



Confederazione Nazionale
deiartigianato e dei Piccoli
e Medio Imprese
Macerata



CONFCOMMERCIO
IMPRESSE PER L'ITALIA
MARCHE CENTRALI



DIVINI
ISTITUTO TECNICO
TECNOLOGICO
SAN GIOVANNI MARCHE

Soggetto attuatore:
L.A.C.A.M.
Via Raffaello, 13 – Matelica (MC)

Svolto presso:
Expirit S.r.l. - via Borghi 50 - Macerata

Un cammino nel “Cuore di Marche”

RELAZIONE STAGE CORSO I.F.T.S.

Digital Social Media Specialist

Finanziato dalla Regione Marche P.O.R. Marche – FSE 2014-2020, Asse 3 P.d.I. 10.4.- R.A. 10.6.
Avviso pubblico per la presentazione dei progetti di formazione per percorsi di Istruzione
Formazione Tecnica Superiore – IFTS 2021-2022. D.D.P.F. n. 692/IFD DEL 28.6.2021 e
D.D.P.F. n. 1142/IFD del 18.10.2021 - Sch. SIFORM2 n.1083357

di

Valeria Zmaczynska

[timbro e firma del tutor aziendale]
EXPIRIT S.r.l.
Sede Legale ed Amm.va
Via G. Borghi, 50
02100 MACERATA (MC)
Cod.Fisc. e P.Iva 01944380433

[nome, cognome firma allievo]

Valeria Zmaczynska

[Nome, cognome e firma tutor aziendale]

Giacomo Andriani

INDICE

STRUTTURA DELLA RELAZIONE:

- 1. Introduzione: presentazione dell'azienda ospitante, della durata e dell'obiettivo dello stage;**
- 2. Panoramica dell'azienda: storia, mission, vision e posizionamento sul mercato;**
- 3. Contesto del settore turistico: analisi del mercato, delle tendenze e delle opportunità**
- 4. Descrizione del progetto di stage: obiettivi, attività svolte e risultati ottenuti;**
- 5. Team, ruoli e collaboratori esterni coinvolti;**
- 6. Possibili sviluppi futuri dell'azienda e prospettive di collaborazione;**
- 7. Lo stage internazionale: Malta National Aquarium;**
- 8. Conclusioni: riflessioni personali sull'esperienza di stage e prospettive future;**
- 9. Ringraziamenti.**

1. Introduzione: presentazione dell'azienda ospitante, della durata e dell'obiettivo dello stage.

Lo stage post-formazione è stato l'elemento che ho attenzionato dal primo giorno di iscrizione al corso. Sapevo che sarebbe stato un momento indispensabile per convertire il mio sapere e per mettere in pratica tutta la formazione teorica acquisita.

Inizialmente non sapevo bene dove orientare la mia candidatura, avevo in testa mille domande: azienda piccola o agenzia strutturata? Libero professionista o start up? Non avevo chiaro nemmeno il ruolo. Il social media specialist è una figura che può avere determinati verticali al suo interno: copywriter, adv specialist, social strategist, content creator e mille e più professioni sempre più settate nel grande denominatore del digital marketing.

Ho da sempre avuto una naturale predisposizione alla scrittura, durante il corso le materie che ho sentito più mie sono state proprio Business blogging e Storytelling. Ero decisa e determinata a convertire quella che prima era solo una passione in una concreta opportunità lavorativa pensando di iniziare la ricerca di un'agenzia specializzata in comunicazione.

Nel corso delle lezioni però un nostro compagno ha condiviso un suo progetto personale, mettendo a disposizione dell'aula un case study da analizzare e potenziare: Il cammino dei forti - "trekking nell'Alta Marca." Modulo dopo modulo, analisi dopo analisi mi sono appassionata anche io alle bellezze che l'entroterra marchigiano ha da offrire e mi chiedevo se il mio posto non fosse proprio in quel settore.

Con l'aiuto di David, che ringrazio sentitamente, ho contattato Giacomo, giovanissimo Ceo di una start up che opera nel campo del Destination Marketing Management: Expirt.

Nel corso di quest'esperienza, ho avuto l'opportunità di apprendere molte nozioni sul settore turistico, sulle dinamiche delle start-up e sulle sfide che queste ultime devono affrontare per affermarsi sul mercato.

In questa relazione, voglio raccontare l'esperienza dello stage e le nozioni acquisite.



2. Panoramica dell'azienda: storia, mission, vision e posizionamento sul mercato

Expirit è nata come start up dalla futuristica idea di Giacomo Andreani.

È partita infatti dopo un fortunato incontro tra un Docente dell'università di Macerata e un professionista nel settore del turismo. Post sisma, hanno unito le forze per promuovere un turismo territoriale ripartendo dai piccoli borghi.

L'obiettivo era semplice seppur molto complesso: promuovere un turismo destagionalizzato negli angoli più remoti del nostro bel Paese e favorire la rinascita di piccole comunità locali meno conosciute. In particolare, la start-up si è specializzata nella progettazione della destinazione nei borghi interni e nelle aree meno conosciute dove ogni dettaglio viene curato con la massima attenzione.

Il primo volto che ho incontrato è stato il suo: con tutto il calore che una video call di Google Meet può trasmettere mi ha fatto sentire “a casa” già al primo colloquio.

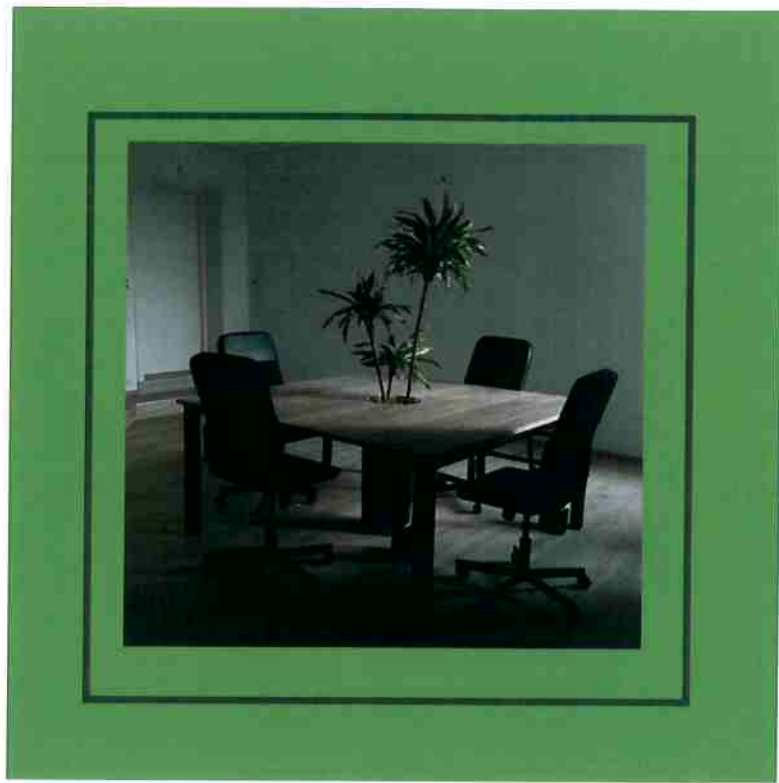
Giacomo ha la mia stessa età, ma l'esperienza nel settore, la proprietà di linguaggio e l'incredibile carisma lo rendono già un verticale molto competente nel suo settore.

Lavorare con lui per due mesi è stato travolgente ed istruttivo.

La sede operativa si trova a Corridonia, nella zona industriale all'interno dello stabile di Andreani Tributi.

L'ufficio è un confortevole open space arredato in stile industrial moderno con degli elementi che richiamano il colore del brand: arancio e blu. Possiamo trovarvi due postazioni quadrate che permettono il confronto e la condivisione e un tavolo ovale con video proiettore per le riunioni più strutturate.

Personalmente l'ho trovato un'ambiente silenzioso ed ottimale per lavorare con un'ottima luminosità utile soprattutto per degli scatti sul posto.



3. Contesto del settore turistico: analisi del mercato, delle tendenze e delle opportunità

La regione Marche, situata nel cuore dell'Italia, offre numerosi vantaggi turistici. Le sue bellezze naturali, la sua ricca storia, la sua cultura, la sua gastronomia, i suoi numerosi eventi e le sue spiagge incontaminate sono alcuni dei motivi per visitare questa regione. Hanno conosciuto una crescita nei flussi turistici negli ultimi anni, con un numero di visitatori che ha raggiunto i 10 milioni nel 2019. La regione ha una buona infrastruttura turistica, compresi aeroporti internazionali, porti, servizi di trasporto, strutture ricettive e attrazioni. Le Marche sono una meta turistica molto popolare tra i turisti italiani e stranieri, specialmente quelli provenienti dal Regno Unito e Germania e offrono varie opportunità di business nel settore turistico. L'industria ha una forte concentrazione nel settore del turismo balneare, ma offre anche opportunità nell'enogastronomia, nell'ospitalità, nell'intrattenimento, nello shopping e nell'esperienza culturale.

Inoltre, sono tra i promotori del turismo sostenibile, con una varietà di attività che contribuiscono alla conservazione dell'ambiente e a una maggiore sostenibilità.

I dati indicano che sono luoghi sempre più popolari, con una crescita costante del numero di turisti e delle entrate. Questo è un segnale che indica una forte domanda da parte dei turisti e un'opportunità di crescita per le imprese che operano in questo settore.

In conclusione, la nostra regione è un luogo turistico di grande interesse, con una vasta gamma di opportunità di business nel settore. Da un'analisi del mercato, delle tendenze e delle opportunità della regione, possiamo concludere che questa è una destinazione turistica in forte crescita con un grande potenziale.

4. Descrizione del progetto di stage: obiettivi, attività svolte e risultati ottenuti

Durante il mio stage presso Expirt, ho avuto modo di partecipare attivamente alla vita dell'azienda e di contribuire alla realizzazione di alcuni progetti. In particolare, ho svolto le seguenti attività:

- **Analisi di mercato:** ho partecipato alla stesura di un'analisi di mercato per valutare le opportunità di crescita per la start-up. In questo contesto, ho appreso l'importanza dell'analisi dei dati per comprendere le tendenze del mercato e per individuare nuove opportunità di business.
- **Marketing:** ho collaborato alla stesura di alcune copy di marketing per promuovere il territorio sui principali social in voga. In particolare, ho avuto modo di apprendere le tecniche di content marketing e di social media marketing, che rappresentano strumenti fondamentali per la promozione di un'azienda nel settore turistico.
- **Organizzazione di esperienze:** ho partecipato alla realizzazione di alcuni pacchetti di viaggio su misura per il progetto Piana di Lucca – Travel to the future. In questo contesto, ho appreso l'importanza della personalizzazione dell'esperienza di viaggio e della cura dei dettagli.
- **Gestione dei clienti:** ho avuto modo di interagire direttamente con gli operatori pubblici e privati gestendo il delicato compito della creazione di una relazione comunicativa al fine di stabilire una collaborazione funzionale. In questo contesto, ho appreso l'importanza della comunicazione con il cliente e della risoluzione dei problemi in modo tempestivo ed efficace.

4.1 Le nozioni acquisite

Durante il mio stage, ho acquisito una profonda conoscenza del settore turistico e delle dinamiche delle start-up. Nel giro di pochi giorni, ho compreso la differenza tra DMO e DMC (Organizzazione senza scopo di lucro e Società a scopo di lucro che gestisce servizi utili per la realizzazione di un evento aziendale), imparando anche il gergo tecnico del settore. Inoltre, grazie all'esperienza di Giacomo, ho compreso l'importanza dell'innovazione per migliorare l'esperienza dei turisti, aumentare l'efficienza e la competitività delle aziende e promuovere lo

sviluppo sostenibile del settore. L'innovazione, infatti, offre la possibilità di sviluppare nuovi prodotti e servizi, migliorare la gestione delle risorse e dei processi, adottare tecnologie avanzate per la comunicazione e la promozione del territorio, e creare esperienze turistiche sempre più personalizzate e coinvolgenti.

In sintesi, l'innovazione rappresenta una leva strategica per migliorare la competitività e la sostenibilità del settore turistico, contribuendo allo sviluppo economico e sociale delle comunità locali.

4.2 Lavori svolti in autonomia

Il mio personale contributo presso Expirit si è concentrato sulla definizione di una strategia di comunicazione e marketing sui social media per il progetto “Cuore di Marche”.

In particolare, ho avuto l'opportunità di svolgere le seguenti attività:

- Analisi del posizionamento sui social media: ho analizzato il posizionamento del brand sui principali social network, identificando i punti di forza e le aree di miglioramento;
- Realizzazione di una palette di colori coerente con l'identità del brand;
- Realizzazione di un Tone OF Voice e ideazione delle copy di accompagnamento ai post;
- Definizione della strategia di comunicazione sui social media: sulla base dei risultati dell'analisi, ho sviluppato una strategia di comunicazione sui social media, con l'obiettivo di aumentare la visibilità del brand e mettere in relazione cittadini e amministrazioni.

“

Ecco le nostre proposte:



OUTDOOR

Come non organizzare delle gite fuori porta tra i nostri splendidi monti Sibillini? L'aria frizzante, la neve sulle vette ed i sentieri semi deserti sono un must in inverno. In alta quota possiamo cercar rifugio in uno dei rifugi, scattare foto naturalistiche e fare lunghe ciaspolate in solitaria e con la famiglia. L'Appennino marchigiano offre numerosi itinerari adatti anche a principianti, dedicati a tutti coloro che desiderano avvicinarsi alla neve. Piste di pattinaggio, impianti di risalita e piste da discesa con skibus vi aspettano tra Frontignano, Pineta di Bolognola, Piani di Ragnola e Sarnano per regalarvi momenti unici in una cornice da sogno.



ARTE E CULTURA

Scoprite l'arte e i nostri borghi sulle tracce del genio rinascimentale Carlo Crivelli! Incredibili opere da Roma, Milano e Bergamo ti aspettano fino al 12 Febbraio a Palazzo Buonaccorsi a Macerata nella mostra "Carlo Crivelli. Le relazioni meravigliose". Ma non finisce qui! Lasciatevi guidare dagli itinerari crivelleschi negli affascinanti luoghi della provincia di Macerata che custodiscono i capolavori di Carlo e dei suoi allievi ed eredi: Corradona, San Ginesio, Sarnano, Monte San Martino, San Severino Marche, Serrapetrona, Bellforte del Chienti e Camerino. Scoprite qui i territori che hanno ospitato ed ispirato il grande maestro del Quattrocento italiano.

”



Comuni
Marche

Provincia del Marche San Marino

Comuni
Marche

Comuni
Marche

4.3 Tra teoria e pratica

Durante lo stage ho acquisito nozioni teoriche e pratiche riguardanti diversi aspetti del settore turistico e della comunicazione sui social media. In particolare, ho appreso:

- Le principali tendenze e sfide del settore turistico
- Le tecniche di analisi e pianificazione della comunicazione sui social network
- Le metodologie di creazione e gestione dei contenuti sui social media
- Le strategie di fidelizzazione dei clienti nel settore turistico

Durante lo stage, ho svolto diverse attività operative, tra cui:

- Creazione di contenuti originali per i social media, come foto e video
- Gestione della pagina aziendale sui social network, rispondendo alle domande dei clienti e interagendo con gli utenti
- Analisi dei dati relativi all'andamento delle attività sui social network, utilizzando strumenti specifici come Google Analytics e Facebook Insights
- Monitoraggio dei risultati: ho monitorato l'andamento delle attività di comunicazione sui social network, raccogliendo e analizzando i dati relativi all'interazione degli utenti con i contenuti.

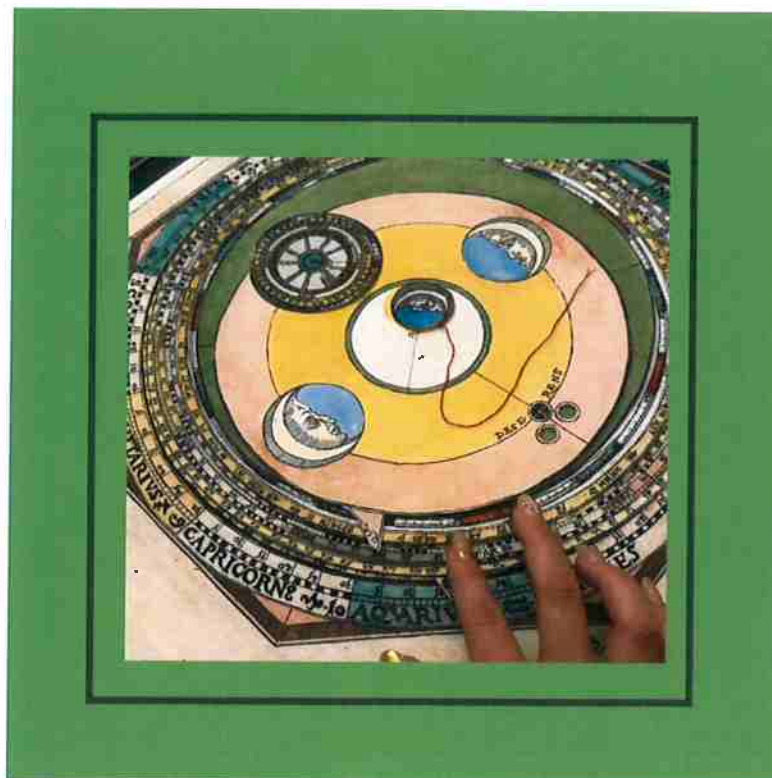
4.4 Altri lavori che ho visionato

La cosa che maggiormente ho apprezzato di Giacomo è stato quella di coinvolgermi in quasi tutte le attività che aveva all'attivo, in questo modo ho potuto visionare diversi lavori cercando di portare un piccolo contributo in ognuno di essi.

Un'esperienza fantastica è stata quella del tour sperimentale di "SOTTO LE STELLE. MACERATA E L'ARTE DEL CIELO". Si tratta di un progetto che ha l'intento di tutelare e promuovere la conoscenza del volume *ASTRONOMICUM CESAREUM* di Pietro Arpiano, digitalizzandolo e mettendo a disposizione della cittadinanza una copia fedele da visionare. Il tour guidato tocca alcuni punti fondamentali della città legati al tema dell'astronomia:

- Palazzo Buonaccorsi con la suggestiva galleria dell'Eneide e le statue del decoro e di Ercole;
- La torre civica e l'orologio astronomico;

- La biblioteca Mozzi Borghetti dov'è conservata l'opera e numerosi testi rari e perfettamente conservati;
- Piazza della libertà dove sarà possibile costruire un astrolabio.



4.5 Analisi delle sfide incontrate durante lo stage e delle strategie utilizzate per superarle

Durante lo stage, ho incontrato diverse sfide, come ad esempio la gestione del tempo e la definizione di una strategia di comunicazione efficace. Per superare queste difficoltà, ho utilizzato diverse strategie, come la suddivisione del lavoro in fasi, l'applicazione Google keep, la collaborazione con i colleghi e la possibilità di delegare.

4.6 Riflessioni sull'importanza dell'esperienza di stage nell'ambito della formazione accademica e professionale

L'esperienza di stage rappresenta un'importante opportunità di formazione accademica e professionale, che permette di acquisire competenze tecniche e di confrontarsi con una realtà

aziendale concreta. Inoltre, lo stage permette di consolidare le conoscenze teoriche apprese durante il corso di studi e di sviluppare nuove abilità comunicative e di problem solving.

5. Il team, ruoli e collaboratori esterni coinvolti

Fin dal primo contatto, sapevo che non avrei trovato un'organizzazione di grandi dimensioni. Tuttavia, dopo aver esaminato i numerosi progetti gestiti dall'azienda, mi aspettavo un gruppo numeroso e variegato. L'impatto è stato quindi sorprendente quando, al primo incontro, ho scoperto che l'azienda era costituita da un piccolo gruppo di lavoro, entusiasti e pieni di talento. Sono rimasta piacevolmente sorpresa quando mi sono resa conto che un gruppo così piccolo era in grado di gestire tutti gli impegni richiesti. Il secondo volto che ho incontrato e con il quale ho interagito di più è stato quello di Simona Angeletti, Responsabile della comunicazione interna ed esterna. Lo stile narrativo di Simona è fantastico, ha una notevole proprietà di linguaggio, un'ottima conoscenza musicale e la giusta dose di creatività. La gestione dei social è una delle tante mansioni che svolge, e vederla creare contenuti pertinenti ed istruttivi è stato per me un grandissimo onore. Fin dal primo giorno mi ha coinvolto e spiegato il concetto di "ascolto del territorio", del rapporto con le amministrazioni e gli operatori privati e quanta responsabilità abbiamo quando veicoliamo informazioni turistiche.

Terzo pilastro di Expirt, con una trasversalità che abbraccia la passione informatica e di programmazione alla traduzione in lingua è Filippo Caciorgna. Seppur con poche interazioni live, Filippo si è sempre reso disponibile nell'aiutarmi con la gestione di WordPress ed i vari CMS, è sempre stato prezioso e collaborativo nell'affidarmi un compito e nell'accompagnarmi passo passo fino alla riuscita. Lo ringrazio anche per gli allenamenti in inglese che hanno fatto sì che arrivassi a Malta con un vocabolario più vasto.

La start up, inoltre, si avvale di numerose collaborazioni che variano a seconda dei progetti da sviluppare, uno dei momenti sicuramente più emozionanti è stata la riunione per il progetto "Sibillini Mountain Experience". In quel frangente l'ufficio si è riempito di carica ed adrenalina e finalmente il tavolo delle riunioni aveva moltissime figure che si confrontavano e condividevano idee per mettere a terra modi, tempi e modalità per raccontare tutto quello che le nostre vette hanno da offrire. Team di fotografia, Video maker, Guida turistica, Grafica e Filologa Classica.

Ho avuto l'opportunità di lavorare in team con Giulia ed Antonio durante il mio tirocinio, due laureandi in Management della Sostenibilità e del Turismo presso l'Università di Trento. Suddividere le attività con loro è stata un'esperienza divertente e formativa, che mi ha offerto la possibilità di ampliare le mie conoscenze nel campo del turismo.



6. Possibili sviluppi futuri dell'azienda e delle prospettive di collaborazione

Expirit ha dimostrato di avere un grande potenziale di crescita, grazie alla sua innovativa proposta di servizi turistici e alla sua attenzione alle tendenze del mercato. Inoltre, la capacità dell'azienda di adattarsi rapidamente alle esigenze dei clienti e di offrire soluzioni personalizzate la rende competitiva nel settore. Lo si evince dalla qualità dei progetti che di anno in anno riesce a curare e da tutti gli obiettivi che si è prefissata di raggiungere.

Per quanto riguarda le prospettive di collaborazione, mi piacerebbe continuare a mantenere i contatti con Giacomo ed il suo gruppo e seguire da vicino la sua evoluzione. Inoltre, sarei onorata di poter contribuire, anche in futuro, alle attività di comunicazione e di sviluppo dell'azienda portando come valore aggiunto la mia frizzantezza e il mio spiccato entusiasmo.

7. Lo stage internazionale: Malta National Aquarium

Lo stage internazionale presso l'Acquario di Malta è stata un'esperienza unica e altamente formativa, durante la quale ho avuto l'opportunità di lavorare ad un progetto stimolante, proponendo nuove strategie di marketing e migliorando lo speaking della lingua inglese. È stato anche il mio primo viaggio estero.

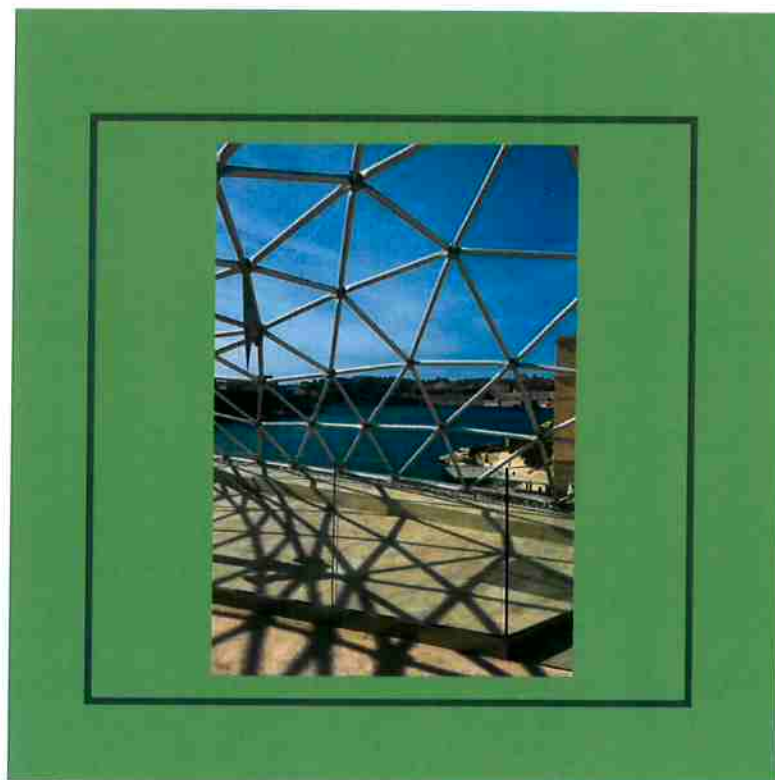
L'Acquario di Malta è una delle principali attrazioni turistiche dell'isola, che accoglie migliaia di visitatori ogni anno. L'azienda che lo gestisce dal giorno zero, si occupa sia della gestione e manutenzione di numerose vasche e acquari sia della promozione e delle attività di destagionalizzazione. Abbiamo analizzato la loro presenza sui social e ideato delle migliorie che permetterebbero di attirare più clienti in bassa stagione ed aumentare la brand awareness.

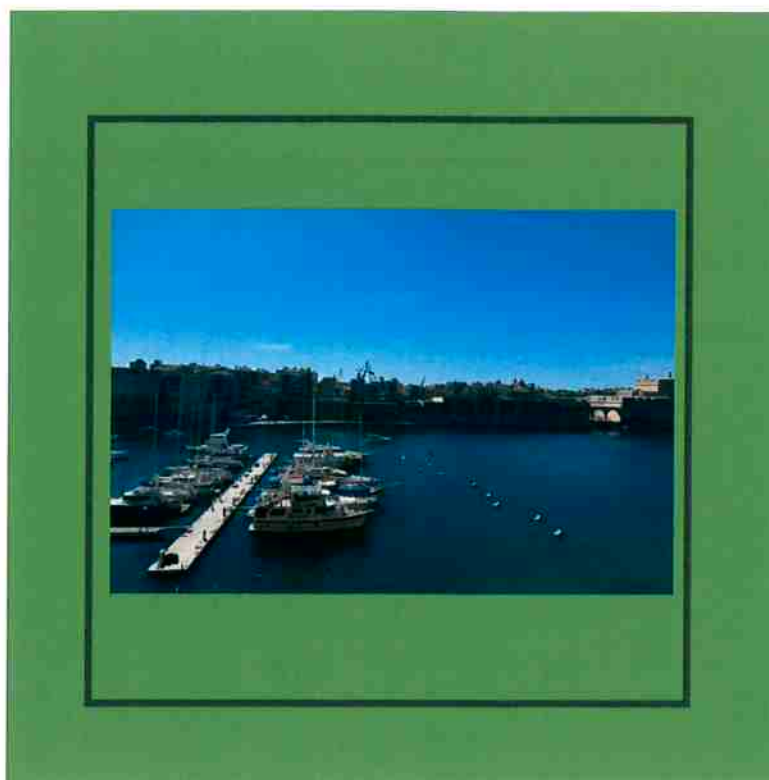
Siamo partiti dal sito web, testando la sua ottimizzazione su mobile ed esplorando le varie funzioni da Browser, con queste semplici azioni abbiamo notato che la versione mobile perde leggermente di interazione e che il sito web non ha la possibilità di settare la lingua. Questo è il primo limite che abbiamo attenzionato, una condizione che abbiamo stimato abbia fatto perdere all'azienda migliaia di euro. Lato social abbiamo invece proposto di usare come mascotte la razza albina che ospitano all'interno della struttura. Lo sfortunato pesciolino si trova nell'incresciosa situazione di essere una preda facilmente visibile agli attacchi marini, in più, la sua storia è particolarmente toccante in quanto un pescatore, trovandolo tra le reti, si spaventò moltissimo e nel tentativo di liberarlo accidentalmente gli mozzò la coda. Essa rappresenta un importante strumento di difesa in quanto il suo aculeo possiede un veleno che sprigiona all'occorrenza quando si sente attaccata. La sua condizione di albinismo, che la rende impossibilitata all'esposizione diretta ai raggi UVA la rendono una specie da attenzionare e fortunatamente ha trovato rifugio presso l'acquario. Nonostante il suo vissuto, appare un pesciolino socievole, contento dell'interazione con il pubblico e desideroso di mettersi in mostra. Proprio per questa naturalezza all'esposizione abbiamo pensato di proporla come volto e mascotte della struttura. L'attività è rivolta soprattutto alle famiglie e immagino file di bambini che dopo il tour e la visita alle vasche si recano nell'area merchandiser per accaparrarsi il peluche di Casper.



7.1 Esplora & dintorni

Abbiamo avuto l'opportunità di visitare e analizzare Esplora - Interactive Science Centre, situato a Calcara nella storica Villa Bighi, con la sua architettura neoclassica del XVII secolo. La struttura si affaccia sul Porto Grande ed è raggiungibile sia via terra che via mare. L'area interna ha una superficie di oltre 200 mq, con una terrazza sulla battigia di 60 mq, molto frequentata già nella stagione primaverile. Il secondo gruppo ha studiato il museo proponendo suggerimenti per aumentare la vendita dei biglietti e migliorare la presenza sul web. Durante la visita abbiamo potuto passeggiare per San Giuliano, scoprendo la parte più commerciale di Malta, approfittando del clima mite e delle temperature calde.





8. Conclusioni: riflessioni personali sull'esperienza di stage e sulle prospettive future

Con il mio stage, ho acquisito una consapevolezza importante su come funziona un'azienda di successo e su cosa serve per eccellere. Ho imparato l'importanza di essere flessibili e di saper lavorare in un ambiente dinamico, oltre che avere un'ottima conoscenza del settore. Sono anche diventata più aperta alle idee degli altri, e ho imparato a collaborare più efficacemente. Inoltre, ho sviluppato le mie capacità di problem solving e di comunicazione. Ho imparato come gestire un progetto da sola, concentrandomi sugli obiettivi e su come raggiungerli. In futuro, spero di sfruttare al meglio le mie competenze acquisite durante lo stage. Mi piacerebbe lavorare in un gruppo interdisciplinare ed essere coinvolto in progetti d'innovazione. Spero di mettere in pratica quanto appreso e sviluppare ulteriormente le mie competenze in modo da fare la differenza nel settore in cui deciderò di inserirmi.

8.1 Oltre Expir c'è w. academy

Grazie al corso ho attivato un tirocinio curriculare presso la Business School w. academy. Ho l'opportunità di formarmi nel reparto didattica, che lavora a stretto contatto con il

marketing. Sotto la guida del mio responsabile Antonio Galliano, sto delineando e affinando le mie capacità. Sono lieta di far parte di questa squadra e di dare continuità al mio studio, attraverso un percorso di learning by doing.

—

—

.

9. Ringraziamenti

Ringrazio tutti i partecipanti del corso, siete stati ottimi colleghi prima e veri amici poi, ognuno con la sua peculiarità è riuscito a sorprendermi ed essere arrivati alla fine di questo percorso con voi ha reso tutto più magico.

Ringrazio il corpo docenti, in particolare

Marco Boccanera per avermi incuriosito e fatto appassionare alle sue materie;

Guido Capanna Piscè per la disponibilità e la chiarezza nelle esposizioni;

Luca Giraldi per il supporto e la preparazione allo stage con un focus sui tools che avremmo utilizzato nel mondo del lavoro;

Enrico Fassone per averci improntato ad essere dei futuri professionisti indipendenti;

Alessandra Natali per averci unito come classe e dato dei suggerimenti per migliorare la comunicazione,

ed infine la LACAM ed il personale che ci ha gestito e che ha reso possibile partecipare a questa esperienza.

