

### Valutare una visita al museo

- Apprendere dal passaparola
- Vederne parlare sui social
- Scoprire qualcosa di interessante sui social
- Vedere tanta gente andare al museo
  
- Dove posso trovare attività che mi interessano?
- Cosa fare una volta arrivati al museo?
- Quanto tempo ci vuole per la visita?
- E' adatto a bambini piccoli?

### Pianificare la visita

- Comprendere i diversi percorsi proposti
- Capire le diverse tariffe e promozioni
- Scoprire le facilities presenti
- Conoscere le diverse forme di pagamento
  
- Come si raggiunge il museo? Dove parcheggiare?
- E' attrezzato per portatori di handicap?
- Occorre portare da casa qualche materiale / attrezzo?
- Come fare per mangiare?

Abbiamo guardato a diversi musei e questo ci è sembrato interessante

Sono previste attività in esterna? On line?

Non riusciamo a capire le proposte ed i percorsi

Ci sono degli sconti per gruppi numerosi?

La segreteria mi ha fornito tutte le informazioni di cui avevo bisogno

Passaparola  
Recensioni social  
Blog  
Altri siti web

Newsletter  
Social media  
Pubblicità cartacea  
Pubblicità online

Sito  
Email  
Messaggio  
Telefono

Mezzi pubblici  
Auto  
Bici  
A piedi

### Valutare una visita al museo

#### PERSONALE MUSEALE

Direttore marketing  
Responsabile social media  
Gestore sito web  
Direttore museo

#### STRUMENTI

Archivio contatti  
Piano editoriale  
Budget prev. / cons.  
Gestionale CRM

#### NUOVI UTENTI

1. Lead generation con:  
Link di repository, video tutorial,  
ebook o guida (es.: Come fare per)
2. Call to action su:  
sito web, pagine social
3. Promo percorsi / eventi con:  
Influencer locali, stakeholders

#### UTENTI ACQUISITI

1. Far sapere in anteprima:  
Eventi, aperture speciali  
Nuovi lab, attività, percorsi
2. Definire e informare su:  
riduzioni e agevolazioni
3. Inviare follow up  
generalista e specifico

#### METRICHE

- Visualizzazioni
- Reazioni
- Accessi al sito
- Download file
- Indirizzi acquisiti
- Mail ricevute
- Contatti telefonici
- Tasso di consegna
- Tasso di apertura
- Tasso di risposta
- Download documenti
- Mail ricevute
- Contatti telefonici

### Pianificare la visita

#### PERSONALE MUSEALE

Curatore  
Responsabile didattica  
Segreteria, amministrazione  
Gestore dati

#### STRUMENTI

Gestionale CRM  
Statistiche download  
Gestionale ticketing  
Gestionale booking

#### TUTTI GLI UTENTI, NUOVI ED ACQUISITI

- Spedire via mail link o allegati con:
- informazioni organizzative
  - Finalità educative e didattiche delle attività proposte
  - idee per preparare la visita (con bambini / studenti)
  - Materiali e attività propedeutiche

#### METRICHE

- Risposte alla mail inviate
- Download documenti
- Contatti telefonici
- Ticket assistenza aperti
- Prelazioni compiute
- Prenotazioni effettuate
- Disdette ricevute
- Caparre versate