

*The IDC-VET project has been financed within the framework of Erasmus+ programme (KA2 - Cooperation for innovation and the exchange of good practices KA202 - Strategic Partnerships for vocational education and training; Nr. 2020-1-LT01-KA202-078040)*

#### *Disclaimer*

*The European Commission's support for the production of this communication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.*

## **Learning Scenarios (IO2)**

### **Titolo dello scenario**

Marketing tramite e-mail: sensibilizzazione alle vendite  
tramite e-mail a freddo

### **Pubblico di destinazione**

L'Istruzione e la Formazione Professionale al Quadro Europeo delle Qualificazioni 5 (EQF) sta guadagnando un'attenzione particolare in tutta Europa e oltre, grazie alla sua rilevanza per il mercato del lavoro e di conseguenza agli alti tassi di occupabilità. Tecnici specializzati che uniscono competenze digitali a forti competenze settoriali.

Lo scenario è rivolto alle persone che lavorano nel settore dell'ospitalità e a coloro che lavorano principalmente nel back office presso l'Ufficio Vendite di un hotel/resort. Ossia figure come il rappresentante per lo sviluppo delle vendite (SDR), il rappresentante di vendita interno ed esterno, il responsabile delle vendite, il responsabile del successo dei clienti (CSM), il responsabile delle operazioni di vendita, l'operazione di vendita e il responsabile delle vendite regionali, nonché il Direttore, il Vice Presidente ed il Direttore delle Vendite.

## Problema da risolvere - Situazione di apprendimento

Come invogliare il tuo pubblico di riferimento a cliccare ed a procedere con l'offerta proposta nell'e-mail .

Il piano delle attività è articolato attorno alla struttura del marketing digitale di un hotel, in particolare sull'email marketing e su come raggiungere i tuoi ospiti tramite la posta e la diffusione di un'e-mail di vendita.

Durante le fasi di apprendimento, offriamo ai formatori diversi spunti e proposte concrete per co-sviluppare le loro competenze digitali e costruire le basi di competenze digitali cruciali tra gli studenti.

## Panoramica dello scenario

### EQF 5 Ospitalità e Turismo

In questo scenario di apprendimento, proponiamo una serie di attività interconnesse volte, da un lato, a sviluppare le competenze digitali e di marketing, vale a dire come creare contenuti e-mail accattivanti per la divulgazione delle vendite di e-mail fredde, e dall'altro, sulla base di DigCompEdu, promuovere competenze digitali vitali, tra formatori e discenti.

## Strumento di autovalutazione IDC

In qualità di formatore che desidera sviluppare competenze digitali per l'istruzione, ti invitiamo, prima di integrare questo scenario di apprendimento nelle tue pratiche di insegnamento, ad utilizzare lo [strumento di autovalutazione IDC-VET](#), che può aiutarti a mappare i tuoi punti di forza e di debolezza.

La nostra ambizione è che una volta implementato questo scenario di apprendimento e una volta che avrai rivalutato le tue abilità digitali con il nostro strumento di autovalutazione, sarai in grado di osservare i miglioramenti sulle seguenti dimensioni e competenze DigCompEdu.

## Competenze coperte da DigCompEdu

Livello target di Digital Skills in base ai livelli di progressione DigCompEdu necessari alla formazione:

### 1. Impegno professionale

**1.3. Pratica riflessiva** . Riflettere individualmente e collettivamente, valutare criticamente e sviluppare attivamente la propria pratica pedagogica digitale e quella della propria comunità educativa.

### 2. Risorse digitali

**2.3 Gestire, proteggere e condividere le risorse digitali** . Organizzare i contenuti digitali e renderli disponibili agli studenti. Per proteggere efficacemente i contenuti digitali sensibili. Rispettare e applicare correttamente le norme sulla privacy e sul diritto d'autore. Comprendere l'uso e la creazione di licenze aperte e risorse educative aperte, inclusa la loro corretta attribuzione.

### 3. Insegnare e apprendere

**3.4 Apprendimento autoregolato** . Utilizzare le tecnologie digitali per supportare processi di apprendimento autoregolati, ovvero per consentire agli studenti di pianificare, monitorare e riflettere sul proprio apprendimento, fornire prove dei progressi, condividere approfondimenti e trovare soluzioni creative.

### 4. Valutazione

**4.2 Analisi delle prove** . Generare, selezionare, analizzare criticamente e interpretare prove digitali sull'attività, le prestazioni e i progressi degli studenti, al fine di informare l'insegnamento e l'apprendimento.

**4.3 Feedback e pianificazione** . Utilizzare le tecnologie digitali per fornire un feedback mirato e tempestivo agli studenti. Adattare le strategie didattiche e fornire un supporto mirato, sulla base delle evidenze generate dalle tecnologie digitali utilizzate. Consentire a studenti e

genitori di comprendere le prove fornite dalle tecnologie digitali e utilizzarle per il processo decisionale.

## 5. Dare potere agli studenti

**5.3 Coinvolgere attivamente gli studenti** . Utilizzare le tecnologie digitali per promuovere l'impegno attivo e creativo degli studenti in una materia. Utilizzare le tecnologie digitali all'interno di strategie pedagogiche che promuovano le abilità trasversali, il pensiero profondo e l'espressione creativa degli studenti. Aprire l'apprendimento a nuovi contesti del mondo reale, che coinvolgono gli studenti stessi in attività pratiche, indagini scientifiche o soluzioni di problemi complessi, o in altri modi aumentare il coinvolgimento attivo degli studenti in argomenti complessi.

## 6. Facilitare la competenza digitale degli studenti

**6.3 Creazione di contenuti digitali** . Incorporare attività di apprendimento, compiti e valutazioni che richiedono agli studenti di esprimersi attraverso mezzi digitali e di modificare e creare contenuti digitali in diversi formati. Insegnare agli studenti come il diritto d'autore e le licenze si applicano ai contenuti digitali, come fare riferimento a fonti e attribuire licenze.

**6.4. Uso responsabile** . Adottare misure per garantire il benessere fisico, psicologico e sociale degli studenti durante l'utilizzo delle tecnologie digitali. Consentire agli studenti di gestire i rischi e utilizzare le tecnologie digitali in modo sicuro e responsabile.

## Costrutto/i del curriculum

Secondo Revised Bloom's Taxonomy (Anderson e Krathwohl, 2001), lo scenario di apprendimento si applica a quattro aree della Revised Bloom's Taxonomy:

- Comprensione: Comprendere le esigenze delle persone nel reparto vendite, in particolare nella parte digitale del loro lavoro
- Applicazione: applicare le conoscenze acquisite attraverso la teoria alla pratica nell'ospitalità in contesti reali (per creare una campagna di posta elettronica e l'invio e l'apertura di successo della posta elettronica)
- Analisi: analizzare le esigenze di promozione dell'hotel e coinvolgere o acquisire nuovi ospiti tramite e-mail. Analizzare le esigenze del personale nel reparto vendite per acquisire le conoscenze e le competenze adeguate.
- Valutazione: valutare e riflettere sulle proprie prestazioni nella pratica

## Descrizione dello scenario

Il marketing digitale copre una vasta area di diversi settori e , in questo caso, ci concentriamo sull'ospitalità. Inoltre, il marketing digitale comprende vari aspetti e in questo corso ci concentreremo su come raggiungere più vendite per una proprietà attraverso l'email marketing .

Ci sono molte ragioni per cui le e-mail costituiscono un modo semplice e senza sforzo per creare più prenotazioni per hotel e alloggi in generale. Al giorno d'oggi, le persone sono connesse al web 24 ore su 24, 7 giorni su 7, con il risultato che ricevono e controllano costantemente le loro notifiche dai social media e dalle e-mail, un modo abbastanza comune ma allo stesso tempo aziendale e ufficiale per comunicare con il resto il mondo.

In questo caso, puoi promuovere il tuo prodotto e guidare i tuoi ospiti ad accettare le offerte tramite e-mail in 2-3 semplici passaggi e il più rapidamente possibile. Ciò comporterà un aumento delle prenotazioni dirette nella tua proprietà e un aumento delle entrate annuali. Il valore aggiunto specifico di questo scenario consiste nel fornire esempi concreti e attuabili per supportare insegnanti e formatori nell'integrazione e nella diffusione delle competenze digitali mentre si lavora sulle fasi di implementazione del marketing digitale nel settore dell'ospitalità.

## Obiettivi dello scenario

L'obiettivo di questo scenario di apprendimento è quello di adottare un approccio strutturato ed efficace alle strategie di insegnamento relative al marketing digitale per gli hotel nell'IFP all'EQF 5.

In particolare, abbiamo individuato i seguenti passaggi o fasi, descritti in dettaglio nel paragrafo successivo con specifici riferimenti alle attività e competenze di DigCompEdu:

- Cos'è l'email marketing? (definizione)
- Come gestiamo l'email marketing?
- Liste proposte di piattaforme famose per l'email marketing
- Caratteristiche delle piattaforme di email marketing
- Vantaggi dell'email marketing
- Regole GDPR
- Metodo del doppio opt-in
- Ora e giorno migliore per inviare un'e-mail
- Migliori titoli proposti di un'e-mail
- Parole spam: cosa evitare?
- Presentazione della piattaforma Mailchimp

## Requisiti

Per realizzare questo scenario è necessario che gli studenti siano già preparati dal punto di vista teorico e che possiedano adeguate competenze digitali. In questo modo, le competenze specialistiche possono essere integrate nel processo complessivo e possono essere sviluppate competenze trasversali, grazie a un approccio basato su scenari, lavoro collaborativo e feedback da insegnanti e gruppi di pari.

La parte pratica da produrre non dovrebbe essere troppo complessa, in modo che il focus pedagogico non si sposti dalle competenze digitali e trasversali a quelle pratiche.

Per quanto riguarda i prerequisiti dei formatori, suggeriamo di implementare le attività suggerite in questo scenario di apprendimento a coloro che hanno già acquisito competenze digitali di base nel DigCompEdu di cui sopra.

È quindi fondamentale intraprendere, preventivamente, l'uso dello strumento di autovalutazione IDC-VET, per garantire la coerenza con tale esigenza.

## Attrezzatura e supporto

Le principali tecnologie richieste nelle molteplici fasi sopra descritte sono:

- Uno smartphone , un laptop o un tablet
- Un account di posta elettronica, preferibilmente professionale e non personale
- Un account su Canva
- Accesso al sito web della struttura
- Accesso a <https://unsplash.com/> per incorporare foto gratuite di copyright nelle e-mail

## Schema di piano

Attività 1	L'email marketing e l'uso di Mailchimp
Tempi	3 ore
Metodi	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentazioni PowerPoint</li> <li>● Presentazione e utilizzo della piattaforma (Mailchimp)</li> <li>● Uso di Internet</li> </ul>
Cosa sta facendo il tutor	1a fase : Il tutor introduce ed elabora gli obiettivi dei corsi (vedi ' <i>Obiettivi dello scenario</i> ' )

	<p><b>2a fase</b> : Il tutor introduce i criteri di valutazione per questa fase, in base alle attività assegnate a ciascun discente.</p> <p>Il tutor spiega</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una guida e come utilizzare la piattaforma Mailchimp</li> <li>• I passaggi per creare un'e-mail di vendita di successo attraverso la piattaforma Mailchimp</li> </ul> <p>Criteri e procedura di valutazione: condizione necessaria che l'e-mail non finisca nel file spam/junk del destinatario (in questo caso del docente)</p>
<p>Cosa sono gli studenti facendo</p>	<p><b>1a fase</b> . Gli studenti si esibiscono rispondendo alle domande poste dal tutor perché il tutor chiede il loro feedback, la loro opinione e le conoscenze acquisite fino ad ora.</p> <p><b>2a fase</b> . Gli studenti svolgono individualmente le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per creare un'e-mail di marketing per le vendite</li> <li>• Optare per il contenuto e le parole giuste per attirare il lettore</li> <li>• Per optare per elementi visivi e foto/emoji appropriati</li> <li>• Inviare correttamente l'e-mail al destinatario (in questo caso al tutor) e non finire nel file spazzatura</li> </ul>
<p>Riferimento a DigCompEdu</p>	<p>1.3. Pratica riflessiva</p> <p>2.3 Gestire, proteggere e condividere le risorse digitali</p> <p><u>3. Insegnare e apprendere</u></p> <p>3.3 Apprendimento collaborativo</p> <p>3.4 Apprendimento autoregolato</p> <p>5.3 Coinvolgere attivamente gli studenti</p> <p>6.3 Creazione di contenuti digitali</p> <p>6.4. Uso responsabile</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzatura e supporto</li> <li>• Risorse/collegamenti/</li> </ul>	<p><a href="https://unsplash.com/">https://unsplash.com/</a></p> <p><a href="https://mailchimp.com/grow-with-mailchimp/?gclid=CjwKCAjwo8-">https://mailchimp.com/grow-with-mailchimp/?gclid=CjwKCAjwo8-</a></p>

contenuti rilevanti /esempi	<a href="https://mailchimp.com/grow-with-mailchimp/?gclid=CjwKCAjwo8-SBhAlEiwAopc9Wy03BNuh2mLFZezDd2EuRF_mC1B6EBo9-HiIOSZAb4vBimUpjPiLSBoCaUMQAvD_BwE&amp;gclid=aw.ds">SBhAlEiwAopc9Wy03BNuh2mLFZezDd2EuRF_mC1B6EBo9-HiIOSZAb4vBimUpjPiLSBoCaUMQAvD_BwE&amp;gclid=aw.ds</a>
--------------------------------	---

<b>Attività 2</b>	Il "cold email sales outreach"
Tempi	3 ore
Metodi	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentazioni PowerPoint</li> </ul>
Cosa sta facendo il tutor	<p><b>1a fase</b>. Il tutor mostra il percorso di un'e-mail mirata e i passaggi che gli studenti/utenti devono seguire nel caso in cui la posta venga aperta o meno dal destinatario. I passi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Invia una email</li> <li>● Aspetta 2 giorni</li> <li>● Non aperto: ripetere con un nuovo soggetto</li> <li>● Aperto - sì: e-mail di follow-up con un invito all'azione (clic, acquisto)</li> <li>● Azione: email per ringraziare il destinatario della partecipazione all'offerta/prenotazione</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>2a fase</b> Il tutor divide gli studenti in gruppi di due.</li> <li>● Gioco di ruolo: uno studente è il proprietario della proprietà e il secondo è il potenziale ospite</li> </ul>
Cosa stanno facendo gli studenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entrambi gli studenti eseguono i passaggi dell'e-mail a freddo sensibilizzazione alle vendite secondo la teoria.</li> <li>● Il 'proprietario dell'immobile' si esibisce secondo le scelte dell'"ospite"</li> </ul>
Riferimento a DigCompEdu	4.2 Analisi delle prove 4.3 Feedback e pianificazione
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Attrezzatura e supporto</li> <li>● Risorse/collegamenti/contenuti rilevanti /esempi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <a href="https://mailchimp.com/grow-with-mailchimp/?gclid=CjwKCAjwo8-SBhAlEiwAopc9Wy03BNuh2mLFZezDd2EuRF_mC1B6EBo9-HiIOSZAb4vBimUpjPiLSBoCaUMQAvD_BwE&amp;gclid=aw.ds">https://mailchimp.com/grow-with-mailchimp/?gclid=CjwKCAjwo8-SBhAlEiwAopc9Wy03BNuh2mLFZezDd2EuRF_mC1B6EBo9-HiIOSZAb4vBimUpjPiLSBoCaUMQAvD_BwE&amp;gclid=aw.ds</a></li> <li>● <a href="https://account.microsoft.com/account/">https://account.microsoft.com/account/</a></li> </ul>



- |  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://login.yahoo.com/">https://login.yahoo.com/</a></li></ul> |
|--|---|

## Valutazione di/per l'apprendimento

Come sottolineato in precedenza, la valutazione viene implementata in ciascuna fase sopra attraverso metodi e approcci diversi volti a garantire sia la convalida delle competenze, lo sfruttamento di strumenti e abilità digitali, il coinvolgimento degli studenti e l'apprendimento tra pari.

I tutor sono accompagnati a sfruttare le competenze digitali per implementare la valutazione dell'apprendimento attraverso diversi metodi e strumenti, tra cui

- Valutazione basata sull'evidenza
- Revisione tra pari
- Posta in arrivo

## I nostri appunti dalla pratica

Questo scenario di apprendimento si è dimostrato molto interessante per gli studenti in quanto propone molteplici attività pratiche che sono interconnesse. Proponiamo di alternare entrambi i gruppi, nonché compiti e compiti individuali per migliorare il coinvolgimento e la fidelizzazione tra gli studenti e sviluppare insieme competenze multiple, inclusa la capacità di lavorare in team.

Lo scenario di apprendimento è basato su scenari e dovrebbe essere incentrato sulla presentazione e sulla promozione del prodotto principale relativo a tecniche concrete che possono attrarre i partecipanti.

La dimensione chiave qui è il modo in cui i tutor possono fondere le proprie competenze digitali nelle proprie strategie di insegnamento e valutazione.

In questo scenario, gestiamo con Internet e condividiamo dati personali sensibili. Per questo motivo, i formatori dovrebbero rispettare le politiche del GDPR. Per fare ciò, tuttavia, i formatori dovrebbero preparare in anticipo un modulo di consenso e distribuirlo ai loro studenti, e gli studenti dovrebbero firmare questo modulo; In questo modo, concordano con i termini e le politiche dei corsi e sono consapevoli che i loro tutor e colleghi possono utilizzare i loro dati personali per scopi didattici.

## Risorse e maggiori informazioni:

- <http://digitalpedagogycookbook.eu/>
- [https://digitalent.gr/?gclid=CjwKCAiA9tyQBhAIEiwA6tdCrBsyIS2RqdPTNLED1-158O7ALVojh8hpEqwoISbjzZTdsgUq0arTYxoCVv0QAvD\\_BwE](https://digitalent.gr/?gclid=CjwKCAiA9tyQBhAIEiwA6tdCrBsyIS2RqdPTNLED1-158O7ALVojh8hpEqwoISbjzZTdsgUq0arTYxoCVv0QAvD_BwE)
- Harris, G., Stone, KB, Mayeshiba, T., Compton, PJ e Farrington, PA (2014). Passaggio dall'insegnamento degli strumenti snelli all'insegnamento della trasformazione snella. *Journal of Enterprise Transformation*, 4 (3), 191–204. <https://doi.org/10.1080/19488289.2014.930545>