



Social Media Policy Esterna

Serenissima Ristorazione





1. SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

La **Social Media Policy Esterna** regola l'interazione tra i social network aziendali e l'utenza. Il documento ha lo scopo di descrivere nel dettaglio le funzioni comunicative dei canali ufficiali di **Serenissima Ristorazione**, tratteggiando le norme per una buona permanenza su essi.

L'interazione sul piano del digitale porta grandi benefici a tutte le parti interessate, ma va necessariamente regolata secondo delle norme di utilizzo **ragionevoli, trasparenti, chiare e condivisibili** dall'utenza coinvolta nel suo complesso.

Gli account e le pagine aziendali sono amministrati dal **Social Media Team**, che ha il compito di gestire la community online, garantendo la buona convivenza su tutte le piattaforme coinvolte.

La Social Media Policy ESTERNA si pone come obiettivo di:

- Delineare i canali social ufficiali di Serenissima Ristorazione
- Specificare la funzione di ciascuno di essi
- Regolare l'interazione tra utenti e piattaforme social, specificando comportamenti ammessi e quelli non ritenuti idonei: in questo modo si ottimizzano i tempi e si dettano le buone regole per la permanenza sui canali
- Esplicitare la funzione e le attività del Social Media Team

La Social media Policy Esterna è un manuale di comportamento che attinge sia dalle linee guida della community social, sia dalle regole stabilite da Serenissima Ristorazione in base all'utilizzo delle piattaforme, agli obiettivi perseguiti e ai valori condivisi.

In caso di violazione delle norme dettagliate nel documento, l'utenza potrà incorrere in attività di moderazione da parte del Social Media Team.

1.1 DOVE TROVI SERENISSIMA RISTORAZIONE?

CONSULTA SOLO I SEGUENTI CANALI UFFICIALI PER ESSERE CERTO DI INTERAGIRE DAVVERO CON NOI

Il sito web aziendale: <https://www.grupposerenissima.it/>

La pagina LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/gruppo-serenissima-ristorazione>

La pagina Facebook: <https://it-it.facebook.com/grupposerenissima.it/>

L'account Instagram: <https://www.instagram.com/serenissimaristorazione/>

Il canale Youtube: <https://www.youtube.com/user/grupposerenissima>

Il profilo aziendale Indeed: <https://it.indeed.com/cmp/Serenissima-Ristorazione/jobs>

Serenissima Ristorazione

Sede Legale:

Viale della Scienza, 26

36100 Vicenza

Cod. Fisc./ P.IVA 01617950249

Contatti:

Tel +39 0444 348400

Fax +39 0444 348482

info@grupposerenissima.it

www.grupposerenissima.it

Pagina 2 di 6



Serenissima Ristorazione è presente sul web grazie ai canali ufficiali sopracitati. Non utilizzare altre fonti per trovare informazioni, offerte di lavoro e servizi. La pubblicazione di contenuti brandizzati al di fuori di questi canali è da considerarsi non autorizzata e non attendibile.

1.2 CONTENUTI

COSA TROVERAI SUI NOSTRI SOCIAL NETWORK

Utilizziamo i **social media** per informare, comunicare e aggiornare riguardo i servizi offerti, le persone che lavorano con noi, le attività che svolgiamo, i risultati che raggiungiamo e i valori che ci impegnamo a diffondere giorno dopo giorno.

Sfruttiamo le potenzialità dei social network per ascoltare gli utenti e favorire il dialogo e la partecipazione alla vita aziendale, rivolgendoci sia a dipendenti, partner e stakeholders, sia a chiunque risulti interessato a consultare i nostri canali ufficiali.

Ogni account social di Serenissima Ristorazione fornisce informazioni differenti e ha delle funzioni comunicative specifiche.

LINKEDIN

Sulla pagina **LinkedIn** avrai modo di:

- Restare aggiornato su eventi, progetti e iniziative
- Scoprire la vita in azienda grazie alle testimonianze dirette di chi è già membro del team
- Consultare le offerte di lavoro e le posizioni aperte, e candidarti nel caso trovassi qualcosa di adatto a te

FACEBOOK

Sulla pagina **Facebook** avrai modo di:

- Conoscere i nostri valori e ciò che ci contraddistinguono
- Approfondire le nostre attività e le tematiche che ci stanno a cuore
- Rimanere aggiornato su offerte di lavoro e posizioni aperte

INSTAGRAM

Sull'account **Instagram** avrai modo di:

- Scoprire i servizi che caratterizzano Serenissima Ristorazione
- Approfondire tutto ciò che riguarda le nostre attività e le tematiche che ci stanno a cuore Interagire con noi attraverso le storie, ricche di pillole informative e curiosità

YOUTUBE

Sul canale **Youtube** avrai modo di:

- Consultare il materiale video riguardante Serenissima Ristorazione

Serenissima Ristorazione

Sede Legale:

Viale della Scienza, 26

36100 Vicenza

Cod. Fisc./ P.IVA 01617950249

Contatti:

Tel +39 0444 348400

Fax +39 0444 348482

info@grupposerenissima.it

www.grupposerenissima.it

Pagina 3 di 6



PIATTAFORME DI RECRUITING

Serenissima Ristorazione pubblica annunci di lavoro sui suoi canali social ufficiali (LinkedIn e Facebook), sul sito web <https://www.grupposerenissima.it/> e sul profilo aziendale Indeed (<https://it.indeed.com/cmp/Serenissima-Ristorazione/jobs>). Qualsiasi altra offerta di lavoro pubblicata da terzi è da considerarsi non autorizzata e inattendibile.

PIATTAFORME DI RECENSIONI

Se desideri lasciare un tuo feedback sulle piattaforme di recensioni online, sei il benvenuto. Ricorda solo di essere rispettoso nei confronti di chi, con passione e impegno. Siamo aperti a critiche costruttive, segnalazioni e consigli (ma accettiamo anche i complimenti!). Se hai segnalazioni da fare, non esitare a contattarci direttamente all'indirizzo email info@grupposerenissima.it.

1.3 NETIQUETTE

LE REGOLE DELLA COMMUNITY

Serenissima Ristorazione incoraggia un utilizzo attivo e consapevole dei social network, valorizzando una comunicazione rispettosa verso tutte le categorie di persone e gli enti, inclusiva, trasparente e aperta al dialogo.

Gli account social di Serenissima Ristorazione non si pongono come piattaforme di customer care ma svolgono principalmente una funzione informativa e divulgativa. Il Team social, dove possibile, fornirà supporto se necessario.

Il Social Media Team è incaricato di:

1. Gestire le pubblicazioni
2. Monitorare costantemente commenti, interazioni e messaggi privati
3. Intraprendere azioni di moderazione e community management laddove vi sia necessità.

Il Team è disponibile al dialogo e agisce sui social network in totale trasparenza per informare e assistere.

SUI NOSTRI SOCIAL NETWORK PUOI

Pur essendo delle importanti fonti di informazioni e aggiornamenti, i social network presidiati fungono da centro di aggregazione e scambio di idee, esperienze e opinioni. Durante la tua permanenza su questi, sentiti libero di:

1. Dirci come la pensi: dacci un feedback, condividi con la community i tuoi pensieri, le tue riflessioni
2. Vivere la quotidianità: racconta a Serenissima Ristorazione e agli altri utenti la tua esperienza, i tuoi dubbi o le tue abitudini per quanto riguarda l'alimentazione, la cura delle persone e dell'ambiente

Serenissima Ristorazione

Sede Legale:

Viale della Scienza, 26

36100 Vicenza

Cod. Fisc./ P.IVA 01617950249

Contatti:

Tel +39 0444 348400

Fax +39 0444 348482

info@grupposerenissima.it

www.grupposerenissima.it

Pagina 4 di 6



3. Interagire: quando vedi un contenuto che rispecchia le tue idee e ti interessa, oltre a commentare, valuta l'opportunità di lasciare un "mi piace" o ricondividerlo sul tuo profilo, dandogli visibilità e al contempo dimostrando di essere in linea con la sua visione e il suo messaggio.
4. Partecipare: entra nelle discussioni portando il tuo contributo, un valore aggiunto: lascia da parte i litigi per porti in modo positivo e propositivo.
5. Consultare periodicamente i nostri social: i social network di Serenissima Ristorazione vengono aggiornati frequentemente. Visitali spesso per restare informato
6. Rivolgerti al Social Media Team: siamo a disposizione. Tieni a mente le regole della community e contattaci in privato se hai bisogno, nel rispetto della netiquette qui espressa;
7. Inviare segnalazioni: se noti qualcosa che non va o hai bisogno di un contatto, invia una e-mail a info@grupposerenissima.it.

ATTIVITÀ SOGGETTE A MODERAZIONE

I nostri account social sono gestiti dal Social Media Team che è a tua disposizione e si riserva di rispondere a osservazioni e domande laddove lo ritenga opportuno. Allo stesso modo, il Team è autorizzato ad avviare attività di moderazione qualora si verificano i presupposti a procedere.

Sui nostri social network ognuno è autorizzato a esprimere la propria opinione, basandosi su fatti reali e verificabili, nel rispetto della privacy e della sensibilità altrui, seguendo, nello specifico, la seguente social netiquette:

1. Sii educato e gentile, anche se non sei d'accordo: non sono ammessi contenuti offensivi, fuorvianti, allarmisti, illegali o che incitano alla violenza e ad altre azioni vietate dalla legge, commenti off-topic che non riguardano il mondo della ristorazione e le nostre attività, contenuti scioccanti, che possono violare la sensibilità del singolo o di un gruppo di persone nello specifico, pornografici, contro le istituzioni, contro comunità, etnie o singoli utenti, discriminatori verso generi, razze, linguaggi, religioni, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni sociali, o che violino i diritti umani universalmente riconosciuti. Il bullismo digitale viene penalizzato dagli utenti e dai social media stessi.
2. Considera il nostro lavoro e tutto l'insieme delle attività che svolgiamo quotidianamente: Serenissima Ristorazione si impegna a rispondere a differenti esigenze, nonché a diffondere messaggi importanti riguardo le buone abitudini alimentari e altri temi fondamentali di natura sociale. Quando vuoi muovere una critica, agisci con rispetto e con coscienza. Se hai segnalazioni da fare, non esitare a contattarci direttamente all'indirizzo email info@grupposerenissima.it.
3. Utilizza correttamente materiale fotografico, audio e video: non pubblicare contenuti off-topic, offensivi o che ritraggono il nostro team al lavoro senza aver ottenuto esplicito consenso. Puoi ricondividere liberamente i post che ti interessano o che ti sono piaciuti attraverso le apposite funzioni delle piattaforme social, ma non pubblicare sui tuoi profili personali contenuti brandizzati Serenissima Ristorazione facendoli passare per tuoi o cambiandone il messaggio originario: la proprietà intellettuale di questo materiale resta di Serenissima Ristorazione, ogni utilizzo improprio verrà perseguito.
4. Rispetta la privacy, sia quella degli altri che la tua: non è ammessa la pubblicazione di contenuti non rispettosi della privacy, che forniscono dati sensibili o appartenenti a terzi. In questa categoria rientra anche la pubblicazione di numeri di telefono, nomi e cognomi, indirizzi, documenti personali ecc.
5. Resta in-topic: non pubblicare contenuti che fanno riferimento ad altre realtà o altre risorse digitali e social non gestite direttamente da Serenissima Ristorazione. I contenuti che promuovono eventi,



- attività commerciali, altri profili e pagine verranno considerati SPAM e quindi saranno oggetto di moderazione.
6. **Non urlare!** Sui social network utilizzare il maiuscolo (“caps lock”) equivale ad urlare, pertanto ti consigliamo di non utilizzarlo frequentemente e in modo eccessivo, così da non urtare la sensibilità degli altri utenti.
 7. **Sii trasparente:** hai tutto il diritto di comunicare con noi e con gli altri ospiti dei nostri canali, ma quando decidi di farlo ricordati di renderti riconoscibile. Gli utenti fake e non identificabili saranno maggiormente soggetti a moderazione.
 8. **Segui le linee guida dei social network:** Serenissima Ristorazione si riserva di moderare chi agisce sui suoi account senza rispettare le linee guida delle singole piattaforme social.

I comportamenti sopraelencati potranno incorrere nelle seguenti azioni di moderazione da parte del Social Media Team.

Un contenuto, a seconda dei casi, potrà essere:

1. Nascosto
2. Segnalato
3. Eliminato

Un utente, a seconda dei casi, potrà essere:

1. Segnalato
2. Bannato

1.4 TRATTAMENTO DEI DATI

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Serenissima Ristorazione ha a cuore i dati personali che gli vengono affidati. Per questo ci impegniamo a proteggere la privacy di clienti, fornitori, dipendenti e utenti che vengono in contatto con la nostra infrastruttura digitale.

Puoi consultare la nostra informativa sulla privacy al seguente link:

<https://www.grupposerenissima.it/informativa-sulla-privacy/>.