

# Customer Experience e Relationship Management: la gestione nelle organizzazioni sportive

24 settembre 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

---