro dei cinque passaggi: una PMI deve essere trovata, essere vista, ricevere prenotazioni, ottenere acquisti e raccogliere like.

I desideri della clientela

82%

vuole informarsi online sui servizi delle PMI, ma solo il 33 % delle PMI ha un sito web.

77%

vorrebbe che le PMI consentissero di prenotare online gli appuntamenti, ma solo il 3 % delle PMI lo permette sul proprio sito web.

56%

si lascia influenzare dalle recensioni al momento di prenotare.

56%

acquista solo se è possibile prenotare direttamente online i servizi della PMI.

ca. 50%

della popolazione svizzera prevede di cercare i servizi delle PMI usando l'IA in futuro.



«Il successo digitale in 5 semplici passi.»

Stefano Santinelli, CEO di localsearch
(Swisscom Directories SA)

Queste fasi fondamentali oggi fanno la differenza sulla rilevanza digitale di un'azienda. Chi non sta al gioco, perde l'occasione. Perché sono finiti i tempi in cui bastava lavorare offline. Soprattutto ora che l'IA sta rivoluzionando la ricerca digitale. La buona notizia è che la digitalizzazione è fattibile, anche per le microimprese con 1-9 collaboratori. Soluzioni come

digitalONE consentono alle PMI di automatizzare la presenza online, le prenotazioni e la comunicazione con i clienti. Senza agenzie né conoscenze preliminari. Così guadagnano tempo, fiducia e, alla fine, nuovi clienti. Il mio appello a tutte le PMI: non aspettate. Diventate visibili, prenotabili e digitalmente rilevanti. Agendo decisi oggi, vi assicurerete un vantaggio essenziale per il futuro.

«Le informazioni digitali devono essere dove cercano i clienti»

Il Prof. Dr. Thomas Wozniak dell'Università di Lucerna è coautore dello studio «PMI Digital Pulse 2025», da cui trae dei consigli per le PMI.

Molti clienti vogliono informarsi online. Cosa comporta per le PMI?

Che tutte le informazioni sulle loro offerte di servizi devono essere disponibili dove cerca il gruppo target. Tutto dovrebbe essere comprensibile, aggiornato, chiaro e completo.

Cosa si aspetta la clientela nella prenotazione di appuntamenti online?

Deve essere semplice e priva di errori e garantire la sicurezza dei dati. Gli appuntamenti liberi dovrebbero essere disponibili in tempo reale.

Le recensioni online influenzano le prenotazioni. Da cosa dipende?

Le recensioni sono opinioni concrete basate sull'esperienza dei clienti: una base decisionale fondamentale per la potenziale clientela. La loro credibilità fa la differenza.



Cosa possono fare le PMI per farsi trovare più facilmente dai tool IA come ChatGPT?

Un profilo aziendale

completo, ottimizzato per i motori di ricerca su diverse piattaforme è fondamentale. Il sito dovrebbe fornire recapiti aggiornati e leggibili elettronicamente, informazioni su prodotti e servizi e recensioni dei clienti. I contenuti scritti da specialisti/e aumentano la visibilità.

Quali aspetti sono particolarmente importanti per curare i contatti con la clientela?

La comunicazione via e-mail è prioritaria nei canali digitali. I messaggi devono essere assolutamente comprensibili e si deve rispondere tempestivamente alle domande.



Come essere #TROVATO

Potete offrire il servizio più veloce o i prodotti migliori, ma se i clienti non lo sanno, non potranno usufruirne.

Essere trovati proprio quando i clienti ne hanno bisogno è fondamentale. Soprattutto nel mondo digitale, in cui la concorrenza è enorme e sempre disponibile.

Ma qual è il modo più semplice ed efficiente per richiamare l'attenzione online sulla propria offerta? Cosa serve, a cosa bisogna pensare e prestare attenzione? E quanto è complicato? Molti liberi professionisti si arrendono di fronte a queste domande, perché oltre al lavoro e alla famiglia manca il tempo. Oppure perché non si intendono di «questioni informatiche». Alla fine, però, è come con la lavatrice rotta: non ci si deve arrangiare. Ci sono esperti che

possono aiutare. Importante per tutti coloro che non possono semplicemente ricorrere a un amico o ai giovani esperti di casa.

SOLUZIONE UNICA

digitalONE di localsearch si occupa del marketing per la vostra attività: start-up, azienda piccola o in crescita.

Decidete voi cosa vi serve: presenza online, prenotazione di appuntamenti e gestione della clientela e delle campagne. Tutto in un unico posto. In modo assolutamente automatico. Ecco il marketing di oggi.

Checklist: cosa serve?

- La vostra attività è presente su tutte le principali piattaforme del mondo digitale?
- I clienti possono trovarvi ad es. con Google, Google Maps, Bing, search.ch, local.ch, Facebook e Instagram?
- Siete reperibili anche da chi usa solo assistenti IA come ChatGPT & Co.?
- Comparite nei tool di navigazione?

Come essere #VISTO

Fatevi notare dai clienti. E non dimenticate: la prima impressione è quella che conta. A maggior ragione online perché non ci si incontra di persona.

Prima di entrare in un negozio, i clienti preferiscono farsi una prima impressione guardando le vetrine. Se è positiva, entrano e magari comprano qualcosa. Nel mondo digitale le aziende hanno tante vetrine quante sono le piattaforme su cui sono presenti. Le opzioni spaziano dagli annunci a Google Ads o ai social media, fino al sito. Essere visti in questo modo è fondamentale, proprio come l'impressione che lascia un'azienda. Dalle imprecisioni, ad esempio sul sito web, i clienti traggono conclusioni sul modo di lavorare del fornitore. Fate attenzione agli errori di battitura. E rispondete a tutte le domande importanti.



Cosa offrite? Quanto costa? Quali sono le condizioni di consegna? Quali sono gli orari di apertura? I clienti vogliono le informazioni più importanti a colpo d'occhio, e foto o video che diano loro un'idea.

HOMEPAGE INCLUSA

Con digitalONE di localsearch avete un sito web moderno in grado di presentare servizi e offerte in modo professionale e convincente, già compreso nel pacchetto ed espandibile in qualsiasi momento. Se si cambia qualcosa, ad esempio gli orari di apertura, vengono aggiornate anche le voci nelle piattaforme online. Automaticamente.



Checklist: come vi presentate?

- Il sito web è il vostro biglietto da visita. Esprime la professionalità e competenza che vorreste incarnare?
- I clienti possono farsi un'idea della vostra offerta?
- Aggiornate dati come prezzi e orari d'apertura su tutte le piattaforme online?
- Ci sono tutti i dati rilevanti?
- Il sito web soddisfa gli ultimi standard di sicurezza?
- Gli annunci sono visibili?
- È ottimizzato per smartphone?

Come essere #PRENOTATO

**Dal parrucchiere o dal montatore di riscaldamenti:
Scelta l'offerta, occorre fissare un appuntamento.
Online è semplice, per entrambe le parti.**

«Hai già chiamato?» – «Sì ma c'era la segreteria.» Oppure: «Aspetto che richiamino». O magari: «Era già chiuso». Oppure: «L'ho scordato». Prendere appuntamento per telefono può essere difficile. Tanto per i clienti quanto per i commercianti: magari il telefono squilla quando si è soli in negozio e si sta servendo... I sistemi di prenotazione online semplificano la vita a tutti. Ai fornitori di servizi, consentendo ai clienti di fissare un appuntamento quando preferiscono, indipendentemente dagli orari di apertura. Grazie alla conferma scritta e al promemoria elettronico, ad esempio tramite SMS, si riducono i malintesi.

Gli appuntamenti vengono maggiormente onorati e non si perde fatturato. E si corre meno il rischio di avere problemi di sovrapposizione.

PRENOTAZIONE

digitalONE di localsearch offre una soluzione di prenotazione integrata con gestione appuntamenti e clienti. Così i clienti possono prenotare i vostri servizi direttamente tramite sito web, Google, local.ch, search.ch o social media. Per non avere intoppi nel lavoro quotidiano.



Checklist: gli appuntamenti

- I clienti vogliono fissare un appuntamento per telefono e dovete interrompere spesso il lavoro?
- Ricevete feedback da parte di clienti che vorrebbero prenotare online, ma non hanno questa possibilità?
- Avete già subito perdite finanziarie per appuntamenti non onorati?
- Avete mai sbagliato a registrare un appuntamento causando l'ira dei clienti?
- I clienti vanno dalla concorrenza, perché consente già di prenotare online?

Come essere #ACQUISTATO

**È il boom dello shopping online, anche tra le PMI.
Ottimo per chi offre ai clienti questa opportunità.
Su una homepage e/o su piattaforme terze.**

Gli acquisti digitali non si effettuano solo presso i grandi fornitori, ma sempre di più anche presso quelli più piccoli. E su tutti i canali: dallo shop su un sito web ad Amazon, Google, Facebook fino a WhatsApp o piattaforme svizzere come ricardo.ch o brack.ch. Secondo i sondaggi, il 39% degli svizzeri vorrebbe fare acquisti online anche nei negozi di quartiere.

Ma spesso le piccole imprese rinunciano al negozio online per insicurezza. Quanto è complicato gestire il sistema? Come funziona il pagamento? E quale soluzione scegliere?

Anche in questo, esistono semplici possibilità tecniche per piccoli

operatori nonché professionisti che offrono consulenza. Chi ha prodotti o servizi vendibili anche online non dovrebbe aspettare oltre.



SHOPPING IN SEMPLICITÀ

digitalONE di localsearch consente di vendere i prodotti online, anche fuori dagli orari di apertura. Create rapidamente e comodamente il vostro shop online senza conoscenze tecniche preliminari. Iniziate gratis con le funzioni base per poi espanderle in modo flessibile con opzioni extra, incluso il collegamento al vostro sistema di cassa.



Checklist: come vendete?

- Avete mai ricevuto richieste dai clienti in merito alle ordinazioni online?
- Avete prodotti vendibili online o potreste aggiungerli all'offerta?
- Avete già calcolato il fatturato extra che potrebbe generare l'aggiunta dello shopping online alla vostra attività?
- Se avete un webshop: consente di usare i metodi di pagamento più comuni come Twint, carta di credito, PayPal o ApplePay e applica gli standard di sicurezza più recenti?

Come essere #LIKATO

Le recensioni online possono essere spietate, ma anche eccellenti. Ecco perché molti le temono. Un'occasione persa.

I like sono l'oro di internet. Riceverne abbastanza ci si può guadagnare bene, come mostrano gli influencer. Se sono scarsi, si è fuori dai giochi, o così si crede. Piaccia o no, quando si gestisce un'attività, è importante sapere cosa pensano i clienti. Solo così si possono migliorare le cose e soddisfare in modo ancora più mirato desideri ed esigenze della clientela. Vince chi dialoga con i clienti e affronta in modo costruttivo le critiche, ma anche le lodi, rafforzando la relazione, la fedeltà e la reputazione. Le recensioni online sono uno strumento semplice e, grazie alle nuove possibilità tecnologiche, sono più facili da gestire di quanto si pensi.



A proposito, sapevate che le aziende che gestiscono attivamente le recensioni online dei clienti registrano il 60% in più di accessi alla homepage?

FEEDBACK IN UN ATTIMO

Con digitalONE di localsearch visualizzate sempre le recensioni dei clienti raccolte in un unico posto. Reagite direttamente ai feedback e rafforzate così la fiducia nella vostra azienda. È semplice e veloce con l'inbox centralizzata. Inoltre, con pochi clic potete pianificare e pubblicare post professionali su Facebook, Instagram & Co.



Checklist: e i feedback?

- Avete un'area in cui i clienti possano fornirvi un feedback?
- Avete mai migliorato un servizio grazie al suggerimento utile di un cliente?
- Utilizzate commenti e recensioni di altri per orientarvi quando acquistate o prenotate qualcosa?
- Vi è mai capitato di innervosirvi perché dovete gestire il feedback dei clienti separatamente su ogni piattaforma social?

Il vostro pacchetto di moduli su misura

Voi decidete che funzioni vi servono, digitalONE si occupa del resto. In pochi clic sarete pronti per iniziare e automatizzare le procedure. Così avrete più tempo da dedicare alla vostra attività.

È semplicissimo

1

Consulenza

Fissate un appuntamento telefonico con le nostre esperte e i nostri esperti per avere una consulenza: su misura per le esigenze della vostra azienda, senza impegno e gratuita.



2

Configurazione

Non avere tempo, energia e voglia di usare una tecnologia complicata? Niente paura: con digitalOne bastano pochi clic e sarete pronti a partire.

3

Si parte

Al lavoro date il massimo. Questo impegno va ricompensato. Con digitalOne ottenete più visibilità, richieste e clientela. Il primo passo verso il successo.

«Non ho tempo per il marketing.»

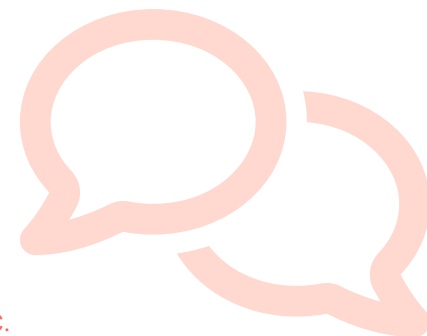
→ Noi lo automatizziamo.

«Non me ne intendo.»

→ Con digitalONE siete pronti in pochi clic.

«Sono già su Google.»

→ Con noi in 50+ motori di ricerca, in automatico.



Assistenza personale inclusa

Il nostro team vi accompagnerà nell'intero processo, dalla configurazione al supporto e all'assistenza continui. Perché possiate concentrarvi sul vostro lavoro. E avere anche più tempo libero per i piaceri della vita.

I 5 pro di digitalONE

Start-up, azienda piccola o in crescita: digitalONE offre pacchetti flessibili per ogni esigenza.

Decidete voi cosa vi serve: presenza online, prenotazione di appuntamenti e gestione della clientela e delle campagne. Tutti i moduli possono essere composti individualmente, in base a esigenze, budget e obiettivi.



PRESENZA WEB

I dati aziendali, come orari di apertura o servizi vengono pubblicati in automatico su oltre 50 motori di ricerca rilevanti, come Google, Bing, local.ch o search.ch, portali di viaggio come Booking.com e Tripadvisor, ricerche IA, social media e sistemi di navigazione, in modo aggiornato, uniforme e professionale. Per essere trovati facilmente online.



WEBSHOP

Vendete i comodamente online, anche fuori dagli orari di apertura. Il webshop è facile da utilizzare senza costi extra e completamente integrato nel vostro profilo digitale.

digitalONE
 localsearch

>
50 000
aziende svizzere
sceglono digitalONE



CLIENTI

Gestite i dati dei clienti in modo digitale ed efficiente: contatti, messaggi, recensioni e molto altro, tutto in un unico posto. Per una migliore visione d'insieme e relazioni durature.

AGENDA

Il tool di prenotazione integrato consente di fissare gli appuntamenti online con i clienti direttamente tramite il vostro sito, con local.ch, search.ch o i social, con promemoria e sincronizzazione calendario.



RECENSIONI

Leggete i commenti dei clienti, riepilogati in un unico luogo. Rispondete direttamente ai feedback rafforzando la fiducia e la vostra azienda.

SOCIAL MEDIA

Pianificate e pubblicate i post su Facebook, Instagram & Co. in pochi clic. Con il supporto dell'IA e l'inbox centralizzata potete reagire rapidamente a messaggi e commenti.



SITO

Un moderno sito web che ottimizza presenta servizi e offerte in modo professionale e convincente, già incluso nel pacchetto ed espandibile in qualsiasi momento.

Informazioni su
www.digitalone.ch



Cosa dicono le aziende di digitalONE.

Immaginate un marketing automatico. digitalONE vi rende visibili, prenotabili e raggiungibili online. E potete vendere 24 ore su 24.



«Grazie a localsearch, negli ultimi mesi su Google le recensioni positive sono più che triplicate.»

♦ Jasmin Tweny, Tweny'z Beauty Empire

«Grazie al sistema di prenotazione digitale di localsearch, abbiamo quintuplicato le prenotazioni online per i nostri servizi di pulizia.»

♦ Djalma Stagliano, Swiss Green Mamba



«Nonostante la grande spinta verso la digitalizzazione, grazie a localsearch abbiamo potuto concentrarci su ciò che sappiamo fare meglio: assistere i nostri clienti con le parole e con i fatti.»

♦ Andrea e Christian Hischier, farmacia Sunne-Märt



Questa guida è frutto della collaborazione tra localsearch (Swisscom Directories SA) e Ringier Brand Studio.