



ESOMAR ITALIA

# Ascolto del cliente e brand equity

## Programma:

ore 15:00 - Saluti e Presentazioni

**Maria Rosaria Napolitano** - Università di Napoli Parthenope  
**Giulia Fabrizi** - Esomar Italia

ore 15.15 - Customer satisfaction e brand  
positioning nel turismo

**Alfio Messina** - Chief Commercial Officer di MG Research

La testimonianza illustrerà la struttura e le caratteristiche della domanda turistica, con riferimento alle ricerche condotte per ISNART e FederTurismo, evidenziando sia i needs e l'esperienza dei turisti che la visione e le priorità degli operatori del settore. La testimonianza proporrà anche un interessante modello di rilevazione ed analisi della brand equity e delle sue componenti principali, illustrando specifiche progettualità di ricerca a supporto della personalizzazione della esperienza e della customer satisfaction.

ore 16.00 - Q&A

ore 16.15 - Films e destination branding

**Michele Casula** - partner di Ergo Research e  
Clapbox Consulting

La testimonianza illustrerà il caso de L'isola di Pietro (serie TV realizzata da Lux Vide e trasmessa su Canale 5 dal 2017 al 2019) e quello del film austriaco What We Wanted (originale Netflix a lungo fra i contenuti più visti nei territori germanofoni). In relazione ad entrambi i prodotti sono state realizzate ricerche ed analisi volte a misurare la correlazione fra il progresso turistico legato ai territori, la visione dei contenuti e la considerabilità turistica delle location.

ore 17.00 - Q&A

ore 17.15 - Conclusioni

**Alberto Stracuzzi** - Esomar Italia

**Marcello Risitano e Cecilia Pasquinelli** - Università degli  
Studi di Napoli Parthenope

Segui l'evento su:

**facebook** : <http://bit.ly/esomar-facebook>

**YouTube** : <http://bit.ly/esomar-youtube>

**29** APRILE 2021  
ore 15.00