



SETTIMANA DELLA CONCILIAZIONE

20-25 OTTOBRE 2008

PIANO DI COMUNICAZIONE

2 SETTEMBRE 2008



CAMERE DI COMMERCIO D'ITALIA

LA SETTIMANA DELLA CONCILIAZIONE 2008

PREMESSA

Quest'anno la Settimana della Conciliazione giunge alla quinta edizione e si terrà, dal
20 al 25 ottobre 2008.

Per capire l'andamento e la crescita del Servizio di Conciliazione delle Camere di commercio basta leggere i dati principali del 2007:

>**14.183** le procedure gestite dagli Sportelli delle Camere di Commercio, il **52%** (4.857) in più rispetto all'anno scorso;

>continuano a predominare le conciliazioni **tra imprese e consumatori** (10.925) aumentate del 47,8% rispetto al 2006 per complessive 3.535 procedure in più; le conciliazioni tra imprese (pari a 3.258) sono aumentate del +68% rispetto al 2006, per complessive 1.322 procedure in più;

>raddoppia il **valore medio** delle controversie, attestandosi a **20.572** euro (nel 2006 il valore medio si era dimezzato rispetto al 2005); di importo più elevato sono le conciliazioni tra imprese (in media **37.232** euro); meno consistenti gli importi delle controversie tra imprese e consumatori (in media **3.912** euro)*.

>è aumentata la **durata media** della procedura, pari a **63,5** giorni (nel 2006 era di 51 giorni)*.

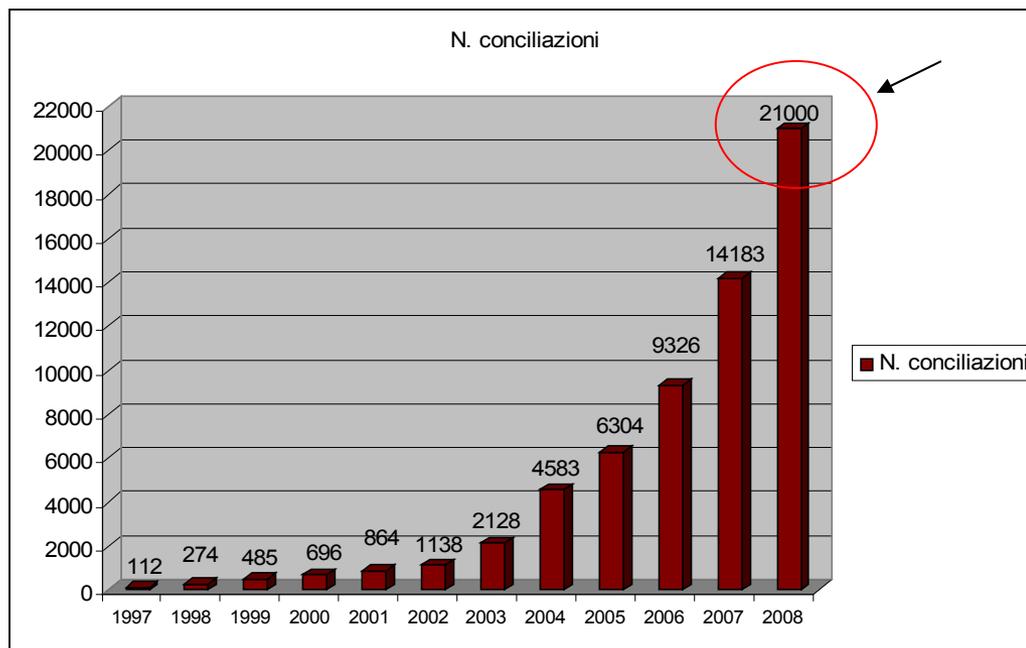
>le province del Sud e delle Isole emergono per numero di conciliazioni: **7.987**.

*Questi dati sono parziali in quanto le Cdc di Agrigento, Aosta, Bari, Belluno, Caltanissetta, Como, Milano, Nuoro, Palermo, Roma non hanno ancora fornito questa tipologia di informazione.

LA SETTIMANA DELLA CONCILIAZIONE 2008

GLI OBIETTIVI DI MARKETING

Ogni anno è stato registrato un aumento del numero delle domande di conciliazione presentate agli sportelli di conciliazione delle Camere di Commercio. L'obiettivo che ci prefiggiamo per il 2008 è un aumento delle domande pari al **40-50%** (per un totale che potrebbe essere di circa 20.000-22.000).



Fonte: Osservatorio Unioncamere.

Anche quest'anno l'attività di informazione vuole avere un duplice **obiettivo generale**:

>istituzionale, al fine di far conoscere sempre di più i servizi di conciliazione del sistema camerale, le loro caratteristiche ed il loro funzionamento;

>culturale, per soddisfare i bisogni informativi dei potenziali utenti della conciliazione, mettendone in luce opportunità e vantaggi.

LA COMUNICAZIONE DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

CONCILIATOR A FUMETTI

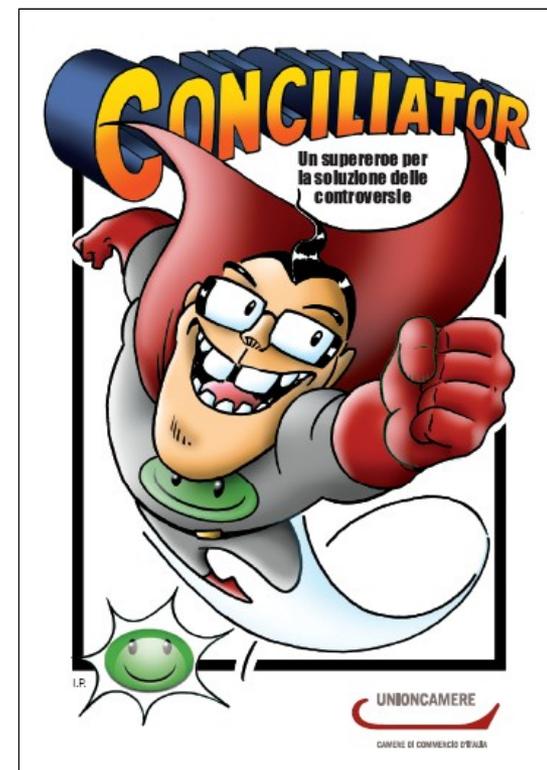
La scorsa edizione della Settimana della Conciliazione ha avuto un nuovo protagonista e una nuova forma di comunicazione. In un fumetto di facile lettura è stato lanciato “Conciliator”, il supereroe sempre pronto ad intervenire per sedare le liti.

La scelta del mezzo di comunicazione è ricaduta sul fumetto, uno strumento di comunicazione originale che è andato ad affiancarsi a quelli più tradizionali con l’obiettivo di raggiungere un pubblico sempre più vasto e diversificato.

In 3 episodi, Conciliator raccontava i vantaggi e le caratteristiche del servizio di conciliazione delle Camere di commercio attraverso la sua personalità e le sue vicende di vita quotidiana nei panni di supereroe.

In questo modo Conciliator è entrato a far parte degli “addetti ai lavori” della conciliazione spiegando al pubblico, in maniera divertente, il lavoro svolto dalle Camere di commercio.

Quest’anno la Settimana della conciliazione continua il suo percorso promozionale presentando un’evoluzione del fumetto Conciliator. Infatti, attraverso un linguaggio il più possibile semplice e immediato, Conciliator, sottoforma di guida, informerà il pubblico sui vantaggi e sulle procedure da seguire per utilizzare il servizio. Insomma, Conciliator, diventato ormai un vero esperto di conciliazioni, sarà la fonte aggiornata e la voce narrante di tutte le informazioni sul servizio.



Per questo, abbiamo pensato di convertire il fumetto in una **guida informativa** in cui si possono trovare tutte le spiegazioni su cos'è il servizio di conciliazione delle Camere di commercio, come funziona, come compilare la domanda, le spese da sostenere e a chi rivolgersi.

Nello specifico, si propone di dare una duplice veste alla guida attraverso:

- una prima parte in cui Conciliator presenta il servizio di conciliazione utilizzando un linguaggio diretto, chiaro e di facile comprensione per raggiungere agevolmente il nostro target più generalista.
- una seconda parte in cui Conciliator assume la veste di "esperto" fornendo tutte le informazioni sulle normative e sui regolamenti, sulle ultime novità, sui dati, etc. per soddisfare la necessità di informazioni più approfondite del nostro target più tecnico.

Caratteristiche tecniche della guida di Conciliator

F.to chiuso: 14,7 x 21 cm

Pagine: max 16 pag. autocopertinato

Carta: 90 gr

Stampa: a colori

La guida sarà, inoltre, personalizzata e stampata per ogni Camera di commercio. In particolare, ogni Camera di commercio riceverà 3.000 copie della propria guida che conterrà in copertina il logo e i riferimenti utili del proprio Ufficio conciliazione.

IL TARGET

Il servizio di conciliazione delle Camere di commercio è diretto a un pubblico molto vasto. Di conseguenza il **target della campagna informativa** è costituito da lettori eterogenei che possiamo distinguere in:

IMPRENDITORI

Piccole e medie imprese che operano soprattutto nei settori:

- commercio
- edile
- artigianato
- turismo
- Subfornitura

Verrà realizzata un'analisi dettagliata delle tipologie di imprese che conoscono e che hanno già utilizzato il servizio.

CONSUMATORI

Decisori di acquisto attenti ai temi legati ai diritti dei consumatori

PROFESSIONISTI

- Commercialisti
- Avvocati

Analizzando più nel dettaglio le caratteristiche dei tre sotto-target, troviamo alcuni elementi comuni che definiscono il profilo del lettore che la guida informativa di Conciliator ha il compito di raggiungere:

- uomini e donne
- età: 30-60 anni
- livello di istruzione: medio e medio-alto
- classe socio-economica: media e media superiore
- apertura mentale, comportamenti e orientamenti di consumo evoluti

Ciò ci permette di selezionare un mix di canali di comunicazione rivolti ai target sopra individuati, tenendo conto degli aspetti legati sia alla sfera professionale (imprenditore, avvocato, commercialista) sia alla sfera più personale del target stesso (consumatore e decisore di acquisti).

LA COMUNICAZIONE DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

IL MEDIA MIX PER VEICOLARE LA GUIDA DI CONCILIATOR

GUIDA DIFFUSA CON CANALI STAMPA

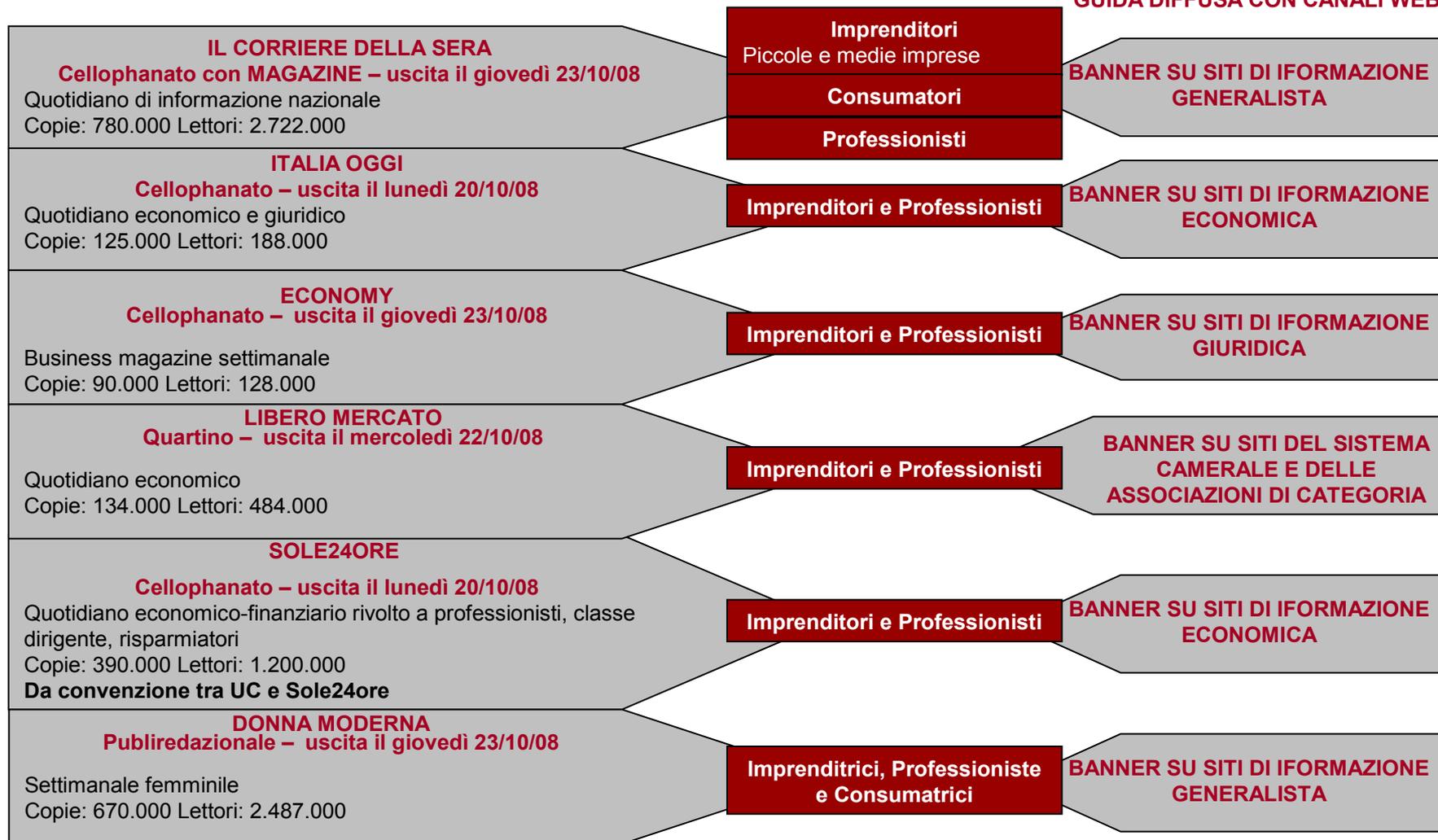
GUIDA DIFFUSA CON CANALI WEB

C
A
N
A
L
I

S
T
A
M
P
A

C
A
N
A
L
I

W
E
B



LA COMUNICAZIONE DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

I MATERIALI INFORMATIVI

- Accanto alla guida di Conciliator saranno realizzati altri **materiali informativi** utili a diffondere a target diversi e attraverso canali diversi i vantaggi del servizio.

In particolare:

- > folder informativo sul servizio di conciliazione da conservare come “promemoria” sintetico di tutte le principali informazioni e i riferimenti (sito internet, etc);
- > invito-programma;
- > locandina (35x50 cm) e manifesto (70x100 cm)
- > cartellina;
- > annuncio stampa.

Ciascuno degli strumenti di comunicazione prevede uno spazio personalizzabile atto a dare visibilità non solo alla Camera di Commercio ma anche all'Associazione di categoria o altri enti, partner dell'iniziativa. Tutti i materiali potranno essere scaricati direttamente dal sito internet e ogni Camera di commercio potrà utilizzarli per le proprie iniziative (convegni, direct mailing, campagna pubblicitarie, etc.)

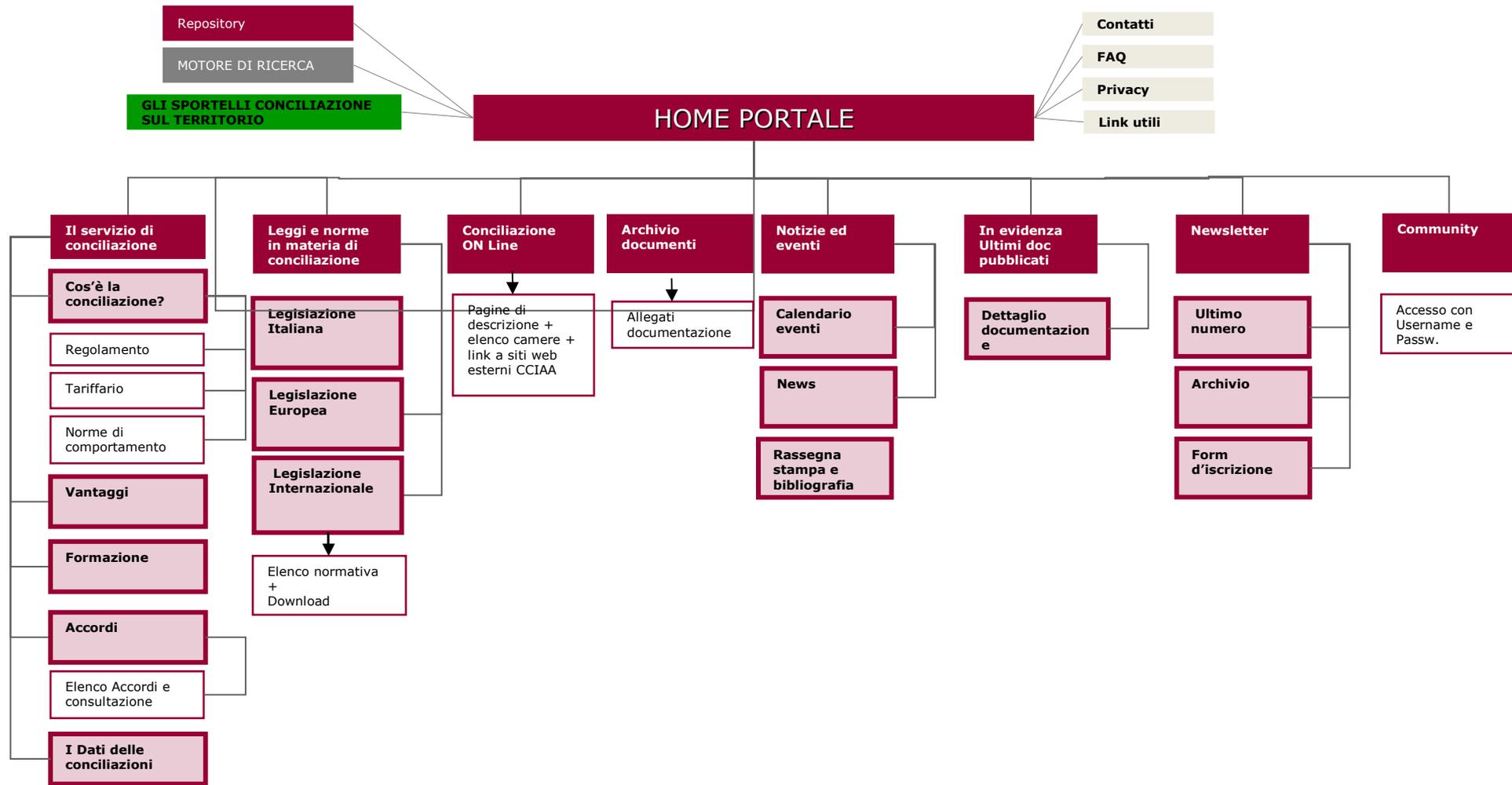
LA COMUNICAZIONE DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

LE ALTRE AZIONI INFORMATIVE

- **Portale web:** sarà riprogettata l'architettura, il web design e la modalità di gestione dei contenuti del sito www.conciliazione.camcom.it. Il sito, basato sul **web 2.0**, sarà il punto informativo principale per le imprese, i professionisti e i consumatori che potranno conoscere nel dettaglio tutti i vantaggi del servizio e scaricare, oltre alla guida, anche tutta la modulistica necessaria per avviare una conciliazione. Attraverso una **intranet** le CdC e le Associazioni potranno scambiarsi opinioni, scaricare i materiali di comunicazione e uploadare news, iniziative e testimonianze.
- **Evento nazionale:** per lanciare la Settimana della Conciliazione in tutte le Camere di Commercio per presentare gli ultimi dati sulle conciliazioni delle Camere di Commercio
Location: Sala Danilo Longhi, Unioncamere, Roma Data: 21 ottobre 2008 ore 10.00
- **Campagna informativa:** punterà a diffondere la conoscenza del servizio di conciliazione e dei suoi vantaggi con annunci sulla **stampa** economica e generalista.
- **Newsletter:** continua la redazione della newsletter periodica "NEWS CONCILIAZIONE". Saranno diffusi 6 numeri anche attraverso il CRM delle Camere.
- **Assistenza e coinvolgimento delle Camere di commercio e delle Associazioni di categoria:** per facilitare e stimolare la realizzazione di iniziative locali, tutte le Camere di commercio e le Associazioni di categoria saranno costantemente aggiornate sul progetto e riceveranno tutti i materiali di comunicazione da personalizzare e diffondere.

LA COMUNICAZIONE DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

PORTALE WEB: Ipotesi di architettura 1° livello (albero)



LA COMUNICAZIONE DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

LA TEMPISTICA

Attività	ANNO 2008																							
	luglio				agosto				settembre				ottobre				novembre				dicembre			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	20-25	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Approvazione programma di lavoro e offerta economica																								
A) Analisi di dettaglio del target																								
B) Realizzazione II edizione Conciliator										Stampa	Stampa	Invio alle Cdc e alle testate			Veicolazione									
C) Materiali informativi																								
D) Sito internet	Ideazione e progettazione sito	Progettazione layout grafico			Sviluppo informatico				Test	Primo test on line	Start-up contenuti	Site management tecnologico e contenutistico												
E) Convegno nazionale													Organizzazione	Convegno										
F) Newsletter																								
G) Assistenza alle Cdc e alle Associazioni di categoria																								
Coordinamento di tutte le azioni																								