



## Community Manager quiz

### Modulo 1: Marketing Digitale

**1. Completa la definizione di e-commerce selezionando la casella corrispondente (seleziona tutte le risposte corrette)**

- a) il commercio elettronico fa riferimento alle transazioni commerciali
- b) che avvengono elettronicamente
- c) ed includono l'acquisto
- d) ed includono l'acquisto e la vendita
- e) di merci digitali
- f) di merci e servizi digitali
- g) di merci e servizi incluse merci e servizi digitali

**2. Esistono diverse possibilità per condurre l'e-commerce e creare valore online. Si prega di indicare la modalità di e-commerce appropriata per gli esempi di seguito (seleziona tutte le risposte corrette)**

	Business-to-Customer (B2C)	Customer-to-Customer (C2C)	Customer-to-Business (C2B)
Rivendita privata di libri			
Servizi pubblicitari			
Piattaforme online			
Online shops			
Portali di recensioni			
Contest fotografico			

**3. Che cosa significa ROI?**

- Ritorno dell'Investimento = (Guadagno dall'investimento – Costo dell'investimento)/Costo dell'investimento
- Ritorno dell'Investimento = Costo dell'investimento / Guadagno dall'investimento
- Ritorno dell'Investimento = Guadagno dall'investimento – Costo dell'investimento

**4. Si prega di indicare quale caratteristica dall'elenco sottostante appartiene al Marketing Digitale e quale appartiene al Marketing Tradizionale. (possibilità di selezione multipla)**

	Marketing Tradizionale	Marketing Digitale
mira al miglioramento delle prestazioni aziendali dell'organizzazione		
interazione reciproca tra cliente e azienda		
orientamento alla clientela		
utilizza canali di comunicazione consolidati con ampio impatto		
comunicazione spontanea e veloce		
pensiero strategico		


 Marketing  
Tradizionale

 Marketing  
Digitale

migliora la reputazione online

5. L'elenco indica diversi obiettivi di marketing. Scegli le tattiche di marketing appropriate barrando le caselle.

	Display/Banner Advertising	Email Marketing	Search Engine Advertising	Brand ambassadors / customer reviews	Campagne virali	Website and online shop
Autentica promozione del prodotto						
Aumento della visibilità online						
Comunicazione orientata al cliente						
Aumento della visibilità online oltre il tradizionale mercato di riferimento						

## Modulo 2: Business Strategy

1. Il processo strategico include diversi passaggi. Si prega di inserire quanto segue nell'ordine corretto indicando quale fase è la prima, la seconda, ecc. (seleziona una sola risposta per fila)

	primo step	secondo step	terzo step	quarto step
Analisi				
Controllo strategico				
Sviluppo strategico				
Implementazione della strategia				

2. Quali elementi costituiscono un'Analisi PEST?

- a) Fattori politici
- b) Fattori socio-culturali
- c) Fattori storici
- d) Fattori tecnologici
- e) Fattori filosofici
- f) Fattori fashion
- g) Fattori economici

3. Quali elementi costituiscono un'Analisi SWOT (seleziona tutte le risposte corrette)

- a) Punti di forza



- b) Minacce
- c) Opportunità
- d) Tendenze
- e) Punti di debolezza
- f) Avversari

### Modulo 3: Relationship and Risk Management

#### 1. L'espressione "Advocacy Referrals" appartiene a quale gruppo di stakeholder?

- a) Mercato interno
- b) Mercato dell'influenza
- c) Mercato dei clienti
- d) Mercato di riferimento

#### 2. Lo stadio più alto di sviluppo della comunità secondo il modello di maturità della comunità (CMM) è:

- a) Gerarchia
- b) Comunità emergente
- c) Networking
- d) Comunità

#### 3. Il processo di gestione delle crisi comprende diversi passaggi. Si prega di inserire quanto segue nell'ordine corretto indicando quale fase è la prima, la seconda, ecc. (seleziona tutte le risposte corrette)

	primo step	secondo step	terzo step	quarto step	quinto step	sesto step
Notifiche e incarichi						
Verifica e valutazione della crisi						
Comunicazione e gestione						
Verifica del livello di crisi della comunicazione						
Sviluppo e produzione di messaggi						
Monitora e fornisci feedback						

### Modulo 4: Problem Management

#### 1. Perché una definizione completa del problema è così importante nel processo di gestione dei problemi? Si prega di considerare che diverse affermazioni potrebbero essere corrette. (seleziona tutte le risposte corrette)

- a) Una definizione completa del problema aiuta a sviluppare una soluzione standardizzata.
- b) Le persone non percepiscono mai la stessa cosa, quindi è importante avere una comprensione completa di ciò che è andato storto e delle conseguenze che ciò ha avuto.



- c) Poiché le persone percepiscono sempre la stessa cosa, può essere applicata una soluzione standardizzata.
- d) Senza una chiara affermazione, la soluzione del problema non sarà appropriata.

**2. I “cinque perchè” sono strumenti utili nel problem management, in quanto:**

- a) ...aiutano ad identificare le reali cause di un problema.
- b) ...aiutano a sviluppare una soluzione al problema.
- c) ...aiutano a capire le aspettative del cliente.
- d) ...aiutano a migliorare la reputazione online dell'organizzazione.

**3. Perché gli standard di documentazione sono rilevanti nella gestione dei problemi?**

- a) Gli standard di documentazione sembrano più professionali e fanno un'impressione migliore.
- b) Aiutano a creare documenti efficienti e creare una base di conoscenze per supportare la futura gestione dei problemi.
- c) Gli standard di documentazione sono un requisito di qualità dell'UE.

**4. Seleziona le affermazioni vere o false.**

vero falso

---

Se possibile, il responsabile della comunità dovrebbe rendere le parti interessate parte del processo decisionale dell'organizzazione.

---

Quando viene riconosciuto un incidente, il responsabile della comunità dovrebbe risolvere il problema prima di comunicarlo alla comunità.

---

**Modulo 5: Strumenti di Marketing Digitale**

**1. Che cos'è il Marketing di Affiliazione? Seleziona la definizione corretta.**

- a) Il marketing di affiliazione diffonde informazioni sull'attività a gruppi di persone al di fuori del mercato di destinazione, ad es. dai video nei social media.
- b) Il marketing di affiliazione è costituito da campagne / offerte speciali pubblicate dalle newsletter per rivolgersi ai clienti recenti e attinenti alle azioni dei clienti.
- c) Il marketing di affiliazione implica lavorare con i blogger e le persone influenti nel tuo settore per attirare più clienti.

**2. Che cos'è il Viral Marketing? Seleziona la definizione corretta.**

- a) Il marketing virale diffonde informazioni sull'azienda a gruppi di persone oltre il mercato di destinazione, ad es. dai video nei social media.
- b) Il marketing virale prevede di collaborare con i blogger e le persone influenti del tuo settore per attirare più clienti.
- c) Il marketing virale è costituito da campagne / offerte speciali pubblicate dalle newsletter per rivolgersi ai clienti recenti e riguardare le azioni dei clienti.

**3. Quale dei seguenti strumenti NON appartiene agli strumenti del marketing digitale:**



- a) Social media
- b) Vendite persolai
- c) Google analytics

**5. Seleziona le affermazioni vere o false**

vero falso

---

L'analisi dei dati sul Web diffonde le informazioni sull'attività a un gruppo di persone oltre il mercato di destinazione, ad es. dai video.

---

L'ottimizzazione dei motori di ricerca è un tipo di marketing digitale il cui obiettivo principale è quello di ottenere traffico verso un sito Web attraverso i motori di ricerca.

---