

Customer Experience e Relationship Management: la gestione nelle organizzazioni sportive

20 maggio 2026

Scuola dello Sport e Online su Microsoft Teams

PROGRAMMA

ORARIO

| | | |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 10.00 – 10.15 | Saluti Istituzionali | <i>Rossana Ciuffetti</i> |
| 10.15 – 10.30 | Introduzione al corso | <i>Donatella Minelli</i> |
| 10.30 – 11.00 | Fondamenti di Marketing Sportivo | <i>Sonia Magarelli</i> |
| 11.00 – 12.00 | Dalla Customer Satisfaction alla Customer Experience Il Marketing Relazionale ed il Customer Relationship Management | <i>Sonia Magarelli</i> |
| 12.00 – 13.00 | | |
| 13.00 – 13.30 | La Segmentazione della Clientela | <i>Sonia Magarelli</i> |
| 13.30 – 14.30 | Pausa pranzo | |
| 14.30 – 15.30 | Il CRM ed i suoi strumenti per una gestione multicanale nello sport | <i>Sonia Magarelli</i> |
| 15.30 – 16.30 | Analisi di touch point esperienziali e casi di studio significativi | <i>Sonia Magarelli</i> |
| 17.00 – 17.30 | Analisi di un modello della qualità nelle attività di servizi | <i>Sonia Magarelli</i> |
| 17.30 – 18.00 | Conclusioni | |

Relatori, Tecnici ed Esperti partecipanti ai lavori

Rossana Ciuffetti

Direttore Sport Impact di Sport e Salute S.p.a.

Donatella Minelli

Responsabile Scuola dello Sport – Direzione Sport Impact di Sport e Salute Spa

Dott.ssa Sonia Magarelli

Esperienza di management e formazione nel Marketing e Comunicazione
