



Guida all'uso di Facebook per librai vers 1.2



Guida all'uso di Facebook per librai

Indice:

- 1. Premessa: perché una libreria dovrebbe usare Facebook**
- 2. Facebook: manuale di istruzioni per librai**
- 3. Linee guida di condotta**
- 4. Domande frequenti**

1. Premessa: perché una libreria dovrebbe usare Facebook?

I social media e Facebook in particolare stanno modificando radicalmente le relazioni fra le persone, ma anche quelle fra le persone e le imprese. Noi di Mondadori siamo convinti che i social media possano essere di grande aiuto per facilitare l'interazione con i nostri clienti, per diffondere informazioni, per dialogare ricevendo commenti e consigli, per costruire nuove comunità.

La maggior parte dei nostri clienti usano Facebook per comunicare con gli amici, ma anche per informarsi.

Il modo migliore per ottenere attenzione dai clienti che usano Facebook è quindi quello di fornire loro informazioni utili e contenuti che essi possano apprezzare - e così dare vita a una comunità locale che guardi allo store come luogo fisico di ritrovo.

Ogni volta che usiamo Facebook per dare notizie, per esempio, su:

- un libro bello che abbiamo letto e che perciò ci permettiamo di consigliare;
- un libro molto atteso;
- un'apertura straordinaria;
- un evento che si tiene nello store;
- una promozione speciale;
- qualcosa di importante che è successo o sta per succedere nello store;

ebbene, in tutti questi casi stiamo fornendo una notizia interessante per la comunità dei clienti.

Che noi lo vogliamo o no, su Facebook si parla dei nostri store e del nostro marchio. Infatti, chiunque può utilizzare Facebook per recensire uno store o per coinvolgere amici e conoscenti in conversazioni sulle attività che si svolgono nello store.

Questo documento è stato pensato per aiutare tutti noi a utilizzare Facebook a nome di Mondadori, e per tutelare il marchio Mondadori Store.

Seguiranno altri documenti su altri social media utili a chi gestisce uno store e intende usare i social media e Internet per attività di marketing e comunicazione.

Internet e Facebook cambiano ed evolvono incessantemente. Quindi anche questo documento cambierà e sarà aggiornato nel tempo. Ogni volta che ci sarà una variazione a questo testo, provvederemo a informare l'intera rete degli store.

2. Facebook: istruzioni all'utilizzo pagine locali

Ogni Pagina Facebook può essere gestita da una o più persone iscritte a Facebook.

Per gestire la pagina del tuo store è quindi necessario che il tuo account privato Facebook (quello con cui sei iscritto a Facebook, con il tuo nome e cognome) sia collegato a quello della Pagina dello store. Diversamente, non potrai pubblicare alcun contenuto a nome della Pagina dello store.

Se hai bisogno di assistenza su questo punto, consultaci scrivendo a socialstore@mondadori.it.

2.1. L'immagine profilo

L'immagine profilo è l'immagine quadrata che rappresenta la Pagina dello store su Facebook. Quando si visualizza la Pagina da un computer, l'immagine compare a sinistra, a fianco del nome dello store.



L'unica immagine profilo di tutte le pagine Facebook degli store è e **deve** essere il logo Mondadori Store, scaricabile da qui:

<http://support.mondadoristore.it/in/media/social/social-logo-quadrato.zip>.

Non è consentito l'uso di altre immagini profilo da parte degli store.

Se hai bisogno di assistenza sul caricamento dell'immagine profilo, consultaci scrivendo a socialstore@mondadori.it.

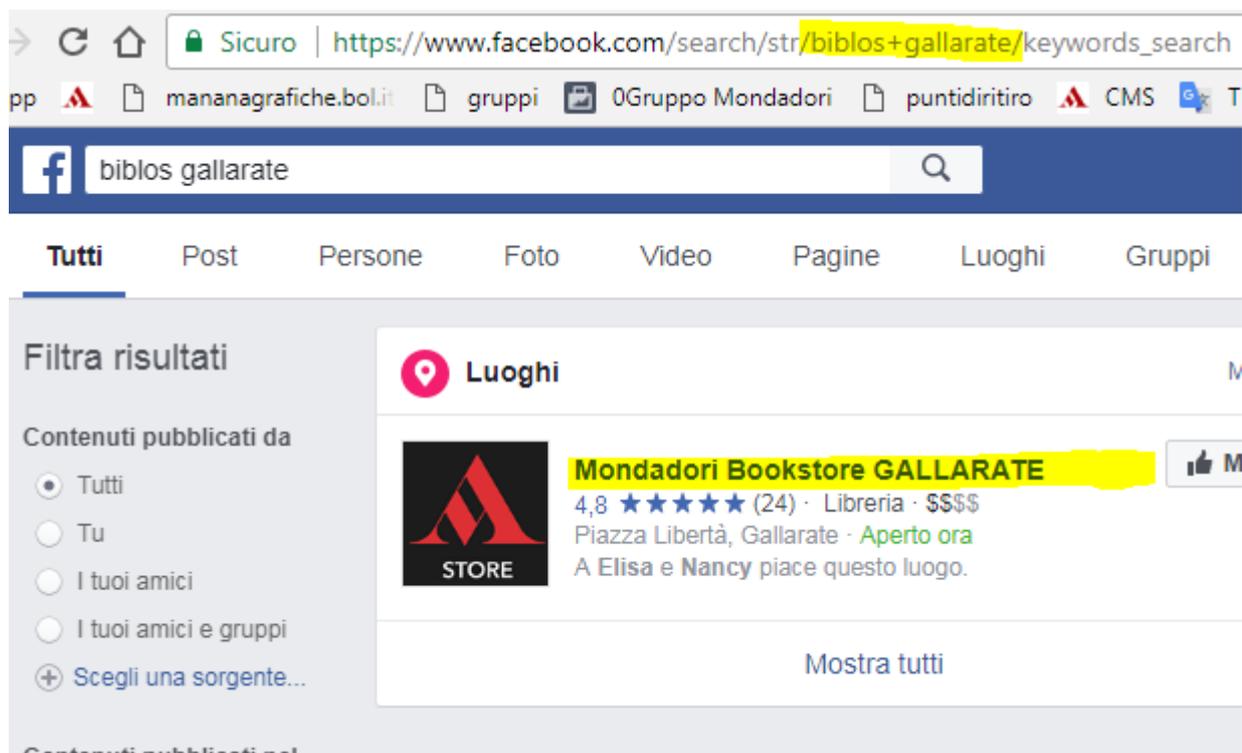
2.1.1 Il nome della pagina

Il nome della pagina deve essere legato al brand Mondadori Store.

Se il tuo negozio è una libreria, il nome con cui riconoscerlo su Facebook sarà **Mondadori Bookstore**; se il tuo negozio è un Mondadori Point, sarà **Mondadori Point**.

Se hai già una pagina Facebook con nome diverso e temi che, modificandolo, non sarai più trovato dai tuoi clienti, non preoccuparti: provvederemo a verificare che nel campo url che contiene l'indirizzo della tua pagina (<https://www.facebook.com/...>) sia scritto il nome della tua libreria, in modo che la ricerca di qualsiasi termine generi il risultato voluto

L'esempio che segue riguarda la libreria Biblos di Gallarate: sia cercando "Biblos Gallarate" che cercando "Mondadori Gallarate" si ottiene il risultato corretto:



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying https://www.facebook.com/search/str/biblos+gallarate/keywords_search. The search bar contains the text "biblos gallarate". Below the search bar, the navigation tabs include "Tutti", "Post", "Persone", "Foto", "Video", "Pagine", "Luoghi", and "Gruppi". The "Luoghi" tab is selected, and the search results are filtered to show "Luoghi". The first result is "Mondadori Bookstore GALLARATE", which has a 4.8-star rating from 24 reviews, is categorized as a "Libreria" with a price level of "\$\$\$\$". The address is "Piazza Libertà, Gallarate" and it is marked as "Aperto ora". The result also shows that "Elisa" and "Nancy" like this location. A "Mostra tutti" button is visible below the result.

2.2. La copertina

La copertina è la grande immagine rettangolare che compare al centro quando si visualizza la Pagina da un computer.



Per convenzione, in tutto il mondo l'unità di misura delle dimensioni delle immagini digitali si chiama *pixel*. Di norma, l'immagine di copertina viene visualizzata con una larghezza di 851 pixel e un'altezza di 315 pixel sui computer e con una larghezza di 640 pixel e un'altezza di 360 pixel sugli smartphone.

È tuttavia preferibile che l'immagine originale, cioè il file da caricare su Facebook, abbia dimensioni maggiori, e che abbia una buona qualità di risoluzione. Meglio accertarsi che l'immagine visualizzata come copertina non sia sgranata o sfocata.

Se hai bisogno di assistenza sul caricamento dell'immagine di copertina e sulla qualità e sulle dimensioni, consultaci scrivendo a socialstore@mondadori.it.

2.3. Le informazioni sullo store

Sulla Pagina Facebook di un esercizio commerciale è possibile pubblicare l'indirizzo, il numero di telefono, gli orari e altre informazioni che possano risultare utili ai clienti. Se visualizzi la Pagina da un computer, tali informazioni di norma sono indicate nella colonna destra.

La Pagina Facebook dedicata allo store **deve** contenere almeno queste importanti informazioni:

- **l'indirizzo fisico** dello store (via/piazza, numero civico, Cap ecc.);
- **gli orari** dello store;
- **il link** (http...) alla scheda dedicata allo store su

<http://www.mondadoristore.it/negozi/regioni/>

Consigliamo, se possibile, di compilare anche le informazioni su come raggiungere lo store con **i trasporti pubblici**.

Per scrivere o modificare tali informazioni, è preferibile usare un computer e seguire questa procedura, collegandosi a Facebook da un computer:

- 1) vai alla Pagina dello store;
- 2) clicca su *Business Manager* (in alto); se la scritta *Business Manager* non c'è, passa al punto successivo;
- 3) clicca su *Informazioni* (a sinistra);
- 4) compila o modifica le voci che ti interessano.

2.4. Pubblicare o non pubblicare contenuti?

Non siamo obbligati a pubblicare continuamente immagini, testi o link sulla Pagina Facebook dello store: ogni cliente potrà comunque utilizzare la Pagina per informarsi su orari e indirizzo, per scrivere una recensione allo store, per segnalare agli amici di essere passato a visitare lo store, per pubblicare foto scattate nello store durante un evento.

Ma naturalmente la pubblicazione periodica di contenuti sulla Pagina da parte del libraio costituisce **un'occasione in più di comunicare con clienti fedeli o nuovi**. Perciò, di norma, **si consiglia di pubblicare contenuti sulla Pagina almeno due o tre volte alla settimana**.

*Se hai bisogno di approfondire questo argomento, scrivici:
socialstore@mondadori.it.*

2.5. Pubblicare un'immagine o un video sulla Pagina del tuo store

Su Facebook puoi utilizzare le immagini delle copertine di libri e album per promuoverli. Ma evita di usare fotografie, illustrazioni o testi coperti da **diritto d'autore**, se non hai l'espressa autorizzazione del proprietario. Il fatto che una fotografia sia online non significa che tu possa usarla senza infrangere le leggi sul copyright.

Se hai dubbi su questo punto, contattaci (socialstore@mondadori.it).

Per pubblicare un'immagine o un video sulla Pagina:

- 1) vai all'indirizzo web della tua Pagina;
- 2) clicca su *Business Manager* (in alto); se la scritta *Business Manager* non c'è, passa al punto successivo;
- 3) clicca su *Condividi una foto o un video*;
- 4) clicca su *Carica foto/video*;
- 5) seleziona dal tuo computer il file dell'immagine o del video;
- 6) scrivi un testo che descriva la foto.
- 7) clicca su *Pubblica*.

È anche possibile **pubblicare un intero album fotografico**, cioè più immagini in un unico post. Dopo la pubblicazione, tali immagini saranno visualizzate come un album di foto da sfogliare sullo schermo.

Per pubblicare un intero album di foto sulla Pagina:

- 1) vai all'indirizzo web della tua Pagina;
- 2) clicca su *Business Manager* (in alto); se la scritta *Business Manager* non c'è, passa al punto successivo;
- 3) clicca su *Condividi una foto o un video*;

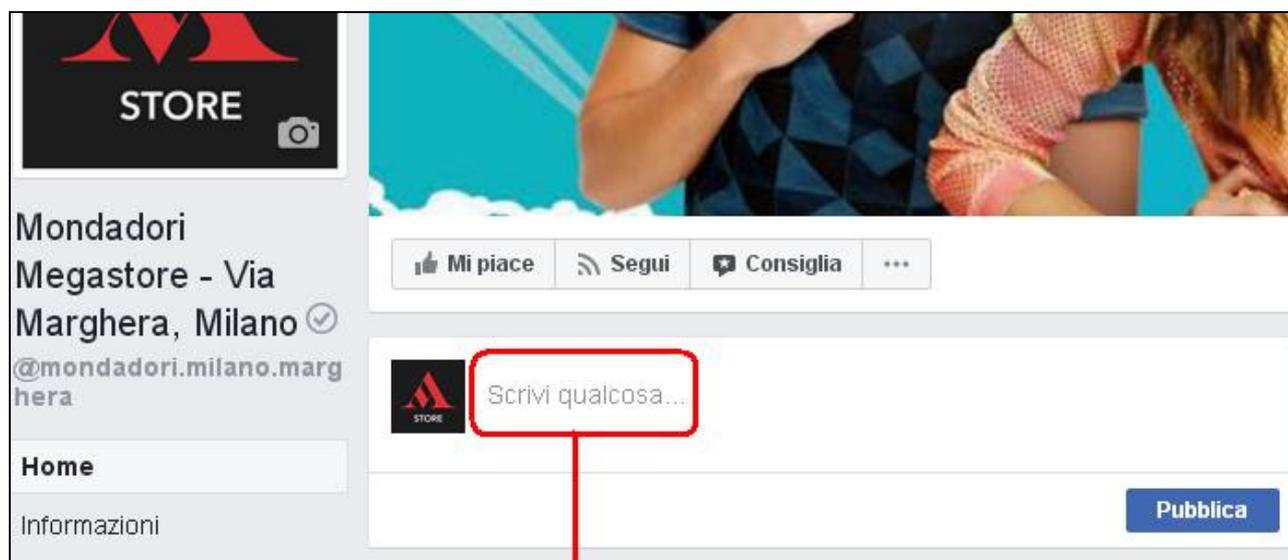
- 4) clicca su *Crea un album fotografico*;
- 5) seleziona dal tuo computer i file delle foto;
- 6) scrivi un testo che descriva l'album fotografico e compila i campi richiesti da Facebook.
- 7) clicca su *Pubblica*.

2.6. Pubblicare un testo o un link

Sulla Pagina del tuo store puoi pubblicare anche un semplice testo (senza immagini) oppure un link (a un articolo interessante, a una pagina web del sito di Mondadori Store ecc.).

Per pubblicare testi e/o link sulla Pagina:

- 1) vai all'indirizzo web della tua Pagina;
- 2) clicca su *Business Manager* (in alto); se la scritta *Business Manager* non c'è, passa al punto successivo;
- 3) nello spazio "Scrivi qualcosa", scrivi il testo (e/o il link del contenuto che intendi segnalare: <http://www...>):



- 4) clicca su *Pubblica*.

Per quanto riguarda il testo del post, potrai comunque editarlo anche dopo la pubblicazione, cliccando sull'icona della freccia all'ingiù che trovi di fianco a ogni contenuto pubblicato sulla tua Pagina:

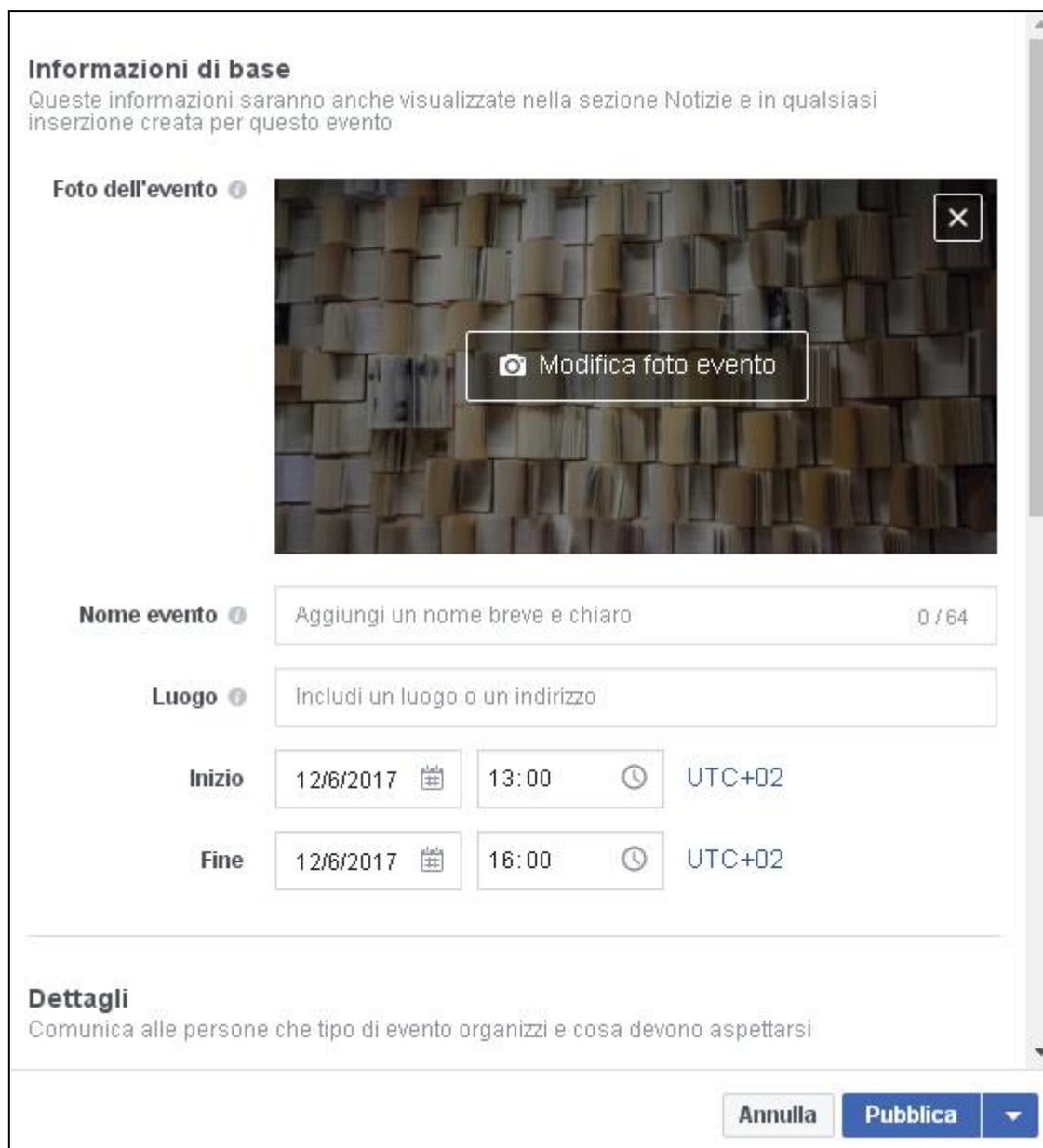


2.7. Comunicare un evento

Quando organizzi un evento all'interno dello store (per esempio la presentazione e/o il firmacopie di un libro), comunica la notizia in anticipo anche a coloro che seguono la Pagina Facebook.

Per pubblicare la notizia di un evento sulla Pagina:

- 1) vai all'indirizzo web della tua Pagina;
- 2) clicca su *Business Manager* (in alto); se la scritta *Business Manager* non c'è, passa al punto successivo;
- 3) clicca su *Crea un evento*: ti comparirà un modulo da compilare:



The screenshot shows the 'Informazioni di base' (Basic Information) section of the Facebook event creation interface. It includes a photo upload area with a 'Modifica foto evento' button, and input fields for 'Nome evento', 'Luogo', 'Inizio', and 'Fine'. The 'Inizio' and 'Fine' fields include date, time, and time zone selection options.

Informazioni di base
Queste informazioni saranno anche visualizzate nella sezione Notizie e in qualsiasi inserzione creata per questo evento

Foto dell'evento

Modifica foto evento

Nome evento 0 / 64

Luogo

Inizio

Fine

Dettagli
Comunica alle persone che tipo di evento organizzi e cosa devono aspettarsi

- 4) Compila i campi del modulo per descrivere l'evento: il nome, l'orario di inizio, di fine, il luogo (cioè il tuo store).

5) Clicca su *Modifica foto evento* e scegli una foto che rappresenti l'evento. A ogni evento infatti puoi associare un'immagine che sarà visualizzata da tutti coloro che visiteranno la pagina dell'annuncio dell'evento su Facebook. Il file dell'immagine deve avere una larghezza minima di 1920 pixel e un'altezza minima di 1080 pixel. Le proporzioni sono 16:9.

Se non sei in grado di misurare le dimensioni in pixel di un'immagine chiedi chiarimenti a chi ti ha fornito la creatività per comunicare l'evento, oppure contattaci: socialstore@mondadori.it. Se non scegli un'immagine, Facebook pubblicherà come immagine dell'evento la copertina della Pagina Facebook dello store (vedi paragrafo 2.2. di questo documento)

6) Clicca su *Pubblica*.

2.8. Programmare la pubblicazione di un contenuto

Su Facebook è possibile pubblicare contenuti immediatamente, ma anche programmarne la pubblicazione in una data e/o in un orario futuri. Per farlo:

- 1) vai all'indirizzo web della tua Pagina;
- 2) se in alto vedi la scritta *Business Manager*, clicca lì; altrimenti, passa al punto 3.
- 3) confeziona il contenuto testuale o fotografico come descritto nei paragrafi precedenti (2.5 o 2.6);
- 4) clicca sul tasto della freccia posizionato di fianco a *Pubblica*;
- 5) clicca su *Programma*:



- 6) scegli la data futura e/o l'orario futuro in cui pubblicare il contenuto sulla Pagina.



2.9. “Taggare”, cosa vuole dire, come si fa

Quando scrivi un testo su Facebook a nome del tuo store, puoi anche “taggare” altre le Pagine (per esempio: Pagine di case editrici, scrittori, artisti musicali o altre persone o aziende che usano Facebook, e di cui si parla nel contenuto che stai per pubblicare).

Nell’esempio qui sotto, è stata taggata la Pagina dello scrittore Gianrico Carofiglio (infatti il suo nome compare evidenziato in blu):



In questo modo, chi gestisce la Pagina Facebook ufficiale di Carofiglio sarà informato che stiamo parlando di lui: tale informazione gli arriva automaticamente attraverso le notifiche di Facebook.

Carofiglio o chi gestisce la Pagina per lui verrà quindi a sapere che esiste questo nostro contenuto, e magari vorrà condividerlo a sua volta sulla sua Pagina con i suoi fan, cioè con migliaia di persone, propagando il nostro contenuto a nuove audience.

Per taggare in un testo pubblicato dalla Pagina:

1) Scrivi il simbolo @ seguito subito dal nome in questione (es. @gianricocarofiglio);

2) quando inizierai a digitare il nome vedrai apparire numerosi suggerimenti, fra cui, probabilmente anche quello giusto;



- 3) clicca sul nome dello scrittore/artista/casa editrice da citare;
- 4) continua a scrivere il resto del testo e/o aggiungi una foto (come descritto ai punti 2.5 e 2.6).

Se ti appare un avviso che dice che non hai l'autorizzazione per effettuare il tag, la Pagina che stai tentando di taggare non ha consentito il tag da altre Pagine.

Se hai domande più specifiche sui tag, siamo a tua disposizione (socialstore@mondadori.it).

2.10. Pubblicare contenuti sulla Pagina da uno smartphone o da un tablet

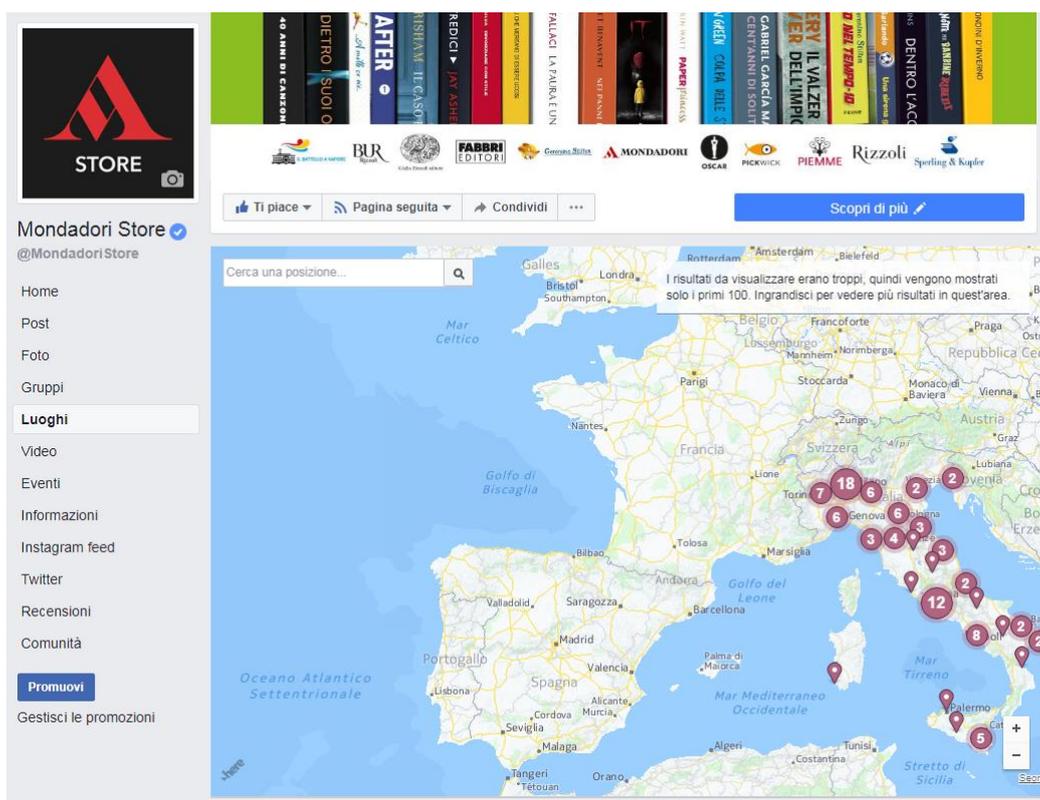
È possibile gestire la Pagina dello store anche da un app per device mobili. L'app è gratuita. Puoi scaricarla subito da questi link:

- **iPhone:** <https://itunes.apple.com/it/app/facebook-pages-manager/id514643583?mt=8>

- **Android / Google Play:**
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.facebook.pages.app&hl=it>

2.11. I vantaggi di far parte della rete Facebook di Mondadori Store

Mondadori Store ha adottato la soluzione Facebook Locations. Si tratta dell'opportunità offerta da Facebook alle aziende che permette di collegare la 'pagina madre' del brand Mondadori Store (al momento con 350.000 fan) alle pagine Facebook dei singoli punti vendita, generando uno **store locator geolocalizzato automaticamente in base alla posizione dell'utente**, fruibile sia da computer che da mobile (smartphone o tablet).



Entrando a far parte della nostra rete, **il tuo store aumenta notevolmente la sua capacità di essere trovato dagli utenti.**

Ma i vantaggi non finiscono qui.

Come membro della rete Facebook di Mondadori Store, potrai:

- *rendere visibili* i tuoi eventi tra quelli presenti sulla pagina madre, aumentandone la notorietà (si tratta di una funzionalità non automatica: ti basterà segnalarci con un messaggio diretto sulla pagina Facebook di Mondadori Store la tua iniziativa e la condivideremo);

- chiedere che i tuoi eventi vengano *pubblicizzati dalla pagina madre ai suoi fan residenti nella tua città* (realizzeremo un post geolocalizzato rivolto al pubblico della tua zona *che segue la pagina madre di Mondadori Store* e che potrebbe non seguire la tua pagina);
- essere taggato dalla pagina madre se il tuo store è coinvolto in iniziative che riguardano attività promozionali specifiche;
- ottenere, se lo vorrai, da parte della pagina madre la comunicazione di un'iniziativa attiva nella tua libreria direttamente sulla tua pagina, senza doverla realizzare personalmente (vedi l'esempio riportato sotto);

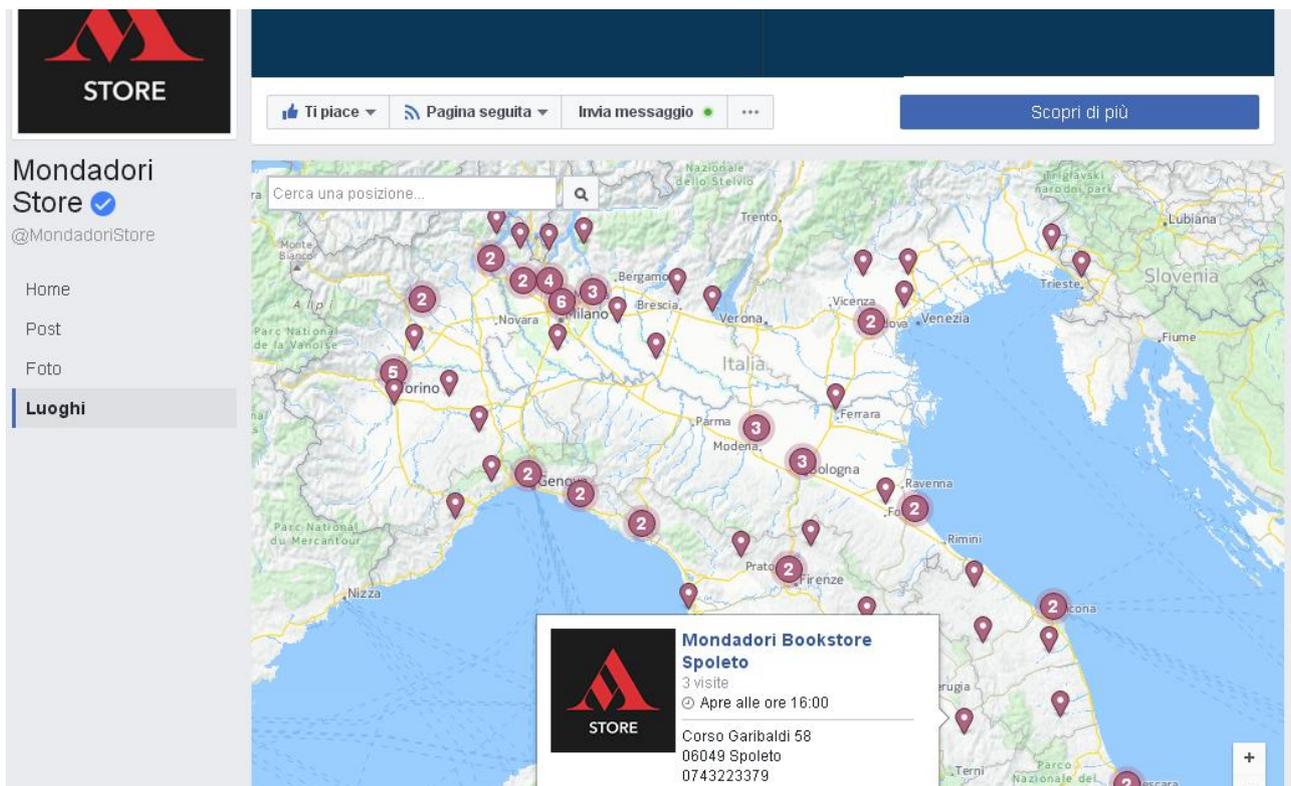


- sfruttare i video inseriti dalla pagina madre senza doverli ricaricare grazie alla modalità "cross posting" di Facebook, che permette di utilizzare un video messo a disposizione da una pagina in più post e pagine.

2.11.1 Aggiungere il tuo store alla mappa Facebook di tutti i Mondadori Store

Come detto al punto 2.11, all'interno della Pagina ufficiale del brand Mondadori Store (www.facebook.com/MondadoriStore) è pubblicata la mappa degli store presenti sul territorio e su Facebook:

<https://www.facebook.com/MondadoriStore/locations>



Se il tuo store è su Facebook con una propria Pagina ma non è presente nella mappa, significa che non hai ancora condiviso con noi l'accesso alla Pagina dello store.

Per farlo, e quindi per comparire nella mappa, occorre che tu ci segnali la Pagina del tuo store, inviandoci una email a questo indirizzo:

socialstore@mondadori.it.

Successivamente, attraverso una notifica di Facebook, ti arriverà una richiesta di accesso alla pagina da parte dell'account "Gruppo Mondadori".

Il testo della richiesta proveniente da Facebook sarà: "Accetta o rifiuta le richieste delle aziende che hanno chiesto di lavorare nella tua Pagina. Se approvi la richiesta, tali aziende potranno assegnare questi ruoli ad altre persone nella propria azienda per aiutarti a gestire la tua Pagina".

E' dunque necessario accettare tale richiesta, proprio per permetterci di collegare la vostra Pagina a quella del marchio Mondadori Store e aggiungere il tuo store alla mappa.

3. Linee guida generali

3.1. Evita lo spam

Non pubblicare un numero eccessivo di contenuti: le persone che seguono lo store su Internet hanno voglia di dialogare con chi vi lavora, e di ricevere informazioni, ma potrebbero essere infastidite dall'esagerazione di proposte, in particolare se si tratta soltanto di proposte di natura puramente commerciale.

3.2. Attenzione alla privacy (tua e altrui)

Ricorda di tutelare la privacy: la tua e quella di altre persone. Non pubblicare sulla Pagina informazioni su altre persone o su altre società, se non hai il diritto di farlo.

Se hai dubbi o domande su questo tema, contattaci (socialstore@mondadori.it) prima di pubblicare il contenuto sulla Pagina.

3.3. Rispondi (anche) ai commenti negativi dei clienti

Se qualcuno pubblica su Facebook un commento negativo nei confronti dello store, evita di rispondere in maniera impulsiva con un altro commento negativo e, invece, dimostra al pubblico che puoi porre rimedio alla situazione con un'azione positiva.

Comportati con la stessa professionalità che useresti nello store fisico di fronte a un cliente scontento.

Se hai bisogno di assistenza su questo punto, prima di pubblicare consultaci scrivendo a socialstore@mondadori.it.

3.4. Attenzione alle recensioni

Ogni store può essere recensito con un voto (da 1 a 5 stelle) e un testo. A prescindere dal fatto che un luogo abbia o no una Pagina Facebook ufficiale, le persone che frequentano quel luogo possono recensirlo su Facebook.

Conviene quindi ascoltare cosa dicono i clienti a proposito dei nostri store, ed eventualmente rispondere (con il tasto *Commenta*, presente sotto ogni recensione).



3.5. Cosa succede quando il tuo store abbandona il programma di affiliazione a Mondadori

Se la tua libreria abbandona il programma di affiliazione a Mondadori, e quindi cambia insegna, potrai continuare a usare la Pagina Facebook. Naturalmente **sarà necessario rimuovere il marchio Mondadori dal nome della Pagina, dall'immagine profilo della Pagina, dall'immagine di copertina della Pagina e dai testi descrittivi della Pagina.**

Se hai bisogno di assistenza su questo argomento, contattaci: siamo a completa disposizione per assisterti. Scrivici a questo indirizzo: socialstore@mondadori.it.

3.6. Se la libreria cessa definitivamente l'attività

Se la libreria cessa definitivamente l'attività, sarà necessario chiudere anche la Pagina Facebook, per evitare che i clienti continuino a utilizzare la Pagina come strumento per tentare di comunicare con una libreria inesistente.

*Se hai bisogno di assistenza su uno di questi argomenti, contattaci: siamo a completa disposizione per assisterti. Scrivici a questo indirizzo:
socialstore@mondadori.it.*

Domande frequenti

Raccogliamo qui le principali domande ricevute dai librai in questi mesi. Per qualsiasi dubbio, scrivici all'indirizzo socialstore@mondadori.it

1. Mondadori diventa proprietario della mia pagina?

No, la pagina resterà di tua proprietà. Mondadori Store ti chiederà di essere reso amministratore (admin) della tua pagina per poterla aggiungere alla nostra rete. Ricorda che Facebook considera in modo diverso il proprietario (owner) della pagina e l'amministratore o gli amministratori, quindi il fatto di rendere qualcuno admin non comporta la perdita di proprietà o di controllo sulla pagina.

Non interverremo in nessuna delle tue comunicazioni, né inseriremo contenuti, a meno che tu non ce lo chieda.

Questo è il messaggio che riceverai:

Richieste di partner in sospenso

Accetta o rifiuta le richieste delle aziende che hanno chiesto di lavorare nella tua Pagina. Se approvi la richiesta, tali aziende potranno assegnare questi ruoli ad altre persone nella propria azienda per aiutarti a gestire la tua Pagina.



Gruppo Mondadori

Ruoli richiesti: Amministratore, Editor, Moderatore, Inserzionista, Analista

[Rispondi alla richiesta](#)

Per visualizzarlo, ti basterà cliccare su “Impostazioni” in alto a destra nel menù della tua pagina e poi su “Ruoli della pagina” nella colonna che trovi a sinistra.



2. Mondadori pubblicherà dei contenuti nella mia pagina senza il mio consenso?

No, non interverremo e non pubblicheremo nulla senza il tuo consenso.

3. Mondadori cancellerà o modificherà contenuti pubblicati da me sulla mia pagina?

No, non interverremo sui tuoi contenuti – ovviamente nel caso in cui venissero pubblicati post potenzialmente offensivi o lesivi nei confronti del brand Mondadori Store ti contatteremo e ti chiederemo di cancellarli.

4. Mondadori potrebbe chiudere la pagina o bloccarla?

Non essendo owner della pagina Mondadori non potrebbe decidere di chiuderla nemmeno volendo. La tua pagina resterà di tua proprietà. Solo nel caso in cui la libreria cessi definitivamente l'attività, sarà necessario chiudere anche la pagina Facebook, come riportato nel paragrafo 3.6.

5. Ci sono dei costi da affrontare per entrare nella rete Mondadori Store?

No, è tutto gratuito.

6. Entrando a far parte della rete di pagine Facebook Mondadori Store sarò in qualche modo coinvolto nelle attività del sito di e-commerce? Potrei in qualche modo favorire la vendita dei prodotti online a mio discapito?

No. La pagina 'madre' Mondadori Store pubblica contenuti che riguardano sia le librerie che il sito online. In molti casi, promuove offerte presenti solo sul sito web, ma questi contenuti non vengono pubblicati sulla tua pagina. Se vuoi utilizzare i testi e le immagini pubblicate dalla pagina Mondadori Store senza che siano collegati al sito web, copia il testo e l'immagine, scaricandola sul tuo computer. Crea poi un nuovo post caricando l'immagine che hai salvato e aggiungendo il testo senza inserire i link collegati al sito web.

7. Quanto tempo e quanto lavoro comporta cambiare nome alla mia vecchia pagina Facebook per trasformarla in una pagina Mondadori?

Una volta avuto l'accesso come partner della tua pagina sarà questione di pochi giorni.

8. Una pagina Facebook nella rete Mondadori ha bisogno di maggior lavoro per mantenerla rispetto a una pagina non collegata alla pagina madre?

No. Nel paragrafo 2.4 di questa guida trovi dei suggerimenti sul numero e sul tipo di contenuti da pubblicare. I nostri sono solo consigli, ogni libraio è libero di dedicare alla sua pagina il tempo che ritiene necessario.

9. Posso modificare l'immagine di profilo e il nome della pagina?

Come specificato nel paragrafo 2.1, è necessario che il nome della pagina sia "Mondadori Bookstore" o "Mondadori Point" seguito dal nome della tua città. Come immagine del profilo devi utilizzare il logo "Mondadori Store" senza alcuna modifica dell'immagine.

10. Posso modificare l'immagine di copertina della pagina?

Assolutamente sì. L'immagine della copertina è un elemento identificativo del tuo negozio e delle tue attività. Puoi, quindi, personalizzarla per rivolgerti al meglio ai tuoi clienti. Nel paragrafo 2.2 trovi le indicazioni per sceglierla al meglio.

11. Posso utilizzare il mio profilo personale di Facebook al posto di una pagina?

Assolutamente no. I profili personali sono solo per uso individuale e non commerciale. Rappresentano singole persone e devono essere creati con i nomi individuali.

Il tuo profilo personale deve avere il tuo nome e cognome di battesimo e serve per condividere con le persone stati d'animo, video, foto di vita personale. Puoi utilizzarla per condividere come persona fisica con i tuoi amici le principali attività svolte nella tua libreria, ma NON può sostituire la pagina della tua attività commerciale.

Per gestire tutte le attività della pagina della tua libreria devi comunque avere un profilo personale Facebook: ti servirà per accedere a Facebook e utilizzare la pagina commerciale della tua libreria.

12. Posso dare la possibilità di pubblicare dei contenuti sulla pagina della libreria anche ai miei colleghi o dipendenti?

Certo, tu sei il proprietario della pagina e puoi decidere di assegnare i ruoli proposti da Facebook (editor, moderatore, analista,

amministratore, collaboratore per i video in diretta ecc.) ai tuoi collaboratori

13. Ho una insegna da abbinare al logo ufficiale Mondadori Store (l'insegna storica della libreria). Come posso farla convivere e essere riconosciuto dai miei clienti?

Scrivici all'indirizzo socialstore@mondadori.it e troveremo insieme la soluzione migliore per te.

14. Io ho un bar/un'altra attività interna alla libreria. Devo creare due pagine differenti, cioè una per la libreria e una per l'attività?

L'ideale è pubblicare i contenuti in un'unica pagina, a condizione, però, che il nome e l'immagine della pagina-rispettino quanto descritto alla FAQ n.9.

Se le tue attività riguardano merceologie completamente diverse dal libro, puoi aprire una pagina Facebook che le identifichi, a condizione però che non vi siano richiami e loghi legati al brand Mondadori Store.

15. Quando pubblico un evento importante nella mia libreria, la pagina madre Mondadori Store può aiutarmi a pubblicizzarla e dare enfasi all'evento?

Puoi comunicarci la presenza dell'evento in 2 modi:

A) quando crei l'evento utilizzando l'apposita tab (la pagina di atterraggio dedicata agli eventi presente all'interno della tua pagina Facebook) puoi aggiungere la pagina @mondadoristore come coorganizzatore: riceveremo in automatico la notifica.

Opzioni

Scegli chi può modificare e pubblicare contenuti nel tuo evento

Coorganizzatori

Aggiungi Pagine e amici

B: puoi comunicarci la presenza dell'evento via Facebook Messenger dal tuo account personale.

In entrambi i casi aggiungeremo il tuo evento tra quelli della pagina madre.

16. Quali sono gli orari in cui si vedono maggiormente i miei post? a che ora sarebbe opportuno pubblicare i contenuti?

In genere, sono da preferire gli orari dopo i pasti: 14.00 e 21.00.

Puoi comunque sapere quali sono gli orari migliori della tua pagina visitando l'area "Insights":

- 1) vai sulla pagina del tuo store
- 2) clicca su *Insights* (in alto a sinistra)
- 3) clicca su *Post*: Facebook ti mostrerà gli orari di punta e i post che hanno ottenuto risultati migliori per la tua pagina.



17. Vorrei collaborare e con aziende e associazioni in zona: cosa mi offre Facebook?

Con Facebook puoi realizzare inserzioni pubblicitarie (a pagamento) che ti permettono di mostrare le tue attività e le tue promozioni a un numero molto elevato di potenziali clienti, anche in collaborazione con aziende della tua zona. In quest'area di Facebook trovi tutte le indicazioni per realizzare le offerte più adatte alle tue esigenze:

<https://www.facebook.com/business/overview>

18. Chi dovrei contattare se volessi realizzare dei contenuti speciali come, per esempio, un conto alla rovescia in occasione dell'uscita di un libro?

Puoi scriverci all'indirizzo socialstore@mondadori.it e ti daremo tutto il supporto necessario.

19. Posso premiare con un voucher di sconto tutti i clienti che lasciano una bella recensione alla mia libreria oppure che mettono like alla mia pagina?

Certamente. Per fare in modo, però, che l'attività non rientri tra quelle concorsuali a pagamento, devi dichiarare nel testo con cui proporrai l'iniziativa ai tuoi clienti una data di inizio e una di fine. Durante il periodo dell'attività, dovrai premiare tutti i clienti che aderiscono all'iniziativa. per qualsiasi dubbio scrivi a socialstore@mondadori.it.

20. Come si fa ad aumentare il numero dei contatti e dei like?

Una buona gestione della tua pagina porterà sicuramente a un aumento delle persone che ti seguono. Potrai, poi, ricorrere ad attività a pagamento legate a quella che Facebook chiama "Fan acquisition".

Molte indicazioni

qui: <https://www.facebook.com/business/goals/generate-leads>

21. Qual è la cifra ideale da investire per un post sponsorizzato che possa coprire tutti gli abitanti che risiedono nella zona della mia libreria? (5.000 persone) e quanto dura solitamente l'effetto di questo tipo di sponsorizzazione?

Non esistono una cifra e una durata perfetti. Ti consigliamo di iniziare con un importo poco rilevante (30-100€) e un periodo di 7-14 giorni e di monitorare i risultati durante la tua sponsorizzazione: Facebook permette sempre di correggere importo e durata mentre la tua attività è in corso.

22. Come posso scegliere le immagini da pubblicare sulla mia pagina?

Per comunicare su Facebook al meglio devi usare immagini in alta risoluzione nelle misure ottimali suggerite da Facebook.

Puoi scaricare le immagini delle promozioni che trovi sul profilo Facebook di Mondadori Store, utilizzare le locandine promozionali, le immagini di copertina dei libri. Consulta la guida al paragrafo 4.

23. Come si fa a comunicare le offerte Payback dedicate a Mondadori?

Per comunicare le offerte puoi servirti della locandina appositamente creata o condividere le immagini che troverai sulla pagina Facebook di Mondadori Store.

24. Posso collegare i miei account Instagram e Facebook in modo che i post caricati su Instagram vengano visualizzati anche su Facebook?

Puoi collegare un account Instagram a una Pagina Facebook dal tuo smartphone seguendo le seguenti istruzioni:

Android

1. Accedi al tuo profilo e tocca  in alto a destra.
2. Scorri verso il basso e tocca **Account collegati**
3. Seleziona **Facebook**.
4. Se necessario, inserisci il tuo nome utente e la tua password per Facebook.
5. Per impostazione predefinita, l'account Instagram verrà collegato al tuo diario personale di Facebook. Per collegare una Pagina, invece, tocca di nuovo **Facebook**
6. scegli una Pagina che gestisci dal menu **Condividi su**.

iPhone o Windows Phone

- 1 Accedi al tuo profilo e tocca  in alto a destra.
- 2 Scorri verso il basso e tocca **Account collegati**
- 3 Seleziona **Facebook**.
- 4 Se necessario, inserisci il tuo nome utente e la tua password per Facebook.
- 5 Per impostazione predefinita, l'account Instagram verrà collegato al tuo diario personale di Facebook. Per collegare una Pagina, invece, tocca di nuovo **Facebook**
- 6 scegli una Pagina che gestisci dal menu **Condividi su**.

Tutti i dettagli sull'uso di instagram qui:

<https://www.facebook.com/help/instagram/>

Puoi scaricare anche l'altra nostra Guida per Librai:

Guida per librai
Come farsi
trovare su
Google



MONDADORI STORE

Trovi il manuale anche su
[http://www.mondadoriretail.com/area-affiliato-](http://www.mondadoriretail.com/area-affiliato-manuali-operativi/)
[manuali-operativi/](http://www.mondadoriretail.com/area-affiliato-manuali-operativi/)