

# Indice generale

<b>Introduzione .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Capitolo 1    La teoria del gioco .....</b>	<b>1</b>
Proprio come i bambini .....	1
La leggenda del Tangram .....	4
Giocatori illustri del passato .....	7
Il manuale in breve .....	10
Capitolo 2: Panoramica sulla strategia .....	11
Capitolo 3: Il mittente e il destinatario .....	11
Capitolo 4: I contenuti.....	11
Capitolo 5: I valori professionali.....	11
Capitolo 6: Le leve social .....	12
Capitolo 7: L'ascolto .....	12
Capitolo 8: Tangram al completo.....	12
Appendice .....	12
<b>Capitolo 2    Panoramica sulla strategia.....</b>	<b>13</b>
La definizione corretta .....	13
Specific .....	17
Measurable .....	17
Achievable .....	17
Relevant .....	18
Time-bound .....	18
Le variabili da considerare.....	19
1. Dare un nome al problema.....	23
2. Considerare tutte le possibilità.....	23
3. Creare un prototipo .....	24
Dentro e fuori la Rete .....	24
Largo all'immaginazione .....	29

**Capitolo 3 Il mittente e il destinatario..... 33**

I due triangoli grandi.....	33
1. Il triangolo: a occhi chiusi .....	35
2. Il quadrato: diretto e logico .....	36
3. Il parallelogramma: di traverso .....	36
Marketing a servizio.....	37
L'identikit del destinatario .....	42
L'importanza di una mappatura .....	46
Pubbliche relazioni tra reale e virtuale .....	50
1. Bussare prima di entrare .....	52
2. Trattare con esclusività.....	52
3. Dire basta agli standard.....	53
4. Retribuire l'impegno .....	53
5. Non darsi alla macchia .....	53

**Capitolo 4 Il contenuto ..... 55**

Il quadrato .....	55
Il messaggio al centro.....	59
Saper mettere in ordine.....	64
Amici dei motori di ricerca.....	67

**Capitolo 5 I valori professionali ..... 73**

Il parallelogramma .....	73
Gi: L'onestà e la giustizia .....	76
Yu: L'eroico coraggio .....	76
Jin: La compassione.....	76
Rei: La gentile cortesia .....	77
Makoto: La completa sincerità .....	77
Meiyo: L'onore .....	77
Chugi: Il dovere e la lealtà.....	77
Gli stratagemmi del mestiere .....	79
La vista .....	79
L'udito.....	80
L'olfatto.....	80
Il gusto .....	81
Il tatto .....	81
L'intuito .....	82
La modalità di lavoro.....	82
La leggerezza .....	83
La rapidità .....	83
L'esattezza.....	84
La visibilità .....	85
La molteplicità.....	86
La coerenza .....	87

I professionisti intorno .....	87
Web Account Manager .....	89
Web Community Manager .....	89
Web Content Specialist .....	90
Web Advertising Manager .....	90
Reputation Manager .....	90

**Capitolo 6 Le leve sociali ..... 95**

I due triangoli piccoli.....	95
Blog & Microblog .....	96
Social Marketplace .....	97
Social Streams.....	97
Location .....	97
Wiki.....	97
Discussion & Forum .....	97
Business.....	97
Social Curation.....	97
Video .....	98
Pictures .....	98
Content & Documents .....	98
Events .....	98
Music .....	98
Leve emozionali .....	99
Leve razionali .....	100
La leva razionale.....	101
La leva emozionale.....	105
Sense Experience.....	106
Feel Experience .....	107
Think Experience .....	107
Act Experience .....	108
Relate Experience .....	108
Che cos'è lo storytelling? .....	109
Il primo triangolo grande: il protagonista .....	111
Il secondo triangolo grande: l'obiettivo .....	112
Il quadrato: la trama della storia.....	112
Il parallelogramma: ciò che rende la storia unica.....	113
Il primo triangolo piccolo: la variabile dello spazio .....	113
Il secondo triangolo piccolo: la variabile del tempo .....	114
Il triangolo medio: il genere narrativo .....	114
Il percorso delle parole.....	115

**Capitolo 7 L'ascolto ..... 121**

Il triangolo medio.....	121
Ascolto del primo triangolo grande: il mittente .....	123
Ascolto del secondo triangolo grande: il destinatario .....	123
Ascolto dei triangoli piccoli: le leve sociali.....	124

La reputazione e il sentiment.....	125
Moderazione delle criticità.....	130
Tre, due, uno: azione! .....	135
Cappello nero: negativo .....	136
Cappello giallo: positivo.....	137
Cappello bianco: neutrale.....	137
Cappello rosso: emotivo .....	138
Cappello verde: creativo .....	138
Cappello blu: razionale.....	138

## **Capitolo 8 Tangram al completo..... 141**

Dal quadrato perfetto .....	141
Mister Fantastic.....	142
Il primo triangolo grande: il mittente .....	142
Il secondo triangolo grande: il destinatario .....	142
Il quadrato: i contenuti.....	142
Il parallelogramma: i valori professionali .....	143
Il primo triangolo piccolo: la leva razionale .....	143
Il secondo triangolo piccolo: la leva emozionale .....	143
Il triangolo medio: l'ascolto.....	143
La Donna Invisibile.....	144
Il primo triangolo grande: il mittente .....	144
Il secondo triangolo grande: il destinatario .....	144
Il quadrato: i contenuti.....	144
Il parallelogramma: i valori professionali .....	144
Il primo triangolo piccolo: la leva razionale .....	145
Il secondo triangolo piccolo: la leva emozionale .....	145
Il triangolo medio: l'ascolto.....	145
La Cosa .....	146
Il primo triangolo grande: il mittente .....	146
Il secondo triangolo grande: il destinatario .....	146
Il quadrato: i contenuti.....	146
Il parallelogramma: i valori professionali .....	146
Il primo triangolo piccolo: la leva razionale .....	146
Il secondo triangolo piccolo: la leva emozionale .....	147
Il triangolo medio: l'ascolto.....	147
La Torcia Umana.....	147
Il primo triangolo grande: il mittente .....	147
Il secondo triangolo grande: il destinatario .....	147
Il quadrato: i contenuti.....	148
Il parallelogramma: i valori professionali .....	148
Il primo triangolo piccolo: la leva razionale .....	148
Il secondo triangolo piccolo: la leva emozionale .....	148
Il triangolo medio: l'ascolto.....	148
La costruzione di mondi .....	149
Strategia transmediale.....	156

Verso la convergenza .....	161
Il secondo triangolo grande: il destinatario .....	162
Il quadrato: i contenuti.....	163
Il parallelogramma: i valori professionali .....	163
I due triangoli piccoli: le leve sociali.....	164
Il triangolo medio: l'ascolto.....	164
Il futuro del digitale .....	165
Al servizio degli utenti .....	165
Sempre più educational.....	167
Dal planning al modelling.....	168
<b>Appendice .....</b>	<b>171</b>
Il metodo nella vita quotidiana.....	171
Il primo triangolo grande: riscoprire il proprio io.....	172
Il secondo triangolo grande: capire chi abbiamo davanti .....	172
Il quadrato: essere di sostanza .....	173
Il parallelogramma: diventare sempre più flessibili .....	173
Il primo triangolo piccolo: fare tesoro della logica .....	174
Il secondo triangolo piccolo: dare spazio alle emozioni.....	174
Il triangolo medio: fermarsi ad ascoltare .....	174
Sette buoni libri.....	175
Il triangolo grande del mittente .....	175
Il triangolo grande del destinatario.....	175
Il quadrato del contenuto.....	176
Il parallelogramma dei valori professionali .....	176
Il triangolo piccolo della leva razionale.....	176
Il triangolo piccolo della leva emozionale.....	177
Il triangolo medio dell'ascolto.....	177
Tangram in tasca .....	178
Finalmente le conclusioni .....	181
Una nota squisitamente personale .....	183
<b>Indice analitico .....</b>	<b>185</b>