

## MSX Marketing News

Maggio 2008

Dirigere lo sport è una professione moderna



### Master in “Organizzazione e Sociologia dello Sport – Management e Gestione dello Sport” – Università degli Studi di Milano Bicocca

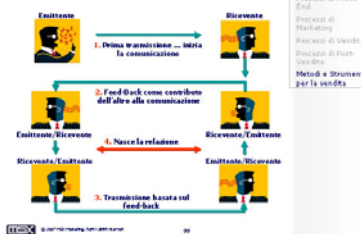
Dopo una prima apparizione nel corso della scorsa edizione, Roberto Tiby è stato confermato nel corpo docenti della 7° edizione del Master in “**Organizzazione e Sociologia dello Sport – Management e Gestione dello Sport**” organizzato dalla Facoltà di Sociologia dell’Università degli Studi di Milano Bicocca, che si terrà a partire dal 28 novembre 2008 fino al 29 novembre 2009.

L’obiettivo del Master è quello di mettere i partecipanti in grado di rispondere in modo adeguato, con competenza manageriale, alle esigenze di nuove professionalità progettuali e relazionali per le organizzazioni sportive e per le imprese del mondo sportivo.

Affiancato da esperti del mondo accademico, sportivo e giuridico italiano, Roberto terrà lezioni nell’area denominata “**L’economia dello Sport: il Management delle Organizzazioni e degli Eventi**”, nel modulo chiamato “**Il marketing strategico, la comunicazione e la customer satisfaction**”.

[Clicca qui per scaricare la brochure informativa.](#)

#### La circolarità del processo comunicativo



Lo scenario di mercato  
Processi di Front-End  
Processi di Marketing  
Processi di Vendita  
Processi di Post-Vendita  
Metodi e Strumenti per la vendita

#### Comprensione del valore attribuito dal cliente



Lo scenario di mercato  
Processi di Front-End  
Processi di Marketing  
Processi di Vendita

### Due giorni intensi e partecipativi: ecco la sintesi del Corso di Vendita di Primo Livello per consulenti di Fitness Club tenuto a Camogli

Il 17 e 18 maggio, nella sede del circolo della Rari Nantes di Camogli (GE), Roberto ha tenuto il **Corso di Vendita di Primo livello per venditrici e venditori di fitness club** al quale hanno partecipato 16 tra venditrici, receptionist e responsabili commerciali delle due sedi di Novara e Casale Monferrato del Centro Alcarotti. Nel corso, Roberto ha sviluppato (con la solita verve e capacità di coinvolgimento) le seguenti tematiche:

- **l’evoluzione del Fitness**
- **i processi di Front-End** (con un Focus specifico sui processi di vendita e la figura del venditore nel contesto attuale del mondo del fitness)
- **formazione pratica** (con la tecnica del Role Playing) sui cinque assiomi della comunicazione

I riscontri sono stati molto positivi, anche da parte di chi (e non sono stati pochi ...) è stato “provato” dall’intensità del corso. Grazie a tutti voi!

Per le prossime date e location dei corsi, costi e modalità, vi rimandiamo alla sezione **Appuntamenti** di [www.msxmarketing.com](http://www.msxmarketing.com).

## MSX Marketing News

Maggio 2008



### Master Executive Part Time in Wellness Management – PST BIC – Avanzamento lavori

Come già detto in edizioni precedenti della nostra NL, Il 12 aprile sono iniziate le lezioni del “**Master Executive Part Time in Wellness Management**” organizzato dal Polo Scientifico e Tecnologico - Business Innovation Center di Livorno. Il Master consente, a coloro che già operano nel mondo del wellness ed a coloro che intendono intraprendere un’attività imprenditoriale o consulenziale nel settore, di acquisire strumenti e tecniche efficaci per supportare le fasi di start-up o di gestione di un centro fitness e wellness.

Dopo le prime due lezioni in cui hanno affrontato gli argomenti riguardanti il mercato del Wellness, il ciclo di vita dei Club, e l’Organizzazione nel Club: ruoli, competenze, selezione e valutazione, il 31 maggio inizierà il lungo percorso del 4° Modulo del Master, della durata di 4 giornate che verteranno sui **processi di comunicazione e di vendita**.

Nella prima giornata Roberto affronterà il tema dei **processi di Front-End, del monitoraggio attraverso gli indicatori di processo e dei processi di Vendita (dalla scoperta del cliente alla chiusura del contratto)**. Le giornate successive del 4° Modulo saranno caratterizzate da intense sedute di Role Playing (a un Master ci si può anche divertire imparando qualcosa ...) e dalla giornata conclusiva sulla Comunicazione.

Per info: [www.pstbic.livorno.it](http://www.pstbic.livorno.it) - [m.buratti@pstbic.livorno.it](mailto:m.buratti@pstbic.livorno.it)



### CSI MANAGER®: il primo e unico software per la valutazione della soddisfazione della vostra clientela

Il CSI, o Indice di Soddisfazione del Cliente, è un indicatore fondamentale per monitorare e gestire la qualità erogata da un’azienda. È uno dei pochi indici previsionali in grado di anticipare cosa capiterà nel prossimo futuro al vostro business; inoltre permette di definire le priorità di intervento e investimento più significative per ottimizzare l’impiego di denaro e tempo che sono, nella gestione aziendale, risorse scarse per definizione.

Il software **CSI Manager®** utilizza un metodo di calcolo della soddisfazione oggettivo, scientifico ed operativo brevettato da MSX Marketing, ed è uno strumento innovativo ed unico sul mercato. **CSI Manager®** è acquistabile contattando direttamente MSX Marketing allo 0141 946582 o scrivendo a [info@msxmarketing.com](mailto:info@msxmarketing.com). Sono disponibili diverse formule d’acquisto a partire da **89 € al mese** e pacchetti comprensivi della consulenza a supporto del calcolo del CSI.

In queste settimane ben 4 dei nostri clienti sono coinvolti nella rilevazione della Customer Satisfaction della loro clientela: il **Centro Alcarotti di Casale Monf.to** che ha appena iniziato la rilevazione, mentre **Maximo di Roma**, **Planet Fitness di Cernusco S/N** e la **Rari Nantes Camogli** stanno concludendo la seconda rilevazione nell’arco di 2 anni. Vedremo cosa ne emergerà, ma non nutriamo dubbi sulla loro capacità di offrire un servizio d’eccellenza. Buon lavoro a tutti!

È tutto per questo mese, ci aggiorniamo a giugno. A presto!