

CRM - Customer Experience e Relationship: La gestione nelle Organizzazioni Sportive

24 settembre 2026

Seminario 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	<i>Sonia Magarelli</i>
12.00 - 13.00	Il Marketing Relazionale ed il Customer Relationship Management	<i>Sonia Magarelli</i>
13.00 - 13.30	La segmentazione della clientela	<i>Sonia Magarelli</i>
13.30 - 14.30	Pausa pranzo	
14.30 - 15.30	Il CRM e i suoi strumenti per una gestione multicanale nello Sport	<i>Sonia Magarelli</i>
15.30 - 16.30	Analisi di touch point esperienziali e casi e casi di studio significativi	<i>Sonia Magarelli</i>
16.30 - 17.30	Analisi di un modello della qualità nelle attività di servizi	<i>Sonia Magarelli</i>
17.30 - 17.40	Compilazione dei questionari di gradimento	<i>Sonia Magarelli</i>
17.40 - 18.00	Conclusioni	<i>Sonia Magarelli</i>

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 S.p.A.

Sonia Magarelli

Esperienza di management e formazione nel Marketing e Comunicazione
