



MOUNTAIN MANAGEMENT

Hiver 2016

<p>Best Ski Resort - Extrait :</p> <p>15 pages d'extraits du premium report (détail ci-dessous), invitation aux « innovation Days » avec les meilleures stations d'Europe et invitation à la présentation des résultats, en remerciement pour les forfaits des enquêteurs.</p>	<p>Gratuit</p> <p><i>en échange des forfaits pour les enquêteurs (4 jours sur la saison)</i></p>
<p>Best Ski Resort - Premium Report :</p> <p>Enquête réalisée en direct auprès de 800 à 1000 clients de la station.</p> <p>« Importances » : Critères de sélection de la destination en fonction des typologies de clients.</p> <p>« satisfaction » : Il y a 21 critères comprenant l'aspect ski comme la station et son ambiance.</p> <p>« Repères » : La moyenne des valeurs de satisfaction dans la sélection de 55 stations des Alpes, son propre positionnement et la note du meilleur (benchmarking par catégories, par typologie de clients...).</p> <p>Comprend aussi : notation du rapport qualité-prix, le Net Promoter Score (tout les clients et nouveaux clients), le taux de fidélité, le taux d'utilisation des offres (snowpark, prestations bien être, etc..).</p> <p>70 pages. Existe aussi en été sur demande.</p>	<p>4 350 €</p>
<p>Performance Monitor :</p> <p>Tableaux de bords pour chaque critère : Importance lors de la sélection / satisfaction Avec positionnement par rapport aux concurrents (les 55). Ceci pour les 21 catégories, répartis par groupes cibles.</p> <p>Le Performance Monitor est un outil pour le processus de positionnement de la station.</p> <p>90 pages.</p>	<p>5 800 €</p>
<p>Mountain Developer :</p> <p>Intégrer le client au processus de développement de la station et de la marque.</p> <p>Enquête en ligne (intégrée au site web de la station).</p> <p>Image de la marque, en particulier pour les nouveaux clients, associations à la marque.</p> <p>Evaluer notre choix de positionnement et d'image de la marque auprès des clients.</p> <p>Recueillir leurs suggestions et idées, par secteurs. Les questions ouvertes permettent de recueillir beaucoup de commentaires. La configuration est très individualisée.</p> <p>Les données sont disponibles en permanence et en direct sur votre ordinateur. Vous pouvez même interagir avec un client, programmer une réponse aux commentaires... etc. En fin de saison il y a en plus une présentation séparée. Cet outil est déjà utilisé par plus de 25 stations parmi les « Best Ski Resorts » en hiver comme en été.</p> <p>Le Mountain Developer est un outil de suivi permanent de l'image de la marque, de son évolution et la validation ou la correction du positionnement de la marque.</p> <p>200 à 300 pages selon les retours.</p>	<p>5 800 €</p>

Net Promoter Score – l'application mobile :

5 800 €

Ce système peut s'intégrer à l'application de la station. En fin de journée (17h00), le skieur est interrogé sur sa satisfaction. En cas d'insatisfaction il peut également laisser un commentaire. Cela permet d'avoir chaque jour le Net Promoter Score sur son tableau de bord et ainsi de réagir très rapidement ! Un bilan chaque semaine.

Cette application permet de suivre en temps réel la satisfaction et de ne pas attendre la fin de saison pour réagir.

Votre contact:

Kostia CHARRA

Responsable France

11 rue Marceau

38 000 Grenoble

+33 (0)6 99 28 44 87

kcharra@mountain-management.com

www.best-skiresorts.com/fr

Auteur de l'étude :

Michael Partel

Mountain-Management.C.E. Industriering

21, FL 9491 Ruggell

+423-231-1331

mpartel@mountain-management.com

www.best-skiresorts.com