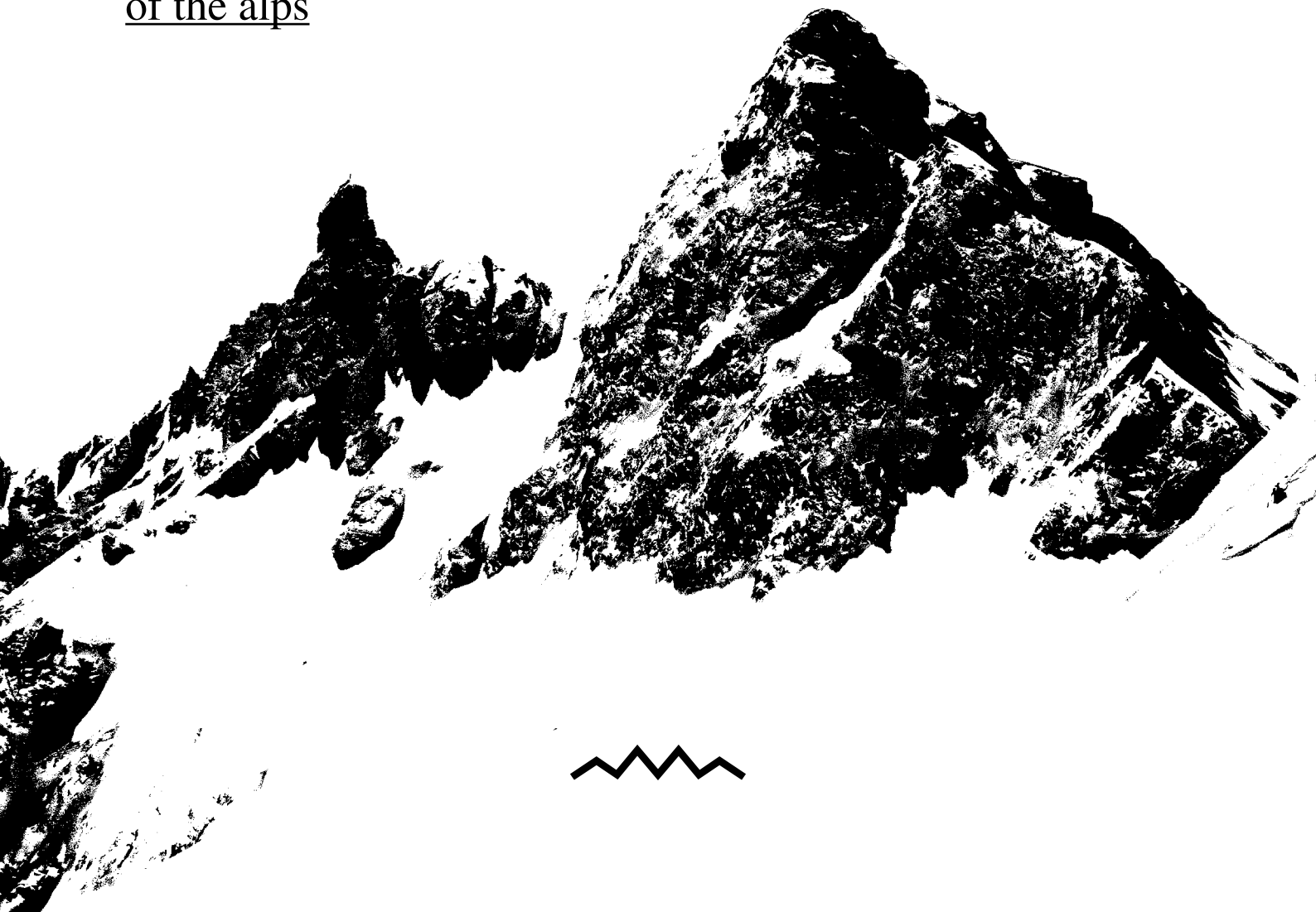


# Best Ski Resort Information 2014

Most respected skiresort study  
of the alps



## Best Ski Resort

Avec environ 50.000 skieurs directement sondés dans les stations par Mountain Management, Best Ski Resort figure parmi les études périodiques les plus pertinentes menées dans les Alpes. Elle représente une aide importante pour l'amélioration de la qualité et le développement de produits sur le marché du ski. Elle permettra ainsi d'assurer l'attractivité et la compétitivité de ses stations à long terme. Les stations doivent poursuivre l'objectif d'un bon classement. Les récompenses dans le cadre de l'étude ont pour rôle d'honorer les efforts et la performance de chaque station et de promouvoir le processus de développement en cours. Mountain-Management, en lien avec „Innovation-Days“ (les journées de l'innovation), est un moteur dans ce domaine. L'étude sera présentée aux médias le 06/11/2014. Elle apportera de la communication positive en début de saison. Il ne s'agira que des meilleures stations par catégories, il n'y aura pas de publication des „lanternes rouges“ du classement. Nous ne communiquons que du positif ! Voir aussi notre livre „Best skiresorts 2012“



Michael Partel / Mountain Management  
Auteur de l'étude „Best Ski Resort“

## Objectivité, Exactitude, Fiabilité

*Mountain Management fonctionne de manière totalement indépendante. Aucune instance ne peut être influente sur l'étude.*

*Les stations sont libres d'acheter ou non l'étude, celle-ci étant menée de manière indépendante.*

*Nous attachons la plus haute importance à la fiabilité et à l'objectivité.*

*L'étude est représentative.*

*Aucun expert, conseiller ou journaliste, mais environ 1000 skieurs/snowboarder indiquant les critères importants pour eux et donnant leur opinion pour chaque station. Ces données constituent la base fondamentale pour le positionnement et le contenu d'une marque.*

*Le contact direct avec l'enquêteur permet d'éventuelles demandes de précisions, ainsi le client complète l'enquête avec soin. Le jeu loterie proposé à tous les participants constitue un aspect stimulant !*

*L'étude 2014 sera menée en collaboration avec l'Université d'Innsbruck.*



# La sélection des 55 meilleurs domaines skiabiles

Les critères de sélection utilisés sont : la notoriété, les nuitées, la taille du domaine skiable (km de pistes/entrées client) en tenant compte de l'importance du ski dans chacun des pays. Pour 2014, les domaines reliés ne peuvent faire partie de cette sélection que lorsqu'il y a une vraie identité commune, une image commune, une clientèle cible commune aux stations les composants. Sans cela, les résultats ne sont pas représentatifs. Ci-dessous, la sélection des 55 stations de Best Ski Resort 2012 :

# 55

## Allemagne

Garmisch-Partenkirchen  
Oberstdorf/Kl.Walsertal

## France

Alpe d'Huez  
Chamonix  
La Plagne  
Le Grand Massif  
Les Arcs  
Les 2 Alpes  
Les 3 Vallées  
Les Sybelles  
Megeve  
Avoriaz/Les Portes du Soleil  
Val d'Isère  
Tignes

## Italie

Alta Badia  
Cortina d'Ampezzo  
Gröden (Val Gardena)  
Kronplatz  
Madonna di Campiglio  
Obereggen (Latemar)  
Sestriere  
Sextner-Dolomiten  
Sulden a. Ortler

## Autriche

Gastein  
Bad Kleinkirchheim  
Flachau-Wagrain  
Ischgl  
Kitzbühel  
Lech/Zürs  
Mayrhofen  
Obertauern  
Obertauern  
Saalbach-Hinterglemm  
Schladming  
Serfaus-Fiss-Ladis  
Silvretta-Montafon  
Skiwelt Wilder Kaiser  
Sölden  
St. Anton am Arlberg  
Stubai Gletscher  
Zell am See/Kaprun

## Suisse

Adelboden-Lenk  
Aletsch-Arena  
Arosa  
Crans Montana  
Davos-Klosters  
Engelberg/Titlis  
Gstaad/Saanenmöser  
Jungfrau-Region  
Laax  
Lenzerheide  
Saas Fee  
St.Moritz  
Verbier  
Zermatt

# Contenu de l'enquête

Enquête / détection des importances / des critères de décision

Satisfaction (21 critères)


Rapport qualité-Prix

Convoitise (Taux de retour / Recommandation à d'autres personnes, fidélité)


Caractéristiques des personnes interrogées (nationalité/ sexe/ âge/ niveau de ski/ fréquence de la pratique...)

„Extraits, Questionnaire 2011/2012“


## VOTRE AVIS COMPTE




Enquête de satisfaction «des sports d'hiver» des meilleurs domaines skiables des Alpes.



2011/12



STUDY



**Vous gagnez :** 6 paires de « Create my own Skis » et 6 casques carbonés + 30 forfaits journée !

Pour nous, votre avis compte !  
Cher / Chère adepte de sports d'hiver,  
Donnez-nous votre avis pour nous aider à optimiser la qualité en montagne, afin que votre séjour reste inoubliable et aussi agréable et riche en événements que possible. Merci de répondre aux questions suivantes conformément à vos convictions personnelles.  
Notre petit cadeau de remerciement à votre intention: votre bulletin dûment rempli participera automatiquement à un tirage au sort organisé en fin de saison, avec des prix intéressants à gagner. Merci beaucoup pour votre coopération.

### 1. DOMAINE SKIABLE

1.1. Dans quel pays habitez-vous ?  France  Allemagne  Autriche  Suisse  
 Italie  Benelux  Grande-Bretagne  Pologne  République Tchèque  Autre pays d'Europe de l'Est  autre

1.2. Quelle activité pratiquez-vous principalement ?  le ski  le snowboard  le freeride  autre

1.3. Sélectionnez les 5 critères qui selon vous ont joué le rôle le plus important lorsque vous avez sélectionné votre domaine de sports d'hiver (5 cases MAXIMUM) :

<input type="checkbox"/> Taille du domaine skiable / pistes	<input type="checkbox"/> Hébergement / hôtel	<input type="checkbox"/> Après-Ski	<input type="checkbox"/> Offres des écoles de ski
<input type="checkbox"/> Préparation des pistes	<input type="checkbox"/> Amusement / divertissements	<input type="checkbox"/> Hospitalité	<input type="checkbox"/> Exclusivité
<input type="checkbox"/> Garantie d'enneigement	<input type="checkbox"/> Prestations gastronomiques	<input type="checkbox"/> Locations & services	<input type="checkbox"/> Parc funboard & snowboard
<input type="checkbox"/> Confort des transports	<input type="checkbox"/> Nature	<input type="checkbox"/> Offres enfants/familles en montagne	<input type="checkbox"/> Confort
<input type="checkbox"/> Sécurité sur les pistes	<input type="checkbox"/> Repos / détente	<input type="checkbox"/> Ambiance locale	<input type="checkbox"/> Prestations bien-être

1.4. Comment jugez-vous le domaine skiable où vous vous trouvez actuellement ?

	MÉDIOCRE					EXCELLENT				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.4.1 Taille du domaine skiable / pistes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.2 Qualité des pistes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.3 Garantie d'enneigement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.4 Confort des transports	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.5 Sécurité sur les pistes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.6 Hébergement / hôtel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.7 Amusement / divertissements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.8 Parc funboard & snowboard	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.9 Prestations gastronomiques en montagne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.10 École de ski	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.11 Nature	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.12 Repos / détente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.13 Programme « après-ski »	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.14 Hospitalité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.15 Locations & services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.16 Offre pour les enfants et les familles en montagne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.17 Ambiance locale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.18 Authenticité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.19 Exclusivité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.20 Confort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.21 Prestations bien-être	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.5. Comment évaluez-vous le rapport qualité-prix ?

Prix des billets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hôtels / hébergements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gastronomie en montagne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.6. D'une manière générale, êtes-vous satisfait(e) de ce domaine skiable ?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

## Informations sur le déroulement des enquêtes

---

„55 meilleures stations de ski des Alpes“  
(A/CH/D/F/I)

---

1000 skieurs/Snowboadeurs dans chaque station (6 versions linguistiques) sont directement enquêtés -comme en 2012- dans les stations de ski (Restaurants/Refuges/terrasses) par les enquêteurs de Mountain Management.

---

5 enquêtes de Décembre à Avril  
(Haute saison/Basse saison)

---

Il y aura forcément des jours d'enquête en semaine et en week end.

---

Méthode aléatoire (principe de hasard).

---

Seules les réponses „valides“ seront traitées et enregistrées électroniquement

---

## Pour éviter tout malentendu !

*Il s'agit d'une évaluation de chaque station de ski. Cela ne veut pas dire que la qualité de l'offre d'une autre station ne peut pas être meilleure ! Le client évalue ici et maintenant et non en comparaison avec une autre station de ski. Cette évaluation est en lien avec les attentes (marque connue / rapport qualité-prix).*

*En clair: Pour les stations connues (en général également situées dans la gamme de prix élevés) il y a une attente importante. Si celles ci ne réalisent ou ne dépassent pas les 100% de satisfaction par rapport aux attentes alors le client va critiquer ! Il faut aussi prendre en compte ce que le client va garder en tête de la station... s'il revient, ou s'il la recommande. Les résultats sont donc légitimes pour effectuer un indice de référence et du benchmarking entre les stations, quelque soit leur notoriété, puisque la satisfaction est proportionnelle aux attentes lié à l'image de chaque station.*





## Exploitation de l'étude

En dehors des informations pour la presse, l'exploitation des données n'est accessible qu'aux stations elles mêmes !

---

### **Premium-Report** (env. 70 pages)

*Phase 1:* Disponible le 30/6/2014 - Propres données de la station et Benchmarking ; la moyenne

*Phase 2:* fourni le 7/11/2014 - Benchmarking ; Les meilleures

Contenu: Données générales / ses propres données

---

### **Performance Monitor** (env. 90 pages)

Aperçu: Importance des critères de sélection / Satisfaction.

Le positionnement par rapport aux concurrents. (les 21 catégories - au total/par structure)

---

### **Net-Promoter-Score** (Aperçu)

Ce chiffre montre le Taux de recommandations «extrêmement hautes» par rapport aux recommandations faibles.

Actuellement il n'y aurait que 4 stations (parmi les 55 ) qui atteignent des pics de satisfaction !!

---

### **Indice de convoitise**

C'est le chiffre qui résulte de la recommandation, du taux de retour et de la fidélité.

Indique si la station est demandé ou pas (et pas seulement si elle est connue !)

---

### **Taux d'utilisation**

Quelle offre demandée par les clients est utilisée ? ex. snowpark, École de ski, Locations & services, Prestations bien-être, Offres enfants en montagne, etc.

---

## Recherche...

*Exploitation spéciale avec l'Institut de management strategique, Marketing et Touristique (Univ.-Prof. Dr. Nicola Stoburger-Sauer et Univ.Prof.Dr. Kurt Matzler)*



# Remise des prix

---

Le classement général est basé sur la moyenne des 21 catégories.

---

Les prix distribués :

Les 3 premiers du classement général

Les vainqueurs de catégorie (21)

Prix spécial (max. 3)

---

## **Classement général 2010 :**

1. Schladming
  2. Lech-Zuers
  3. Aletsch-Arena
- 

## **Classement général 2012 :**

1. Serfaus-Fiss-Ladis
  2. Saas-Fee
  3. Aletsch-Arena
- 



Vainqueurs 2011/12

# Médias

La médiatisation dans la presse en Allemagne, Suisse, Italie, France et Autriche montre l'importance déjà atteinte de cette étude.

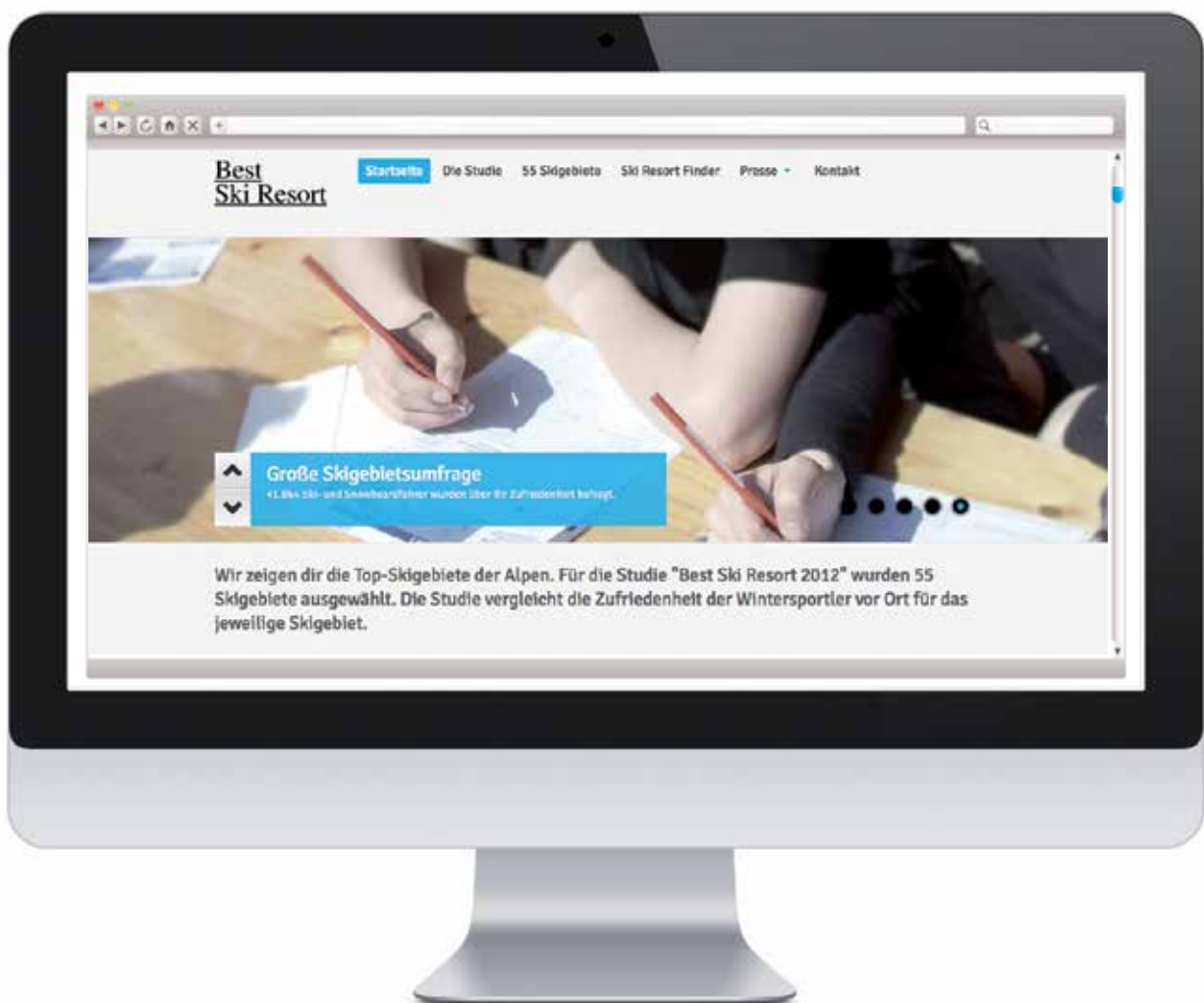
L'intensification des activités médias est envisagée pour 2014.

L'information est quasi incontournable en Suisse et en Autriche (TV, radio, presse).





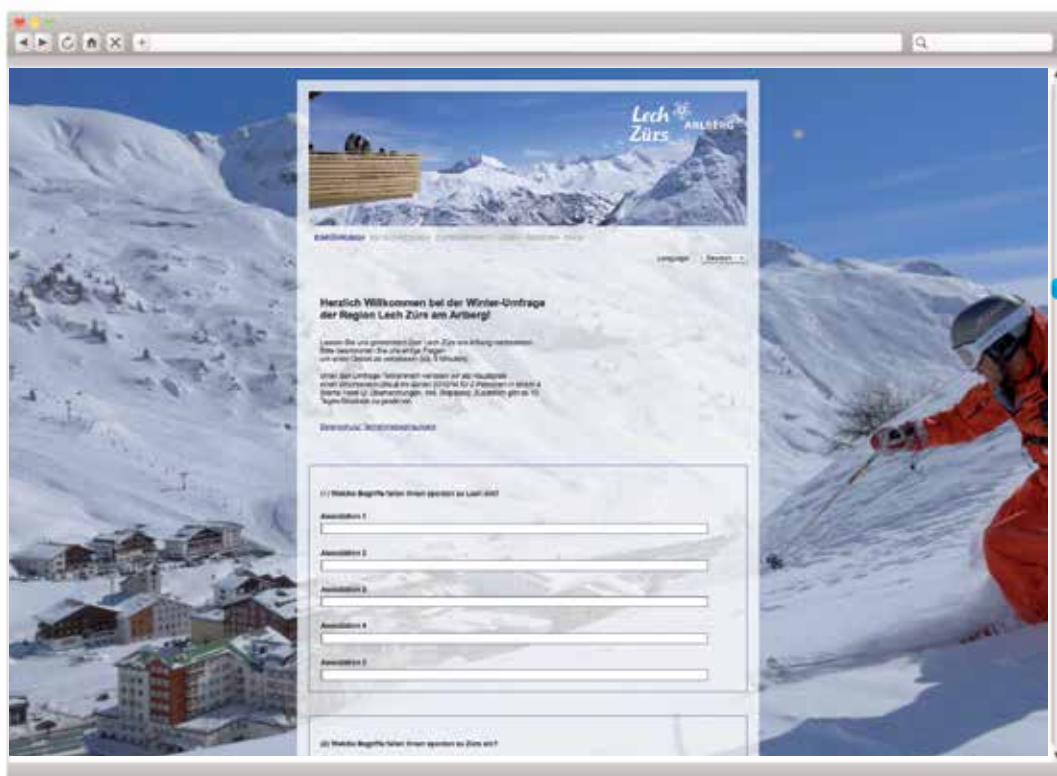
www.best-skiresorts.com/fr/



Ce portail internet servira dans le futur de plate-forme d'échange des idées et de système d'information (chiffres/données) pour les stations. Nous présenterons les 55 Stations avec les infos les plus importantes et des liens directs. Afin de garantir l'objectivité totale, aucune publicité supplémentaire ne sera prévue.

# Mountain-Developer

Augmenter la participation des clients dans le développement de la station. Avec le Mountain-Developer nous proposons un service à configuration très individualisée, qui a fait ses preuves. Non seulement les associations à la marque et la satisfaction clientèle (accord avec les critères de positionnement du Performance-Monitor) sont exploités, mais aussi les nouvelles idées et améliorations.



## Prix

Pack de positionnement

Premium-Report 2014: 4 100 €,  
(Report 2012: 3 500 €, 2010: 2 200 €)

Performance-Monitor/Net-Promotor-Score: 5 800 €.

Mountain-Developer: 5 800 €

„Pack de positionnement complet“ : 13 800 €.

*Inclut une demi journée (4 heures) d'atelier d'experts.*

Tarif réduit pour une commande précoce: jusqu'au 30/9/2013 -5%

## Mise en place du début de l'enquête 2013/14:

*Début Novembre : prise de contact/Informations concernant le premier jour d'enquête en station. Nous vous prions de bien vouloir fournir les forfaits aux enquêteurs. En remerciement vous obtiendrez un extrait gratuit de l'étude.*

## Programme:

*1/2 Octobre 2013  
Best Ski Resort „Innovation Days“  
BMW-World Munich*

*17 - 25 Mars 2014  
Best Ski Resort „Voyage d'études -  
NORTH AMERICA“*

*30 Juin 2014  
Transmission du Premium-Report Phase 1*

*6 Novembre 2014  
Présentation „Best Ski Resort 2014“*

*7 Novembre 2014  
Transmission du Premium-Report Phase 2*



Responsable France  
Kostia Charra  
kcharra@mountain-management.com  
06 99 28 44 87  
[www.best-skiresorts.com/fr/](http://www.best-skiresorts.com/fr/)

Adresse Auteur de l'étude :  
Michael Partel  
Mountain-Management.C.E.  
Industriering 21, FL 9491 Ruggell  
T +423-231-1331  
mpartel@mountain-management.com  
**[www.best-skiresorts.com](http://www.best-skiresorts.com)**

