

Social media policy Eismann

Scopo e premesse

In un mondo sempre più connesso digitalmente, i social media rappresentano una parte fondamentale delle nostre attività quotidiane e della nostra strategia di comunicazione aziendale. Questa Social media policy ha l'obiettivo di fornire linee guida chiare e pratiche per l'uso responsabile e professionale delle piattaforme social da parte dei dipendenti, partner, collaboratori e incaricati alla vendita a domicilio.

I social media offrono un'opportunità straordinaria per costruire e rafforzare la nostra immagine, connettersi con i nostri clienti e fornire valore aggiunto alla nostra comunità. Tuttavia, con queste opportunità arrivano anche responsabilità. È essenziale che la nostra presenza sui social media sia in linea con i valori, l'etica e gli obiettivi strategici della nostra organizzazione.

I canali utilizzati di Eismann

Eismann utilizza i canali social per condividere contenuti istituzionali, notizie e aggiornamenti relativi ai suoi progetti. Tutti i contenuti pubblicati come testi, immagini, video e altri materiali multimediali sono di proprietà dell'azienda e possono essere condivisi o riprodotti citandone sempre la fonte. Inoltre, Eismann fornisce materiali ufficiali come banner per il profilo LinkedIn, che i dipendenti possono utilizzare per rappresentare al meglio la propria appartenenza all'azienda. La promozione di contenuti di interesse pubblico, inclusi quelli creati da dipendenti o terze parti, è incoraggiata.

Eismann è attualmente attiva sui seguenti social network:

- LinkedIn
- X
- YouTube
- InstagramTwitter
- Facebook
- TikTok
- Canale Whatsapp

1) Responsabilità e contenuti di terzi

Le opinioni espresse da terzi nei post o commenti che menzionano o taggano Eismann rappresentano esclusivamente i punti di vista individuali degli utenti e non rispecchiano la posizione ufficiale dell'azienda. Eismann non si assume la responsabilità per i contenuti pubblicati su piattaforme esterne e non è associata a questi.

2) Partecipazione

Siamo sempre felici di ricevere il tuo feedback e di ascoltare le tue opinioni. Di seguito alcune indicazioni per interagire con noi:

- Ti invitiamo a taggarci o menzionarci con l'obiettivo di promuovere un dialogo costruttivo e rispettoso. Supporta le tue affermazioni con fonti affidabili quando possibile.
- Pur cercando di rispondere al maggior numero di domande e commenti, ci riserviamo il diritto di decidere quali messaggi meritano una risposta. Per domande di carattere

commerciale o riguardanti i prodotti, ti consigliamo di inoltrare la tua richiesta a info.it@eismann.com.

- Mettere "like", condividere o seguire un contenuto non implica un'approvazione da parte di Eismann.

3) Moderazione e Gestione

I nostri canali social sono gestiti dal Team Digital. La moderazione avviene dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 16:00 (festività escluse).

Ti chiediamo di mantenere un comportamento corretto e rispettoso, seguendo queste linee guida:

- **Comportamento rispettoso:** Non saranno accettati contenuti offensivi, ingannevoli, minacciosi, o che promuovano discriminazioni basate su genere, etnia, religione, orientamento sessuale o qualsiasi altra forma di esclusione.
- **Rispetto della proprietà intellettuale:** Pubblica solo contenuti che non violano diritti d'autore o utilizzano marchi registrati senza autorizzazione.
- **Rilevanza:** Rimani sull'argomento della discussione. I contenuti fuori tema, spam o di natura promozionale verranno moderati.
- **Autenticità:** Non saranno tollerati profili falsi o anonimi. Questi account verranno bloccati.

Eismann si riserva il diritto di rimuovere contenuti che violino queste regole o la legge, e di bloccare o segnalare account che violano ripetutamente le nostre linee guida.

Abbiamo integrato un sistema che "filtra" alcune parole chiave che abbiamo inserito come "parole vietate". Se il commento contiene anche solo una di queste parole, il commento viene nascosto in automatico. Il profilo che non avrà un comportamento rispettoso sarà bloccato dal nostro account e non potrà più interagire con i nostri post.

4) Gestione degli Account Aziendali

Il Team Digital (?) gestisce tutti i profili social ufficiali dell'azienda, curando sia quelli istituzionali che quelli creati per progetti specifici. Il team si occupa anche della gestione delle autorizzazioni, monitorando i social su cui Eismann è attiva e garantendo la coerenza con la reputazione dell'azienda.

5) Pubblicazione dei Contenuti

I contenuti pubblicati sui nostri canali social, sono frutto di una accurata strategia realizzata per singolo canale social e target di riferimento. Alcuni canali sono più istituzionali (es. LinkedIn), altri più informali (es. Youtube) e per ciascuno viene utilizzato un TOV adatto e i contenuti pubblicati sono coerenti con la piattaforma utilizzata.

I contenuti pubblicati sui nostri canali social, inclusi testi, immagini e video, devono rispettare i seguenti criteri:

- Fornire aggiornamenti su eventi, progetti o servizi rilevanti per il pubblico di riferimento.
- Riflettere informazioni attuali e di interesse immediato.
- Collegarsi a pagine del sito ufficiale o a pagine di progetto per approfondimenti.
- Migliorare la brand awareness e brand reputation.

Sono ammessi anche contenuti che valorizzano il patrimonio tecnico e culturale dell'azienda o altre curiosità rilevanti. Gli uffici e i dipartimenti che desiderano pubblicare contenuti sui

nostri canali social devono collaborare con il Team Digital per garantire la coerenza con la strategia aziendale.

È sempre possibile e di grande utilità proporre temi, news e post che potrebbero arricchire i contenuti delle piattaforme social dell'azienda. Anche in questo caso è necessario inviare ogni suggerimento al Team Digital.

6) Tempi e Modalità della Conversazione

La gestione dei canali social segue una programmazione mensile, con eventuali aggiornamenti settimanali e giornalieri in caso di necessità. Qualsiasi richiesta di informazioni, segnalazioni o reclami deve essere inoltrata al Team Digital che gestirà le risposte.

Ti invitiamo a evitare conflitti o risposte a provocazioni. Il Team Digital si occupa della moderazione e interverrà in caso di contenuti inappropriati o diffamatori.

7) Linguaggio e Stile

Il linguaggio utilizzato deve adattarsi alla piattaforma social su cui viene pubblicato il contenuto. Ad esempio, su LinkedIn è preferibile uno stile formale e professionale, mentre su Facebook e Instagram si può optare per un tono più informale ma sempre professionale.

Ricorda di scrivere in modo chiaro e rispettoso, e di rispettare le regole della "netiquette" in ogni interazione online.

8) Utilizzo di Account Personali

I dipendenti, i partner, i collaboratori e gli incaricati alla vendita a domicilio di Eismann devono seguire specifiche regole di condotta nella gestione dei propri account personali sui social media per proteggere l'immagine dell'azienda e dei colleghi.

Se decidi di menzionare la tua posizione lavorativa, specifica che le opinioni espresse sono strettamente personali e non rappresentano in alcun modo Eismann. Puoi condividere liberamente i contenuti pubblicati sui canali ufficiali dell'azienda, ma evita di pubblicare informazioni riservate o non ancora comunicate ufficialmente. Tuttavia, l'azienda si riserva il diritto di condividere e ri-postare i contenuti pubblicati con account personali se quest'ultimi vengono esposti in modo corretto e portano valore all'azienda.

Non è consentito l'utilizzo della parola Eismann o del Logo dell'azienda come identificativi di un account personale. Il Logo, se utilizzato, deve rappresentare una piccola parte delle immagini (massimo 10%) e non deve confondere il cliente o il potenziale cliente.

Le comunicazioni con l'azienda devono avvenire solo tramite i canali ufficiali e non con i profili personali di dipendenti, partner, collaboratori e incaricati alla vendita a domicilio.

9) Regole per dipendenti, partner, collaboratori e incaricati alla vendita a domicilio di Eismann

I dipendenti, i partner, i collaboratori e gli incaricati alla vendita a domicilio possono liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social di Eismann, informazioni su servizi, iniziative, progetti, video, immagini e/o infografiche, evitando di:

- Diffondere informazioni riservate o protette su attività aziendali, clienti o partner.
- Trasmettere messaggi offensivi o critiche ingiuriose verso l'azienda o i suoi rappresentanti.
- Pubblicare contenuti che potrebbero compromettere la reputazione dell'azienda.
- Condividere foto, video o altro materiale multimediale dell'ambiente di lavoro senza autorizzazione.
- Creare canali o pagine social a nome di Eismann senza approvazione.

Il mancato rispetto o la violazione di queste regole comportano nei confronti dei dipendenti conseguenze disciplinari e risarcitorie mentre nei confronti di partner, collaboratori e incaricati alla vendita a domicilio tutte le azioni di natura civile e penale previste dall'ordinamento a tutela di Eismann.

Copia del presente documento verrà affissa nella bacheca aziendale nonché resa disponibile per la visualizzazione attraverso il seguente link eismann.it/corporatepolicy

MINI GUIDA OPERATIVA SOCIAL MEDIA – EISMANN

Chi può usarla

Tutti i **dipendenti, partner, collaboratori e incaricati alla vendita a domicilio** che:

- Parlano di Eismann sui propri profili personali
- Condividono contenuti aziendali
- Interagiscono con i canali ufficiali Eismann

Cosa puoi fare

Promuovere il brand in modo corretto

- Condividi post e contenuti ufficiali Eismann
- Commenta con toni positivi e rispettosi
- Tagga i canali ufficiali in modo costruttivo

Usare materiali aziendali

- Puoi usare banner o elementi grafici forniti dal Team Digital
- Il logo può comparire nei post **solo se non crea confusione con i profili ufficiali**

Esprimere opinioni personali

- Se parli di Eismann, **specifica sempre che il tuo punto di vista è personale**
- Usa un tono coerente con i valori aziendali

Cosa evitare

Violazioni gravi

- Non pubblicare **informazioni riservate**
- Non usare il logo Eismann come **foto profilo o nome utente**
- Non aprire **pagine o gruppi a nome di Eismann** senza autorizzazione

Comportamenti non ammessi

- Niente contenuti offensivi, discriminatori o provocatori
- Evita risposte polemiche o reazioni a caldo
- Non pubblicare foto/video dagli ambienti di lavoro senza approvazione scritta del soggetto della fo

Come interagire con i canali ufficiali

- I canali sono gestiti dal **Team Digital** (lun–ven, 9:00–16:00)
- Non tutto sarà moderato in tempo reale
- Per richieste o dubbi → scrivi a [email del team]

Canali ufficiali attivi

- LinkedIn
- YouTube
- Facebook
- Instagram
- X
- TikTok
- Canale Whatsapp
- Pinterest

Vuoi proporre un post o contenuto?

Scrivi al **Team Digital** con:

- Oggetto della proposta
- Immagini o video
- Testo suggerito

Ricorda

Ogni violazione delle regole potrà comportare **azioni disciplinari** e/o **azioni legali**.

Dove trovo la policy completa?

Sarà disponibile su eismann.it/corporatepolicy e affissa in bacheca della sede, delle logistiche e delle filiali.

Gestione corretta dei dati dei clienti

☒ COSA PUOI FARE (con buon senso e tutela)

- **Raccogliere solo i dati necessari richiesti dall'azienda:** nome, cognome, numero di telefono, la mail e se richiesto indirizzo per la consegna.

- **Spiegare perché li chiedi:** “Ti chiedo il numero per confermare l’ordine e avvisarti quando arriva.” O, sulla profilazione: “L’obiettivo dell’azienda è poterti consigliare solo i prodotti che ti piacciono”
- **Usare solo strumenti sicuri:** inserisci i dati nei sistemi aziendali, **non tenerli su foglietti o app personali**, attento all’utilizzo dei messaggi su WhatsApp, anche quelli promozionali possono essere indesiderati dai tuoi clienti!
- **Per foto o video con clienti:** chiedi sempre **un consenso scritto** (utilizza la nostra liberatoria privacy)
- Se ci sono **minorenni in una foto o video**, devi avere **l’autorizzazione scritta di un genitore o tutore** (utilizza la liberatoria specifica per minori).➤

✗ COSA DEVI EVITARE (per rispetto e per legge)

- Non pubblicare **mai**: numero di telefono, indirizzo o nome completo di un cliente nei post o storie social.
- Non inviare screenshot di dati clienti in gruppi WhatsApp e ad utenti non autorizzati.
- Non salvare contatti clienti nel telefono personale se non autorizzato.
- Non fare foto a clienti (o loro case, bambini, cucina, ecc.) senza permesso.

📌 **Attenzione:** tutto questo protegge **te e il cliente**. Se sei nel dubbio, **chiedi al Team Digital** prima di pubblicare o condividere.

- ✗ Non usare il logo Eismann come **immagine profilo personale**.
- ✗ Non aprire pagine o gruppi Facebook/Instagram con nomi tipo “Eismann Puglia” senza approvazione.
- ✗ Non modificare il logo (es. metterlo su sfondi non coerenti o con emoji).
- ✗ Evita abbreviazioni sbagliate: **non Eism, non IceMan, non Eis-man**.

📌 **Questi allegati servono per lavorare bene, tutelare il cliente e proteggere anche te. Se hai dubbi, il Team Digital è sempre disponibile.**