SWISS SNOWSPORTS

Accompagnement touristique centré sur les expériences

Michael Brügger, responsable de projet:
Accompagnement touristique centré sur les expériences

01.03.2006 © Swiss Snowsports Association

Objectifs de l’exposé «Accompagnement touristique centré sur les expériences»

<u>Les candidats directeurs d’écoles détentrices d’une licence</u>

–connaissent le projet «Accompagnement touristique centré sur les expériences».

–connaissent l’environnement du projet.

–connaissent le contenu du «Magic Moment Toolbox».

–connaissent le «Magic Moment Masterplan».

–savent comment utiliser et remplir les annexes contenues dans le classeur du «Toolbox».

Projet: Accompagnement touristique centré sur les expériences

Eté 2017

Concept du projet
- Financement assuré
- Objectifs, contenu, démarche définis

Automne 2017

Bases «expériences»
- Instrum. de marketing
- Chaîne des expériences «hôte»
- Modèle des expériences

Hiver 2018

Rehaussement de la valeur des expériences dans les ESS
- Evaluation propre directeurs d'école
- «Best Practice»: cours des dir. d'école dét. d'une licence, Forum, cours des chefs de formation
- Questionnaire-client
- Magic Moment Collector

Les Magic Moments dans l'enseignement
- Application pratique dans les cours de chefs de formation et les CP
- #mymagicmoment – lancement des concours

Printemps / Eté 2018

Evaluer les résultats
- En déduire des champs d'action

Elaborer d'autres instruments
- Instruments pour le Magic Moment Toolbox

Automne 2018

Workshop sur la boîte à outils
- Introduction du Magic Moment Toolbox lors du Cours d'automne

2018-2021

Augmentation de la valeur de l'expérience au sein des ESS
- Utiliser la Magic Moment Toolbox
- Offres de coaching pour les directeurs
- Formation approfondie pour les moniteurs

#mymagicmoment

Incitez vos hôtes à partager leur #mymagicmoment sur le site Internet «Swiss Ski School»!

Où?

www.swiss-ski-school.ch/mymagicmoment

Pourquoi?

- Diffusion de la passion pour les sports de neige
- Meilleure visibilité des ESS
- L'école de ski propose davantage que d'améliorer sa technique.
- Enrichiss. du «Magic Moment Collector» (banque d'idées)

Partagez vos #mymagicmoment sur les médias sociaux!

Où?

SWISS SNOWSPORTS

SWISS SKI SCHOOL

#mymagicmoment

Questionnaire: faire connaissance avec les hôtes des Ecoles Suisses de Ski

01.03.2006 © Swiss Snowsports Association

Questionnaire: faire connaissance avec les hôtes des Ecoles Suisses de Ski

Objectif:

- Comprendre la situation de départ de ton Ecole Suisse de Ski.
  - Caractéristiques des hôtes
  - Forces et faiblesses
- Estimer la valeur perçue du produit.
- En déduire des champs d'action précis en vue du rehaussement de la qualité de l'expérience.

Durée:

De début décembre 2018 à fin mai 2019

Le questionnaire sera reconduit en 2019/20.

Une utilité qui s'accroît avec le nombre de participants!

Questionnaire: résultats et évaluation

Toutes les Ecoles Suisses de Ski reçoivent les feed-back qualitatifs!

Données brutes valeur visée:

Catégorie	Valeur visée
A I petites et A I	50
A II	80
A III	100
A IV	125
A V	175
A VI	300

Répartition des fréquences à partir de 300 questionnaires, respectivement sur les leçons pour adultes et les leçons pour enfants

Evaluation individuelle – Offres pour les écoles de ski n‘ayant pas atteint le taux de réponse minimal

	Offres & tarifs
Offre 1	**Données brutes sur l‘école de ski** Tarif (2.5 heures) • CHF 200.-
Offre 2	**Distribution statistique** Tarif (8 heures) • CHF 600.-
Offre 3	**Evaluations complémentaires incluant les recommandations (comparaisons à partir de 300 réponses adultes/enfants, corrélations, groupes spéciaux)** Tarif (2-3 heures) • CHF 300.-

«Best Practice» en vue de la promotion du questionnaire

- Après la leçon, envoyer à l'hôte un e-mail avec le lien vers le questionnaire:
  - Classements de la course de ski des enfants
  - Photos des leçons de ski
  - Offres spéciales de l'hiver

- Distribution des cartes de visite lors de la réservation au bureau ou de la course de ski des enfants

- Distribution des cartes de visite par le professeur de sports de neige

- Envoi régulier de newsletters avec lien vers le questionnaire
- Intégration du lien sur le site Internet de l'école de ski

- Intégration du lien dans la signature e-mail

Les informations qui concernent les hôtes te permettent de prendre les meilleures décisions possibles pour ton Ecole Suisse de Ski!

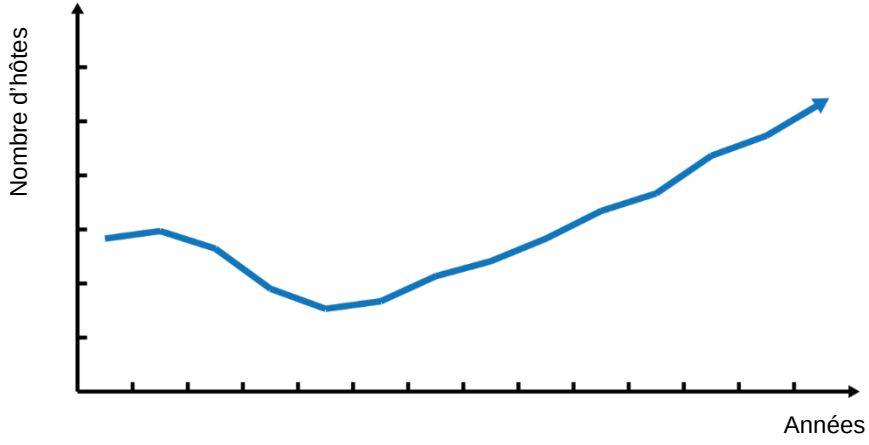
SWISS SNOWSPORTS

Magic Moments dans les Ecoles Suisses de Ski

01.03.2006 © Swiss Snowsports Association

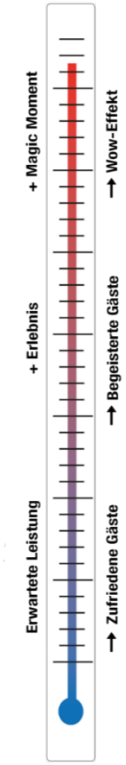
Que signifient les Magic Moments pour le tourisme suisse?

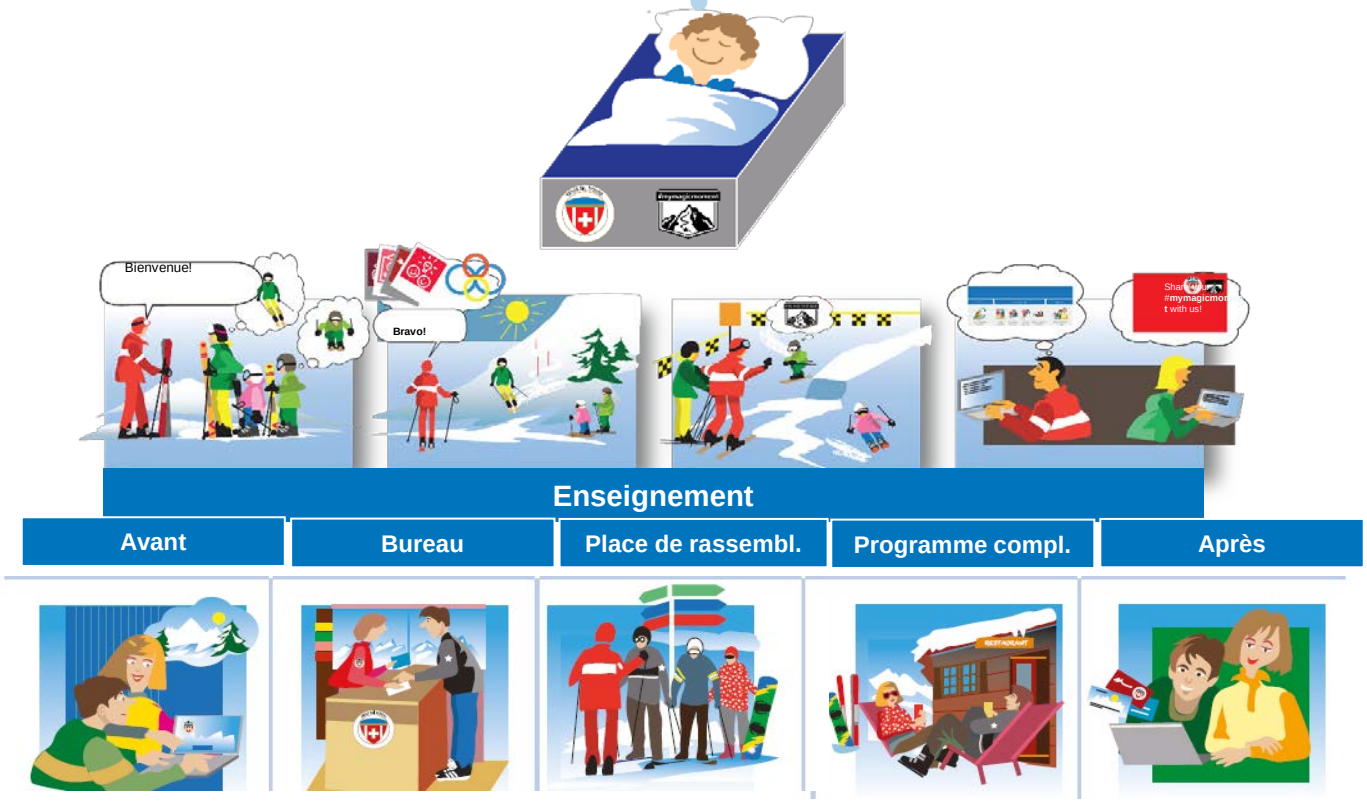
Nombre d'hôtes en Suisse (hiver)



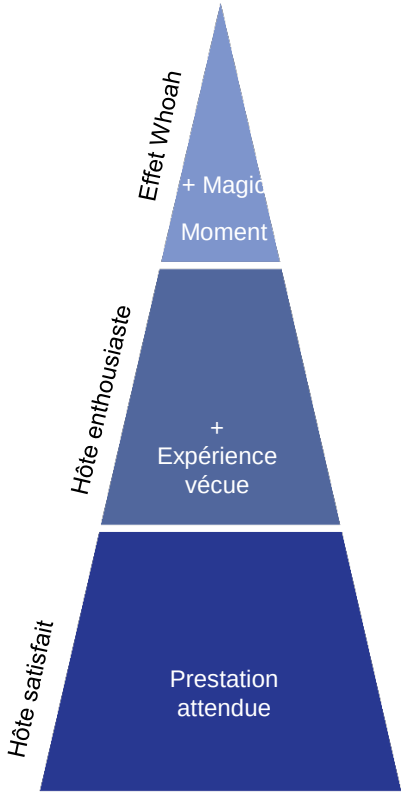
Comment les Magic Moments surviennent-ils?

Satisfaction-client





Satisfaction-client



Quelles sont les conditions/bases de l’émergence de Magic Moments?

Gestion efficace de l’école de ski

Informations / Objectifs	Planification / Activités
• Connaître son école de ski (collaborateurs, objectifs, infrastructures, principe directeur, entre autres)	• Choisir le personnel adéquat et l’encourager de manière adéquate
• Connaître l’environnement de son école de ski	• Réaliser les investissements adéquats
• Connaître ses hôtes	• Faire le marketing adéquat
	• Prendre les décisions adéquates concernant l’exploitation
	• Conclure les coopérations adéquates

Qui est responsable de ces conditions/ bases?

Gestion efficace de l’école de ski

Informations / Objectifs	Dir. école de ski	Planification / Activités	Dir. école de ski
• Connaître son école de ski (collaborateurs, objectifs, infrastructures, principe directeur, entre autres)	X	• Choisir le personnel adéquat et l’encourager de manière adéquate	X
• Connaître l’environnement de son école de ski	X	• Réaliser les investissements adéquats	X
• Connaître ses hôtes	X	• Faire le marketing adéquat	X
		• Prendre les décisions adéquates concernant l’exploitation	X
		• Conclure les coopérations adéquates	X

Quels instruments favorisent-ils l'atteinte de cet objectif?

«Incroyablement simple et rapide.»

«Faire ce qui est adéquat, de manière adéquate.»

Que nous apportent les Magic Moments à mon école et à moi-même?

Employeur / Emploi attrayant

- Taux d'occupation supérieur
- Meilleure satisfaction
- Motivation des collaborateurs accrue

Meilleurs résultats financiers

- Investissements judicieux
- Réduction des coûts
- Augment. des recettes

Meilleure reconnaissance au sein de la station

- Contribution aux discussions
- Contribution aux décisions
- Contribution à la conception

Augmentation de la demande

- Les hôtes reviennent – davantage d'hôtes réguliers.
- Les hôtes nous recommandent – davantage de nouveaux hôtes.

SWISS SNOWSPORTS

Application du Magic Moment Toolbox

01.03.2006 © Swiss Snowsports Association

Pièce maîtresse du Toolbox: le Magic Moment Masterplan

- Le «Magic Moment Masterplan» se compose de six phases.

- La phase «Adoption» n’est traitée qu’une seule fois, au cours de la saison 2018/19.
- A partir de la saison 2019/20, le traitement de la phase «Planification» sera réduit aux grandes lignes.

- Le «Magic Moment Masterplan» veille à ce que tu:
  - Gardes une vue d’ensemble du processus;
  - Appliques le processus systématiquement, une étape après l’autre;
  - Utilises les instruments correctement.

Travailler ensemble pour atteindre l'objectif: organisation du groupe de projet

Comité/Conseil d'administration

Groupe de projet

Directeur de l'école de ski

Groupe de projet «Ecole de ski»

Partenaire de projet «Station»

Pourquoi le directeur de l'école de ski doit-il assumer la direction du projet?

- apporte des connaissances/informations
- assied son autorité auprès de ses collaborateurs (rôle de dirigeant)
- assied son autorité au sein de la station
- le rôle de dirigeant ne peut être délégué
- fait partie de son cahier des charges
- dispose des aptitudes requises
- dispose des compétences décisionnelles requises
- …

Renforcement de la position du directeur de l'école de ski

Questions

- Pourquoi impliquer le président/Comité?
- Pourquoi impliquer la station?

<u>Exercice:</u>

- Discussion par groupe de deux

Pourquoi impliquer le président/ Comité?

- diffuser à l’extérieur la signification et l’utilité du projet pour la station.
- identification avec le projet (c’est leur projet, donc ils le soutiennent)
- tâche-clé du président/Comité (développement de l’école de ski/contrôle)
- co-responsabilité en matière de décisions stratégiques liées à leur école de ski
- co-responsabilité en matière de ressources (personnel, budget)
- compétence décisionnelle formelle, compétence décisionnelle lors d’investissements importants
- opinions/évaluations additionnelles (meilleures décisions)
- montrer la possibilité de se mettre en avant
- ...

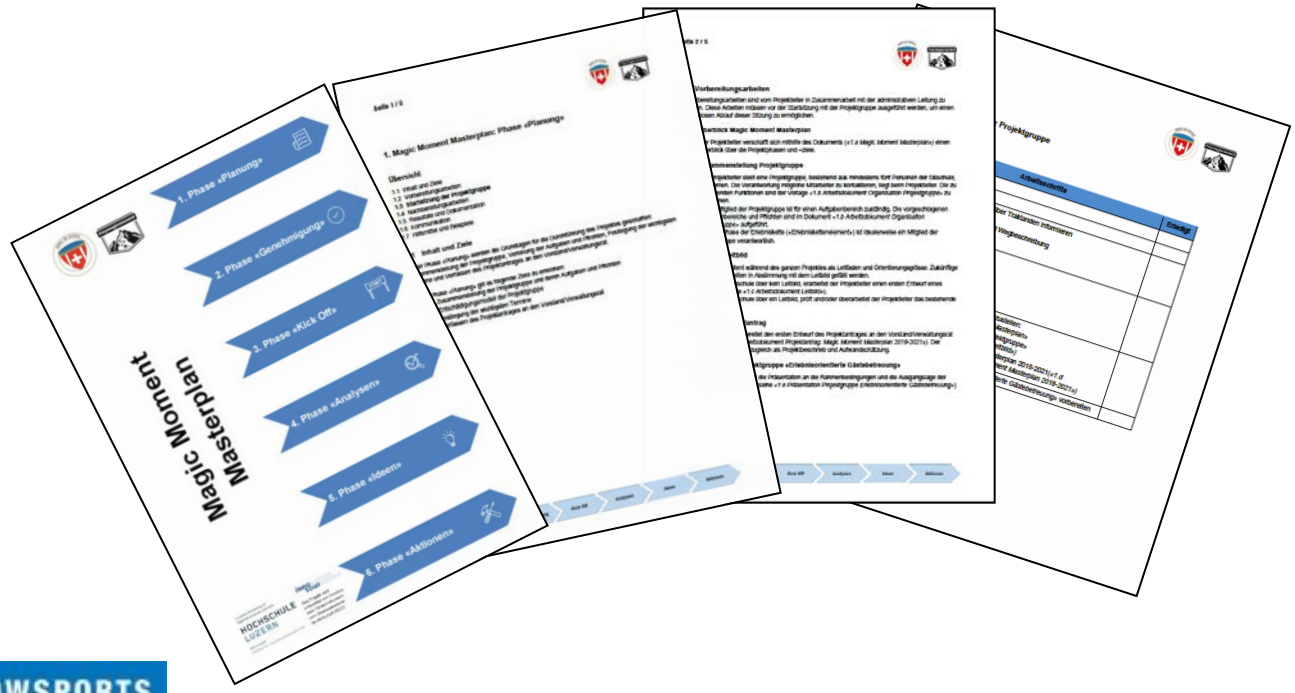
Pourquoi impliquer la station?

- vacances d'hiver = paquet de prestations / chaîne de services de la station (hébergement, transport, etc.)
- principaux prestataires de services assis autour de la même table
  → Meilleure reconnaissance au sein de la station
- succès de l'école de ski = fonction du succès de la station
- l'école de ski contribue au façonnage du futur de la station.
- sensibilisation de tous les prestataires de services à la qualité de l'expérience
- mise en avant de l'école de ski
- source d'information importante additionnelle (les prestataires de services se familiarisent avec l'opinion des hôtes sous un autre angle)
- ...

Contenu du Magic Moment Toolbox

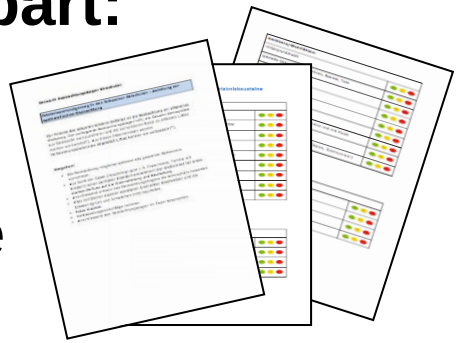
Magic Moment Masterplan:

- **Classeur et version numérique**
  - Magic Moment Masterplan avec tous les documents de travail, exemples-types, présentations, ainsi que directives détaillées sur les diverses phases



Contenu du Magic Moment Toolbox

Instruments pour examiner la situation de départ:



- **Listes de contrôles/Fiches d'observation**
  - Evaluation systématique de sa propre école

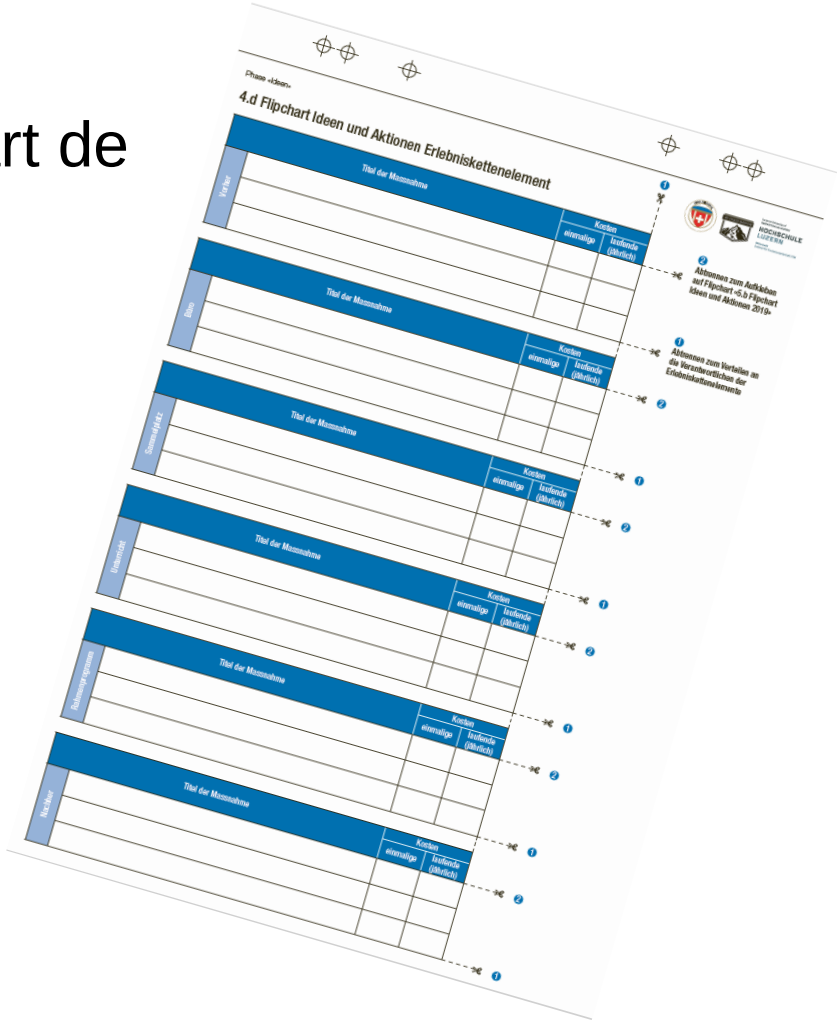
- **Questionnaire-client**
  - Evaluation par les hôtes

- **Boîte à feed-back**
  - Evaluation par les collaborateurs

Contenu du Magic Moment Toolbox

Instruments d’élaboration de mesures ciblées:

- **Feuilles (fiches)**
  - Comprendre la situation de départ de sa propre école de ski
  - Reconnaître les champs qui requièrent le plus d’action
  - Réunir les mesures à appliquer et les classer selon ses priorités



Contenu du Magic Moment Toolbox

Autres instruments:

- **Etiquettes à bière «Magic Moment»**
  - Etiquettes à bière autocollantes pour le «verre de l'amitié» des collaborateurs lors de la séance «Kick-off» ordinaire de l'ESS

- **Dossard (Charte des expériences)**
  - Charte à signer lors du «Kick-off» ordinaire de l'ESS

1ère phase «Planification»
Poser les bases

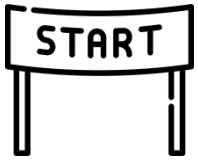
Période	• Octobre/Novembre
Format	• Séance initiale
Participants	• Chef de projet • Groupe de projet «Ecole de ski»
Objectifs	• Constitution du groupe de projet et fixation de ses tâches Pflichten • Modèle de rémunération du groupe de projet • Fixation des dates principales • Rédaction de la proposition de projet à l'attention du Comité/Cons. d'admin.

2e phase «Adoption»

Dépôt de la prop. de projet en vue de son adoption

Période	• Novembre 2018
Format	• Séance du Comité/Conseil d'administration
Participants	• Chef de projet • Comité/Conseil d'administration
Objectifs	• Adoption de la proposition de projet: ««Magic Moment Masterplan» 2018-2021» • Intégration du Comité/Conseil d'administration dans le «Magic Moment Masterplan»

3e phase «Kick-off»
Début officiel



Période	• Décembre
Format	• Réunion
Participants	• Chef de projet • Groupe de projet «Ecole de ski» • Collaborateurs de l'Ecole Suisse de Ski
Objectifs	• Tous les collaborateurs de l'Ecole Suisse de Ski connaissent le projet et son contexte, ainsi que leur rôle au sein du projet. • Signature de la Charte des expériences (dossard) • Tous les collaborateurs de l'école de ski connaissent l'emplacement et l'objectif de la boîte à feed-back.

4e phase «Analyses»
Comprendre la situation de départ

Période	• Décembre/Janvier
Format	• Workshop
Participants	• Chef de projet • Groupe de projet «Ecole de ski» • Partenaire de projet «Station»
Objectifs	• Analyse des divers maillons de la chaîne des expériences avec les instruments mis à disposition • Définition des forces et des faiblesses présentes au sein de chaque maillon de la chaîne des expériences • Sur la base des forces et des faiblesses de l'école de ski, déduction des champs d'action

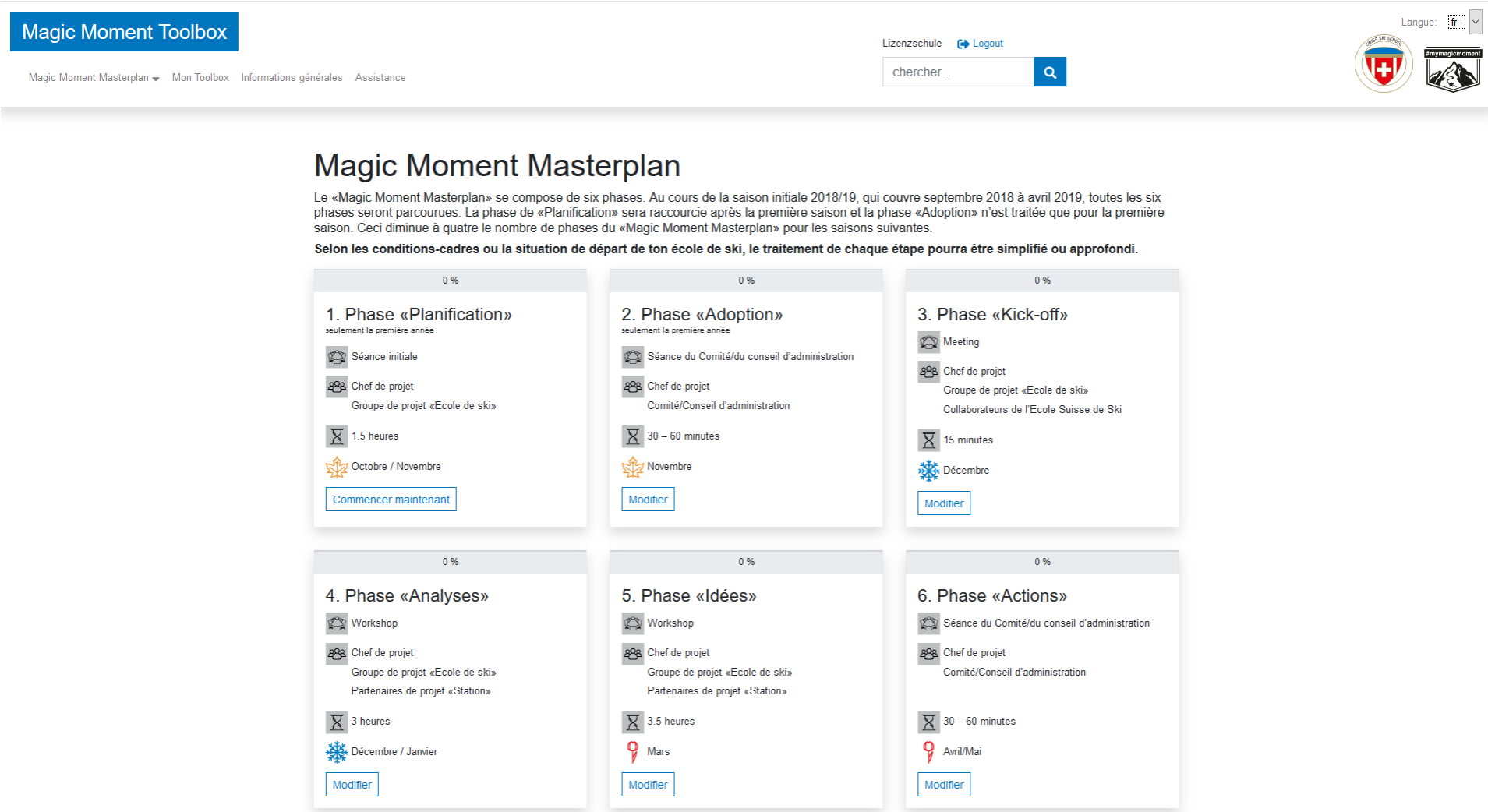
5e phase «Idées»
Elaborer des mesures

Période	• Mars
Format	• Workshop
Participants	• Chef de projet • Groupe de projet «Ecole de ski» • Partenaire de projet «Station»
Objectifs	• Définition des mesures à appliquer en vue du rehaussement de la qualité des expériences et classement selon priorités • Etablissement du «Plan d'action 2019» du groupe de projet • Rédaction des descriptions des mesures

6e phase «Actions»
Appliquer les mesures

Période	• Avril/Mai
Format	• Séance du Comité/Conseil d'administration
Participants	• Chef de projet • Comité/Conseil d'administration
Objectifs	• Adoption des actions 2019 • Application des mesures prévues

Version numérique du Toolbox



Version numérique: avantages

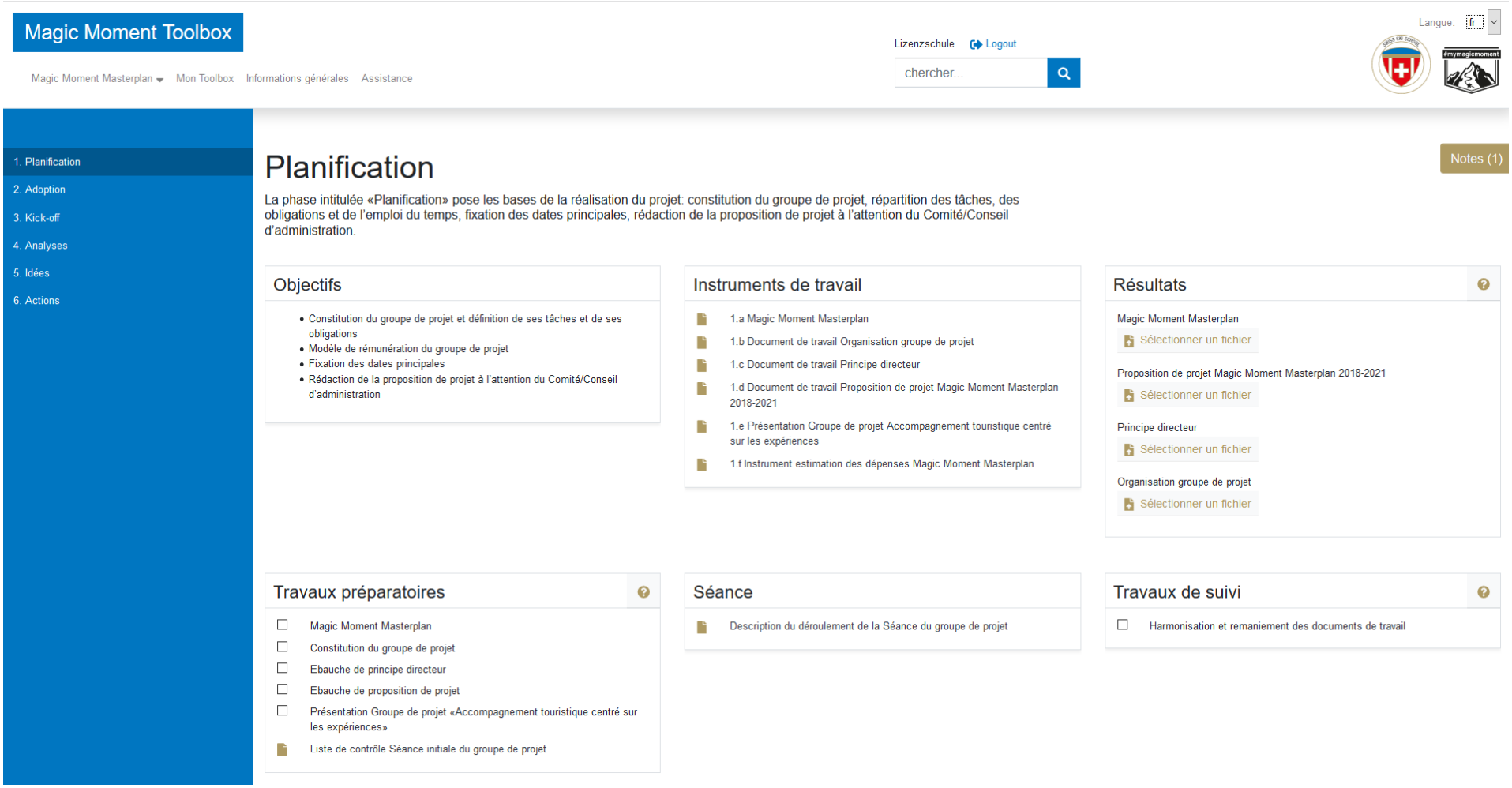
- Donne un aperçu clair du «Magic Moment Masterplan».

- Montre l'état d'avancement du projet dans sa propre école de ski¨, ainsi que les prochaines étapes du travail à réaliser.

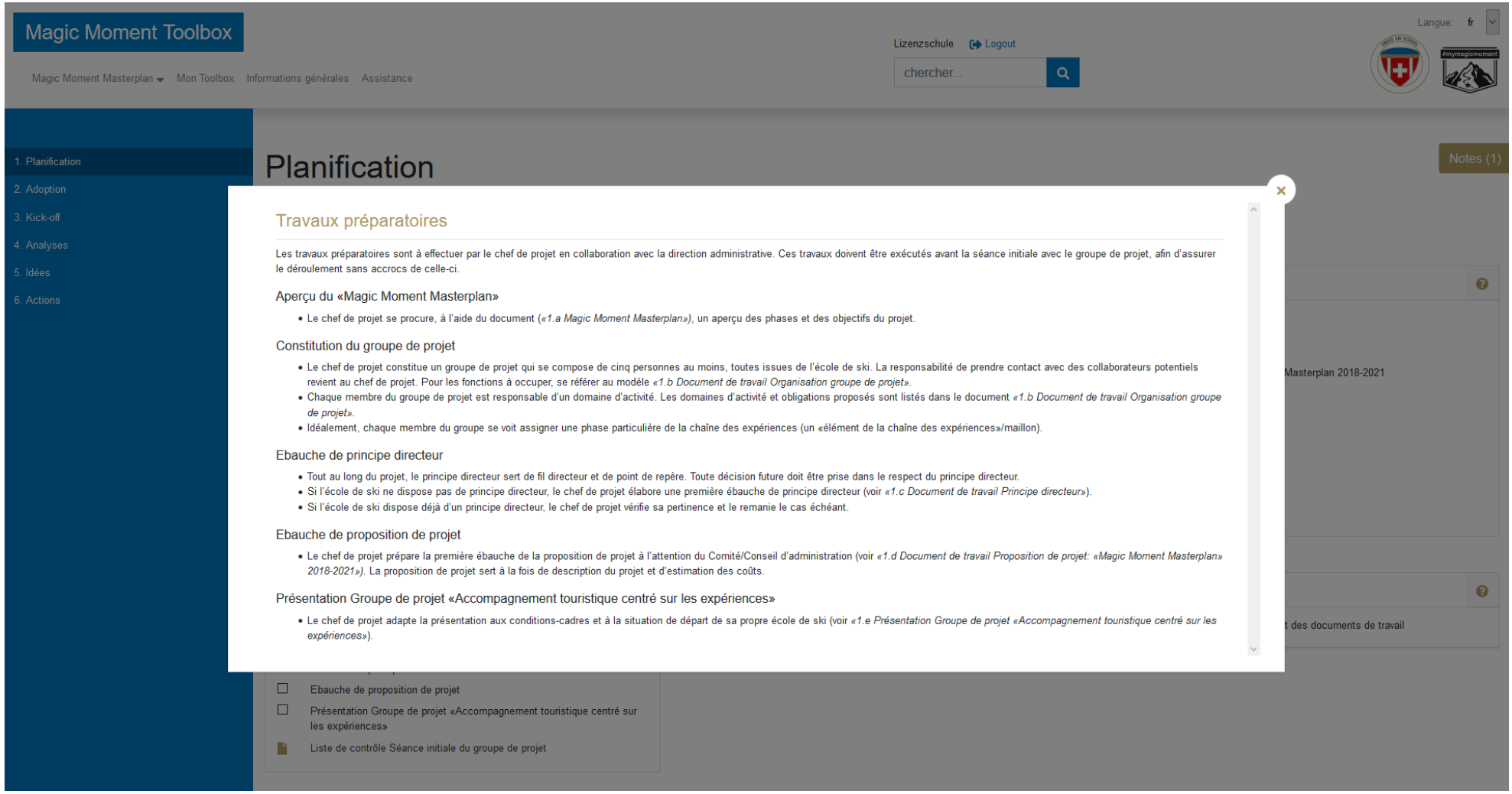
- Comporte tous les instruments et les documents nécessaires sous forme électronique:
  - Convivialité: documents disponibles en téléchargement; possibilité d'adapter les documents à la situation de départ et aux conditions-cadres de sa propre école.

- Espace personnalisé:
  - Télécharger ses propres documents.
  - Afficher des notes à l'attention du groupe de projet.

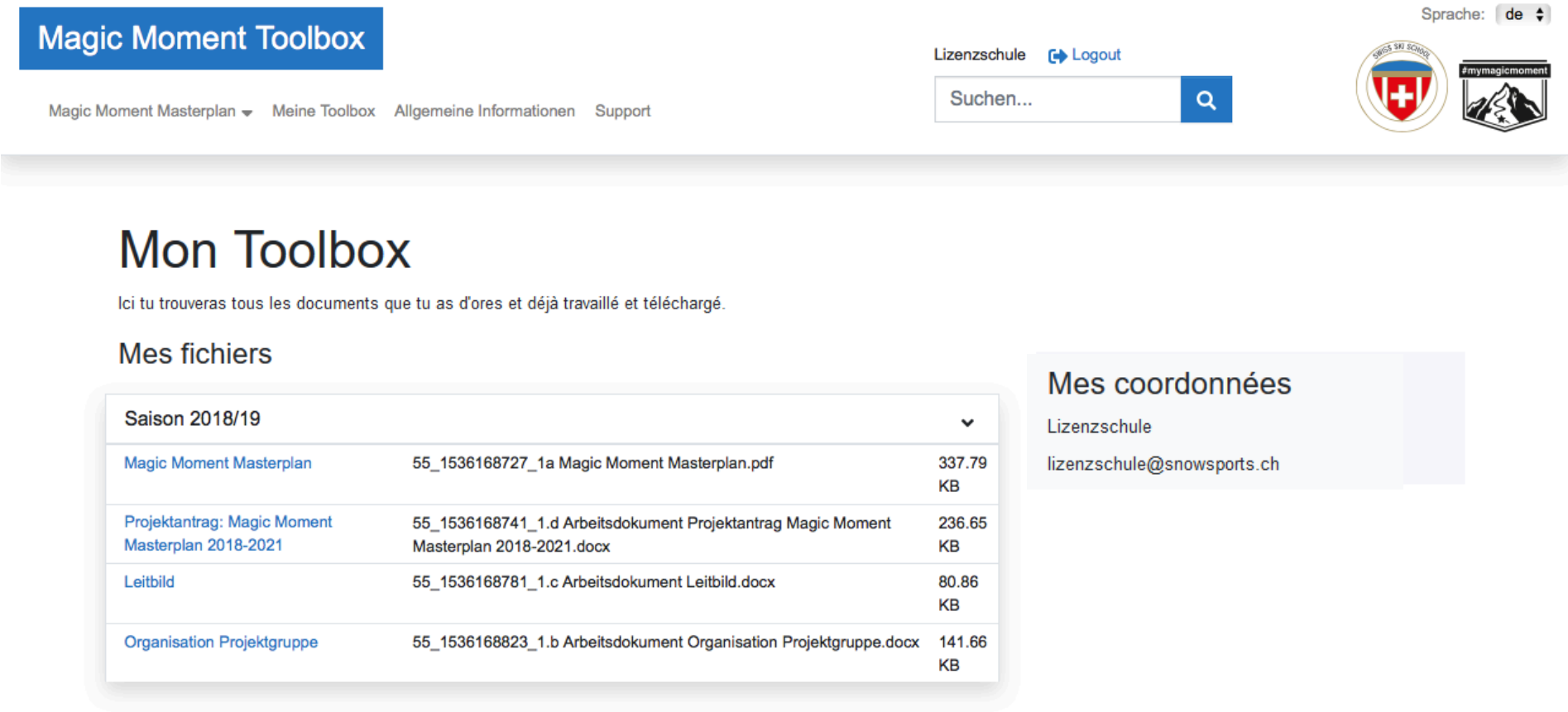
Version numérique: navigation et fonctions



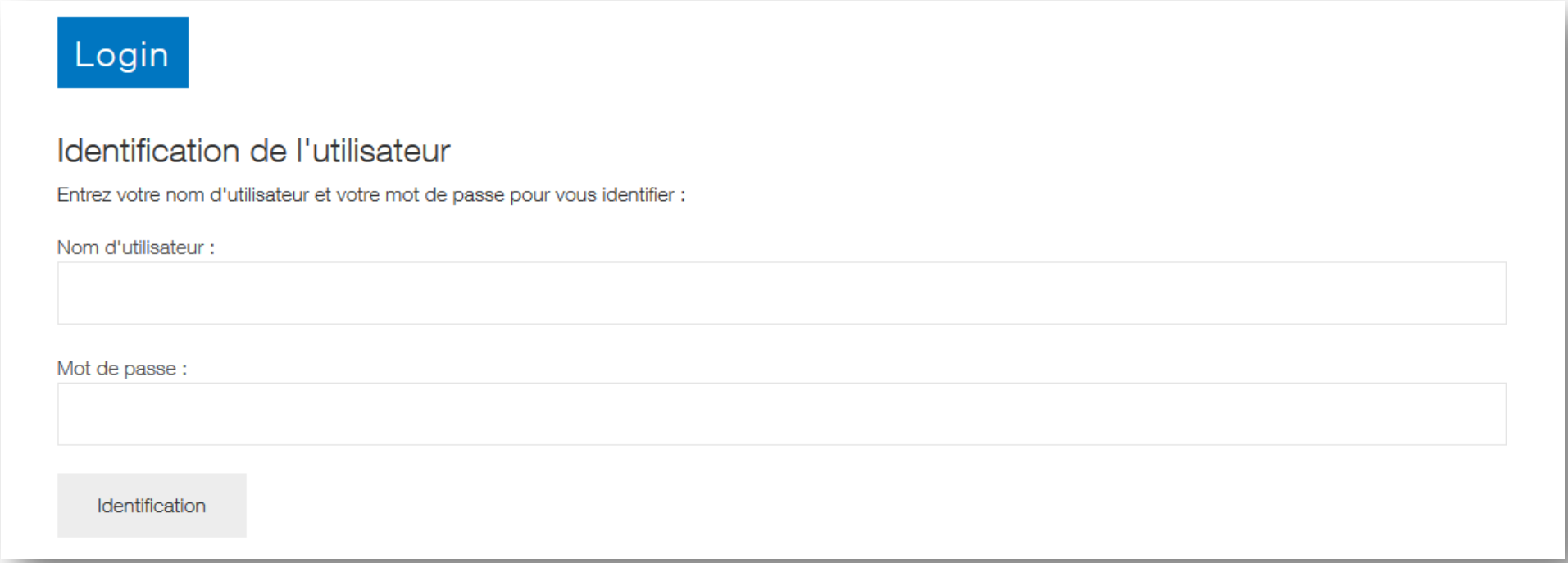
Version numérique: navigation et fonctions



Version numérique: mon Toolbox



Version numérique: accès et connexion



Connexion:

- Connexion à l’extranet à travers l’identifiant de l’ESS

Version numérique: télécharger les résultats

- Les résultats téléchargés des phases «Analyses», «Idées» et «Actions» sont évalués par l'Institut d'économie touristique (ITW) de Lucerne.

- Pourquoi révéler mes résultats?
  + Identifier s'il y a besoin d'adapter le Toolbox
  + Découvrir les éventuelles difficultés d'application
  + Fixer les thèmes de formation et de perfectionnement

Swiss Snowsports n'a pas accès aux données d'une Ecole Suisse de Ski individuelle, mais seulement à un agrégat de données en provenance de toutes les ESS.

Label de qualité Q1

- En cas d’application rigoureuse du Toolbox par une école, le label de qualité Q1 lui sera octroyé dès mai 2019, d’entente avec la Fédération suisse du tourisme.
- A cet effet, télécharger les documents suivants sur la version numérique:

Désignation FST	Désignation Magic Moment Toolbox
Focus entreprise	Principe directeur
Focus hôtes	Evaluation du questionnaire-client
Focus qualité Chaîne de services	Photos des feuilles remplies lors du workshop «Analyses»
Focus qualité Plan d'action	Plan d'action 2019

- Le cours spécial de Quality-Coach (facultatif) est organisé par Swiss Snowsports.

Ça n’a jamais été aussi facile!

Objectif du workshop

- Le directeur d’école est au fait du contenu du «Magic Moment Toolbox» (versions imprimée et numérique) et de l’application des instruments.

- Le plan du projet pour ta propre école de ski est établi dans les domaines:
    - Du personnel
    - Temporel
    - Du contenu
    - Financier

Déroulement du workshop

Heure	Contenu
14.00 – 15.00	Contenu du Toolbox: «Magic Moment Masterplan» (format papier et numérique)
15.00 – 15.30	Organisation du groupe de projet
15.30 – 15.50	Planification du calendrier
15.50 – 16.20	Formulation du principe directeur
16.20 – 16.30	Questions et démarche relative à sa propre école de ski

SWISS SNOWSPORTS

Questions

01.03.2006 © Swiss Snowsports Association