

SGQA-ID14

COMUNICAZIONE E MARKETING

Rev.	Data	Descrizione	Emesso	Approvato
0	Apr. 2023	PRIMA EMISSIONE	RSQA	Management

INDICE

1. SCOPO	3
1.1 APPLICABILITÀ.....	3
2. DEFINIZIONI.....	3
3. RIFERIMENTI DOCUMENTALI.....	3
4. RESPONSABILITÀ	3
5. OPERATIVITÀ	3
5.1 IMMAGINE COORDINATA D'AZIENDA	3
5.2 SITO INTERNET E SOCIAL NETWORK	3
5.2.1 SITO INTERNET	3
5.2.2 SOCIAL NETWORK	4
5.3 NEWSLETTER	4
5.3.1 Newsletter normativa	4
5.3.2 Newsletter di approfondimento	5
5.4 FIERE ED EVENTI.....	6
5.5 PRESENTAZIONI AZIENDALI.....	7
5.6 MATERIALE COMUNICAZIONE INTERNO	7

1. SCOPO

Lo scopo della presente Informazione documentata **ID14 – Comunicazione e Marketing** è descrivere le modalità di gestione delle modalità di comunicazione e promozione dell'azienda.

1.1 APPLICABILITÀ

Questa Informazione documentata si applica a tutti gli strumenti, i canali e le modalità con cui l'azienda promuove la propria immagine e il proprio operato, sia verso l'esterno che verso l'interno.

2. DEFINIZIONI

Si veda il Manuale Integrato Qualità e Ambiente.

3. RIFERIMENTI DOCUMENTALI

Si veda il Manuale Integrato Qualità e Ambiente.

ID09-Gestione NC.

4. RESPONSABILITÀ

Gli aspetti regolati dalla presente Informazione Documentata sono gestiti dal Responsabile Marketing e Comunicazione, che opera sotto la Responsabilità della Direzione Commerciale e in conformità con le linee strategiche definite dalla Direzione.

5. OPERATIVITÀ

5.1 IMMAGINE COORDINATA D'AZIENDA

La Corporate Image di Montana si identifica innanzitutto in un Logo e in un Colore rimasti invariati negli anni: essa comprende tutti gli elementi visivi attraverso cui l'azienda comunica sia internamente che esternamente, e che ne garantiscono la riconoscibilità immediata.

La gestione della Corporate Image, su cui si basano la Brand Identity e la Corporate Communication di Montana, fa capo all'Ufficio Marketing e Comunicazione, responsabile di adattare ed integrare questi elementi alle varie forme di comunicazione e di marketing in maniera coerente ed efficace.

5.2 SITO INTERNET E SOCIAL NETWORK

5.2.1 SITO INTERNET

Montana dispone di un proprio sito internet (www.montanambiente.com) creato e gestito tramite piattaforma Wordpress, attraverso cui l'Azienda comunica verso l'esterno le proprie competenze, i settori di attività e i servizi offerti.

Lo sviluppo e realizzazione, nonché la manutenzione e l'aggiornamento strutturale del sito, sono affidati ad un'agenzia di comunicazione esterna, selezionata dal Responsabile Marketing e Comunicazione insieme al Direttore Commerciale. La pubblicazione di nuovi contenuti è invece gestita direttamente dall'Ufficio Marketing e Comunicazione, sotto la supervisione della Direzione Commerciale.

Il Sito Internet comprende anche una sezione relativa alle News Aziendali e Proposte Commerciali, che Montana desidera condividere o pubblicizzare. I contenuti relativi a questa sezione vengono raccolti periodicamente dal Responsabile Marketing e Comunicazione in collaborazione con la Direzione (Commerciale, Operativa, Tecnica) nonché con i Responsabili Commerciali e i Responsabili Tecnico Operativi. I medesimi contenuti sono condivisi anche tramite canali social aziendali.

Sul Sito Internet è inoltre disponibile un apposito modulo di contatto per la richiesta di informazioni: le richieste sono ricevute tramite email dal Responsabile Marketing e Comunicazione, che le gestisce e/o reindirizza internamente a seconda del contenuto.

Infine, il Sito Internet dispone di una apposita sezione relativa alle ricerche di personale, tramite cui è possibile compilare il form dedicato e trasmettere una candidatura.

5.2.2 SOCIAL NETWORK

Montana dispone di una pagina ambientale sui seguenti social network:

- LinkedIn (Montana S.p.A.)
- Facebook (Montana SpA)
- Instagram (montanambiente)

Tramite cui comunica e interagisce con i propri followers. Salvo casi particolari, i contenuti sono condivisi contemporaneamente sui diversi social, nonché sul Sito Internet Aziendale.

Le pagine social aziendali sono create, gestite e aggiornate dall'Ufficio Marketing e Comunicazione, responsabile della predisposizione dei contenuti su segnalazione di e in collaborazione con la Direzione (Commerciale, Operativa, Tecnica) nonché con i Responsabili Commerciali e i Responsabili Tecnico Operativi.

5.3 NEWSLETTER

5.3.1 Newsletter normativa

Montana offre da diversi anni un servizio di newsletter a cadenza mensile, riguardante le principali novità normative relative al settore ambientale.

La raccolta degli aggiornamenti normativi, nonché la stesura dei testi delle news, sono in capo a tecnici senior di Montana. Questi ultimi, tramite consultazione di fonti online affidabili e riconosciute, selezionano le novità più interessanti e ne predispongono una sintesi, raggruppandole per argomento. Entro i primi giorni del mese successivo, la bozza dei testi viene trasmessa all'Ufficio Marketing e Comunicazione, che si occupa della pubblicazione e condivisione delle news nel corso della prima settimana del mese.

Le news vengono innanzitutto pubblicate nella sezione dedicata del Sito Internet aziendale, tramite piattaforma Wordpress, dove rimangono a disposizione in un archivio filtrabile per tematica di interesse. Inoltre, attraverso la piattaforma Mailchimp, gli aggiornamenti normativi vengono inviati a tutti gli iscritti alla mailing list: l'iscrizione al servizio di newsletter è libera, gratuita e disponibile sul Sito Internet aziendale. La newsletter viene inoltre trasmessa a tutto il personale aziendale.

Infine, la pubblicazione mensile degli aggiornamenti normativi è condivisa sui canali social aziendali, in particolare su LinkedIn, dove è stata creata apposita campagna di Newsletter: per ogni uscita, gli utenti LinkedIn iscritti alla newsletter ricevono una notifica che invita alla consultazione degli aggiornamenti normativi direttamente nella sezione dedicata del Sito Internet aziendale.

Il Responsabile Marketing e Comunicazione, terminato l'invio, archivia su server la newsletter inviata.

5.3.2 Newsletter di approfondimento

Nel 2023 è stato introdotto un nuovo servizio di newsletter periodica, sviluppata in collaborazione con la redazione di 24Ore Professionale (Gruppo Sole 24 Ore). L'accordo prevede n. 4 uscite annuali, a cadenza trimestrale, previste per i mesi di aprile / giugno / settembre / dicembre.

I contenuti di tale newsletter sono ripartiti in due macro sezioni:

- Approfondimenti su progetti aziendali, a cura di Montana;
- Approfondimenti su novità di settore, tecnologie, evoluzioni normative ecc, a cura della Redazione di 24Ore Professionale.

Entro un mese dalla pubblicazione della precedente uscita, il Responsabile Marketing e Comunicazione riunisce Direttore Commerciale, Direttore Tecnico, Direttore Operativo, Responsabili Commerciali, Responsabili Tecnico Operativi per raccogliere feedback sul lavoro svolto e definire un elenco di temi da sviluppare in occasione dell'uscita successiva. Le proposte comprendono sia gli articoli relativi a iniziative aziendali di interesse, con indicazione del responsabile della redazione del testo, sia l'elenco degli approfondimenti da richiedere alla Redazione di 24Ore Professionale.

Successivamente, il Responsabile Marketing e Comunicazione condivide la struttura dei contenuti con la Redazione per approvazione finale e avvio della fase produttiva. Entro un mese dall'uscita della nuova newsletter, il Responsabile Marketing e Comunicazione raccoglie tutti i contributi per una revisione generale, prima di inviarli alla Redazione per impaginazione. La bozza del documento completo e finalizzato viene approvata dal Responsabile Marketing e Comunicazione, che ne autorizza l'invio.

L'invio avviene in maniera congiunta: per quanto riguarda Montana, destinatari e modalità sono i medesimi della newsletter normativa di cui al par. precedente; inoltre, l'accordo prevede l'invio da parte di 24Ore Professionale a 5.000 anagrafiche di settore, selezionate dalla stessa Redazione e gestite autonomamente.

Il Responsabile Marketing e Comunicazione, terminato l'invio, archivia su server la newsletter inviata.

5.4 FIERE ED EVENTI

Montana S.p.A. prende parte in qualità di visitatore e/o espositore a diversi eventi di settore, sia a livello nazionale che internazionale, tra cui i principali:

- **ECOMONDO:** evento di riferimento in Europa per la transizione ecologica e i nuovi modelli di economia circolare e rigenerativa, che si svolge annualmente presso il polo fieristico di Rimini;
- **KEY ENERGY:** fiera internazionale dedicata alle fonti rinnovabili, che si svolge annualmente presso il polo fieristico di Rimini;
- **REMTECH:** Hub Tecnologico Ambientale specializzato sui temi del risanamento, della rigenerazione e dello sviluppo sostenibile dei territori, che si svolge annualmente presso il polo fieristico di Ferrara;
- **INTERSOLAR EUROPE:** la più grande fiera sull'industria dell'energia solare a livello internazionale, che si svolge annualmente presso il polo fieristico di Monaco di Baviera.
- **SARDINIA SYMPOSIUM:** il principale convegno sulla gestione dei rifiuti organizzato dall'International Waste Working Group (IWWG) con cadenza biennale (anni dispari) presso Forte Village Resort a Cagliari;
- **VENICE SYMPOSIUM:** Simposio Internazionale sull'Energia da Biomasse e Rifiuti, organizzato dall'International Waste Working Group (IWWG) con cadenza biennale (anni pari) a Venezia.

In accordo con la Direzione Commerciale, il Responsabile Marketing e Comunicazione definisce le modalità di partecipazione agli eventi fieristici dell'anno successivo. L'Ufficio Marketing e Comunicazione, in linea con gli obiettivi strategici aziendali e nel rispetto del budget assegnato, gestisce e coordina quanto necessario ai fini della partecipazione all'evento e della riuscita dello stesso, occupandosi tra l'altro di:

- Scelta e prenotazione dello spazio espositivo;
- Scelta allestimenti e selezione fornitori;
- Scelta gadgettistica e selezione fornitori;
- Scelta materiale di comunicazione e selezione fornitori;
- Acquisto consumables per stand;
- Pubblicizzazione della partecipazione all'evento tramite canali social e sito internet;
- Gestione biglietti di ingresso, inviti, pass e prenotazione;
- Gestione agenda appuntamenti;
- Gestione contatti e follow-up;
- Organizzazione e presidio stand (staff per reception e team tecnico/commerciale) per tutta la durata dell'evento.

L'organizzazione delle trasferte (calendario, trasporti, alloggi) sono in capo alla Segreteria Generale, in coordinamento con l'Ufficio Marketing e Comunicazione.

Montana, inoltre, organizza periodicamente eventi quali – a titolo esemplificativo - riunioni plenarie, cene aziendali, eventi ricreativi e di team building, dedicati al personale interno e, in particolari occasioni, aperti a ospiti selezionati. Per questa tipologia di eventi, obiettivi, target e budget sono definiti dal Comitato Direttivo e condivisi con il Responsabile Marketing e Comunicazione. L'Ufficio Marketing e Comunicazione, sulla base delle linee strategiche aziendali e nel rispetto del budget assegnato, è incaricato dell'organizzazione e del successo dell'evento, occupandosi tra l'altro di:

- Ricerca, selezione e prenotazione location;
- Definizione del programma dell'evento;
- Scelta allestimenti e selezione fornitori;
- Comunicazione e pubblicizzazione dell'evento;

Il Responsabile Marketing e Comunicazione si avvale della collaborazione con gli altri Uffici per l'organizzazione e il corretto svolgimento dell'evento. A titolo esemplificativo:

- Ufficio IT: predispone quanto necessario per il corretto svolgimento dell'evento dal punto di vista tecnico e tecnologico; recependo le indicazioni del Responsabile Marketing e Comunicazione, in base alla natura dell'evento si occupa di gestione videoconferenze, predisposizione proiettori, microfoni ecc, testandone il corretto funzionamento e fornendo supporto durante tutta la durata dell'evento;
- Office Management: in caso di eventi che si svolgono all'interno delle sedi aziendali, predispone quanto necessario per il corretto svolgimento dell'evento in termini di gestione degli spazi di lavoro e degli allestimenti interni;
- Segreteria Generale: supporta l'Ufficio Marketing e Comunicazione nella gestione degli inviti e delle presenze all'evento.

5.5 PRESENTAZIONI AZIENDALI

L'ideazione e creazione degli strumenti di presentazione aziendale quali brochure, company profile, flyer, ecc. sono in capo all'Ufficio Marketing e Comunicazione, che recepisce indicazioni e obiettivi aziendali veicolati dalla figura di riferimento del Direttore Commerciale.

Per la realizzazione di tali strumenti, l'Ufficio Marketing e Comunicazione può avvalersi del supporto di specialisti esterni, quali Graphic Designer e Agenzie di Comunicazione, coordinandone le attività e mantenendo la responsabilità nei confronti dell'azienda.

Relativamente ai contenuti di tali presentazioni, l'Ufficio Marketing e Comunicazione si rivolge di volta in volta ai responsabili commerciali e tecnici che ne hanno richiesto la predisposizione.

A partire dal 2023, Montana ha scelto di adottare un approccio paperless nelle proprie strategie comunicative, passando a una versione 100% digital delle proprie brochure e presentazioni aziendali.

5.6 MATERIALE COMUNICAZIONE INTERNO

L'Ufficio Marketing e Comunicazione è responsabile dell'ideazione, creazione e acquisto di materiale di comunicazione da destinare all'organico aziendale, che comprende, a titolo esemplificativo:

- Cancelleria personalizzata con logo aziendale;
- Welcome kit nuove risorse;
- Gadget aziendali;
- Regali e donazioni in occasione delle festività;
- Elementi decorativi per gli uffici.

L'Ufficio Marketing e Comunicazione collabora con la Segreteria Generale / Front Office e l'Office Manager per la scelta e gestione di tale materiale, sempre nel rispetto delle indicazioni aziendali e del budget assegnato.