

VADEMECUM PER L'OPERATORE COMUNALE

SCONTO CARBURANTE

UNA NUOVA ESPERIENZA
DI RIFORNIMENTO

www.scontocarburante.regione.lombardia.it

Una nuova esperienza di rifornimento



Più facile.

Nessuna Tessera Sanitaria-CNS da abilitare: per beneficiare dell'agevolazione basta scaricare l'App Sconto Carburante e accedere.

Più comodo.

Nessun POS specializzato nella lettura della Tessera Sanitaria: per effettuare un rifornimento a un cliente che beneficia dello Sconto Carburante basta inquadrare il codice QR o inserire il codice numerico generato dalla sua App.

Più sicuro.

Il gestore può tracciare e monitorare i rifornimenti erogati comodamente dal propriosmartphone.



Come comunicare il change management

L'App Sconto Carburante è il nuovo strumento per usufruire dell'agevolazione promossa da Regione Lombardia. Il nuovo sistema sostituisce l'utilizzo della Tessera Sanitaria-CNS: ora il cittadino dovrà solo scaricare l'app sullo smartphone, mostrare al gestore dell'impianto il codice sconto generato dall'App e procedere al pagamento dell'importo scontato.

L'App Sconto Carburante rappresenta dunque un significativo cambiamento per la fruizione dello sconto sui rifornimenti di carburante previsto dalla LR n. 28/1999, ed è importante comunicarlo in modo corretto ai cittadini che beneficiano

dell'agevolazione e ai gestori degli impianti di rifornimento.

La comunicazione e promozione della nuova modalità di accesso e fruizione del servizio Sconto Carburante è un compito che il Comune può svolgere attraverso i propri canali istituzionali, in grado di raggiungere capillarmente tutti i cittadini residenti nei 232 Comuni che distano fino a 20 Km dal confine con la Svizzera.

Sul sito

www.scontocarburante.regione.lombardia.it

nella sezione «Comuni», trovate tutte le indicazioni utili per gli operatori comunali, la modulistica da mettere a disposizione del cittadino e i materiali digitali di comunicazione che qui di seguito vi presentiamo.

La formazione dell'operatore

Potrebbe essere utile prevedere un momento di formazione per gli operatori comunali che operano a contatto diretto con il pubblico, per mostrare loro le nuove modalità di accesso e fruizione del servizio Sconto Carburante, evidenziarne i vantaggi e condividere le linee guida.

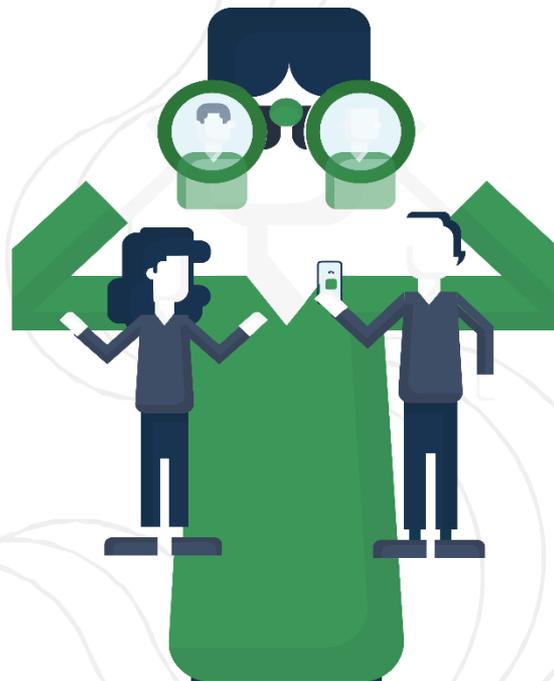
Lo stesso operatore sarà in questo modo veicolo dell'informazione e prima soluzione in caso di difficoltà ad approcciarsi al nuovo strumento da parte degli utenti.



Il linguaggio della comunicazione istituzionale

Ogni canale richiede un linguaggio specifico, ma la comunicazione istituzionale del nuovo servizio deve sempre essere *chiara, semplice ed esaustiva*, per garantire al cittadino un servizio informativo completo e promuovere l'utilizzo dell'App Sconto Carburante.

I dettagli, le specifiche e gli approfondimenti relativi al servizio e alle modalità di fruizione sono consultabili all'indirizzo www.scontocarburante.regione.lombardia.it organizzati per target di riferimento



Gli strumenti per la comunicazione

L'utilizzo di **media digital e social** consente di accedere direttamente alla nuova modalità anche se il livello di penetrazione rispetto agli utenti è più contenuto.

Il **direct marketing** è particolarmente efficace, perchè il target è identificabile numericamente e territorialmente.

La **comunicazione esterna**, per mezzo di affissioni, consentendo un'efficace distribuzione sul territorio, rappresenta un canale importante.





Comunicare sui social media

Cronoprogramma delle pubblicazioni

I social media sono mezzi importanti di comunicazione con il territorio e rappresentano un canale privilegiato per promuovere il nuovo strumento per la fruizione dello Sconto Carburante.

Settimana 1



Si suggerisce di prevedere una strategia di supporto al lancio dell'App Sconto Carburante attraverso un calendario di pubblicazioni settimanali con invito all'uso dell'App (call to action) e materiali grafici coordinati alla campagna regionale. Di seguito si riporta un suggerimento di cronoprogramma delle pubblicazioni.

Settimana 2



Settimana 3





Comunicare sui social media

contenuti delle pubblicazioni

Sui canali social ogni pubblicazione è un *post*: un aggiornamento, testuale e/o visual, che può essere visto e letto da tutti gli utenti.

Si suggerisce di sfruttare le potenzialità dello strumento *post*, confezionando un contenuto testuale chiaro, semplice ed esaustivo affiancato da una immagine parlante capace di:

- attirare l'attenzione dell'utente
- incentivare il download della App Sconto Carburante
- illustrarne i vantaggi.

Proponiamo tre diversi asset grafici e due contenuti testuali.



Proposta n. 1:

Se risiedi ad Albiolo per beneficiare di uno sconto sul rifornimento di carburante, da oggi ti basterà scaricare l'App Sconto Carburante! Scopri di più: www.scontocarburante.regione.lombardia.it



Proposta n. 2:

Più facile, più comodo, più sicuro: l'App Sconto Carburante è il nuovo strumento per l'erogazione dello Sconto Carburante! Scopri di più su www.scontocarburante.regione.lombardia.it





Comunicare sul web

Banner per sito istituzionale

Se il sito istituzionale del Comune può accogliere un banner statico per la promozione dell'App Sconto Carburante, consigliamo l'utilizzo dell'asset che qui presentiamo in due formati differenti.



formato1



formato2



Comunicare con il direct marketing

Volantino fronte/retro 148x210mm (A5)

La stampa e la diffusione articolata e puntuale di materiale informativo costituisce lo strumento privilegiato per la penetrazione nel territorio, rappresentando il primo punto di contatto tra il target e l'informazione da veicolare.

La cartolina in formato A5, da stampare fronte e retro, si rivolge sia ai cittadini sia ai gestori degli impianti di distribuzione carburante. Se ne suggerisce la diffusione negli uffici e nei luoghi frequentati dal pubblico (biblioteche, sportelli informativi e di contatto, etc.).





Comunicare in esterna

Affissioni 70x100cm

L'asset grafico per la comunicazione esterna, predisposto con lo scopo di intercettare il target, catturarne l'attenzione e stimolare il processo informativo, è stato elaborato in due formati differenti.

La locandina 70x100 cm potrà essere collocata negli spazi di affissione comunale, come le pensiline degli autobus e gli spazi informativi di cui l'Ente può disporre.





Comunicare in esterna

Affissioni 29,7x42cm (A3)

La locandina in formato A3 potrà invece essere collocata all'interno degli uffici preposti all'incontro con il pubblico e nei luoghi pubblici quali le biblioteche, gli archivi e gli sportelli informativi e di contatto.





www.scontocarburante.regione.lombardia.it



You Tube