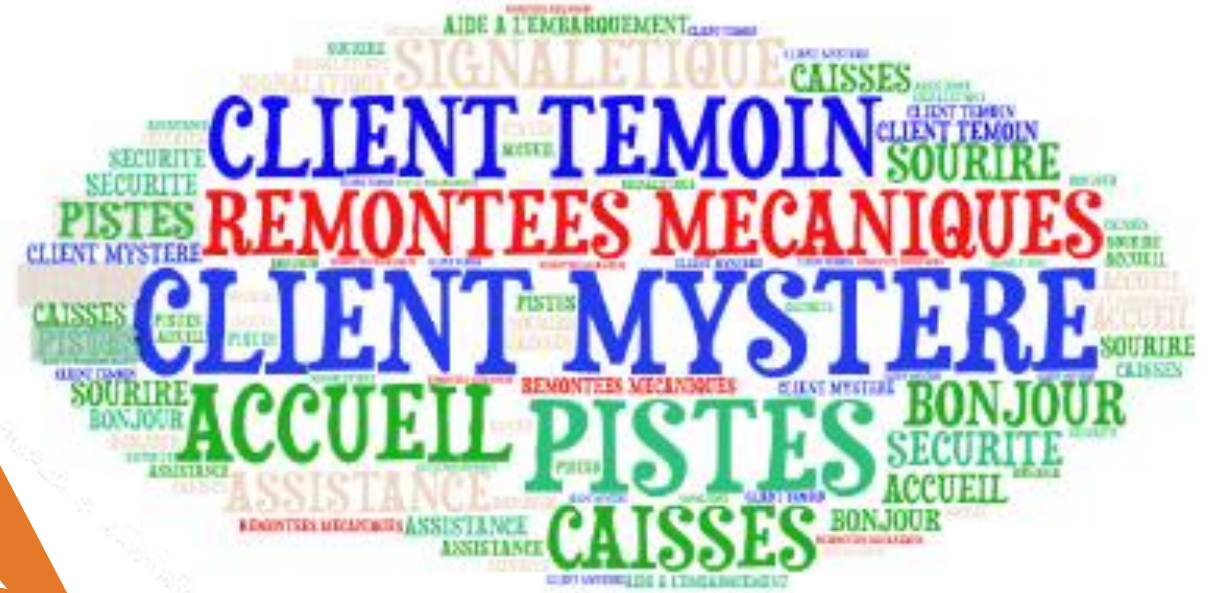
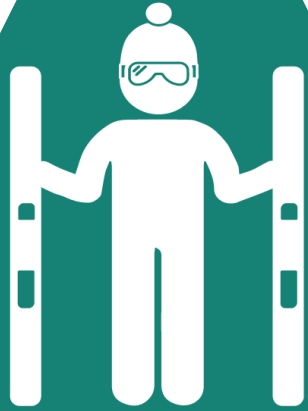
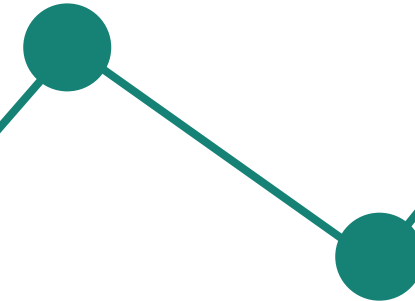


LES CLIENTS MYSTÈRES



ANALYSES &
MARKETING TOURISTIQUE



LES CLIENTS MYSTÈRES

NOS RÉFÉRENCES CLIENTS



LES CLIENTS MYSTÈRES

CONTEXTE ET OBJECTIF

Ces visites « clients mystères » s'inscrivent dans le cadre de la démarche qualité de l'entreprise.

Au travers d'un référentiel défini avec le gestionnaire, l'objectif de ces visites de clients mystères est de :

- **valider la promesse client** et mesurer la qualité des services délivrés sur le domaine skiable (remontées mécaniques, pistes, caisses....)
- compléter la gamme d'outils de mesure de la qualité et identifier des axes d'amélioration des services aux clients

Le comparatif des scores s'effectuera entre chacune de ces visites et d'autres stations si chacun des dirigeants l'acceptent.



LES CLIENTS MYSTÈRES

- **Mesurer la qualité des services** accueil, caisses, exploitation et pistes du domaine skiable à partir du **référentiel qualité préétabli / co-construit avec le gestionnaire** et de suivre ses évolutions.
- Mesurer la qualité des services délivrés sur différentes périodes de la saison et suivre les évolutions.
- Identifier les axes d'amélioration pour réduire l'écart entre le service « promis » et le service « réellement délivré » aux clients par un reporting des visites mystères.
 - Ces axes d'amélioration seront priorisés par le niveau de réactivité souhaitée, les délais acceptables, les moyens à mettre en œuvre.
- Comparer les stations (du réseau clients mystères) entre elles sur les principaux items.
- Effectuer une restitution des visites mystères aux équipes choisies (1 à 2 restitutions par hiver).

Une équipe mobilisable **de 5 à 6 personnes sur le dispositif Clients Mystères**

Nos points forts: **Réactivité, terrain, co-construction** du référentiel et **adaptabilité.**



MÉTHODOLOGIE

LES CLIENTS MYSTÈRES

Clients Mystères

39

Points de
contrôles RM

18

Points de
contrôles DS

22

Points de
contrôles Caisses

9

Points de
contrôles
Environnement

3 JOURNÉES D'AUDIT SUR LE TERRAIN

3 VISITES MINIMUM PAR APPAREIL & PAR JOUR

1 GRILLE D'APPRÉCIATION

1 CONSOLIDATION PAR METIER

1 COMPARATIF AVEC LES DERNIÈRES VISITES.



VYVO

Vos yeux
Vos oreilles

FR

Panel français

1000

Nb répondants



VYVO

POUR INFORMATION

MÉTHODOLOGIE

LES CLIENTS MYSTÈRES



39

Points de
contrôles RM

18

Points de
contrôles DS

22

Points de
contrôles Caisses

9

Points de
contrôles
Environnement

3 JOURNÉES D'AUDIT SUR LE TERRAIN
3 VISITES MINIMUM PAR APPAREIL & PAR JOUR
1 GRILLE D'APPRÉCIATION
1 CONSOLIDATION PAR METIER
1 COMPARATIF AVEC LES DERNIÈRES VISITES.