SWISS SNOWSPORTS

# Séance des présidents, cat. A-E

Lieu et date: Zermatt, 29.9.2018, 10h30

01.03.2006 © Swiss Snowsports Association

SWISS SNOWSPORTS

# Ouverture de la Conférence par le président Karl Eggen

Lieu et date: Zermatt, 29.9.2018, 10h30

01.03.2006 © Swiss Snowsports Association

Herzlich Willkommen
Soyez les bienvenus
Buongiorno
Allegra

SWISS SNOWSPORTS

# Projet: Accompagnement touristique centré sur les expériences

Roland Lymann & Michael Brügger

Lieu et date: Zermatt, 29.9.2018, 10 h 30

01.03.2006 © Swiss Snowsports Association

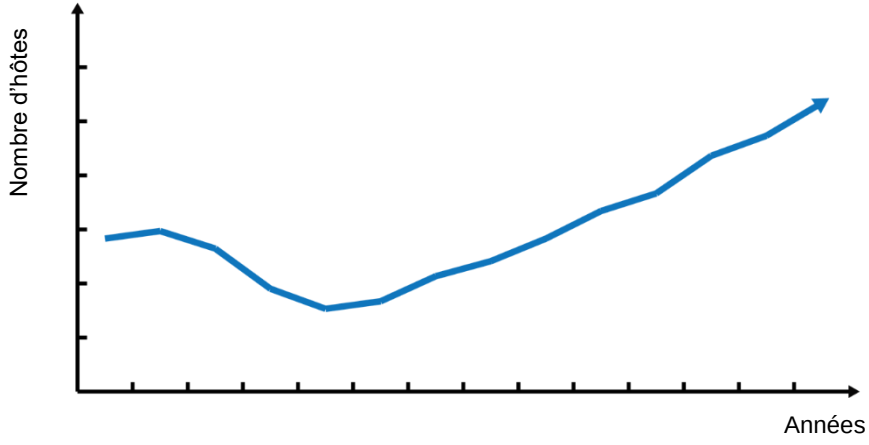
SWISS SNOWSPORTS

# Magic Moments

01.03.2006 © Swiss Snowsports Association

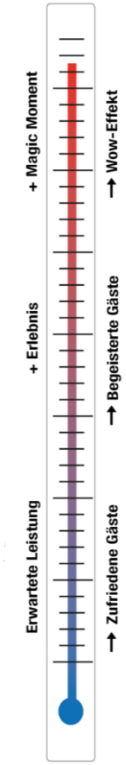
# Que signifient les Magic Moments pour le tourisme suisse?

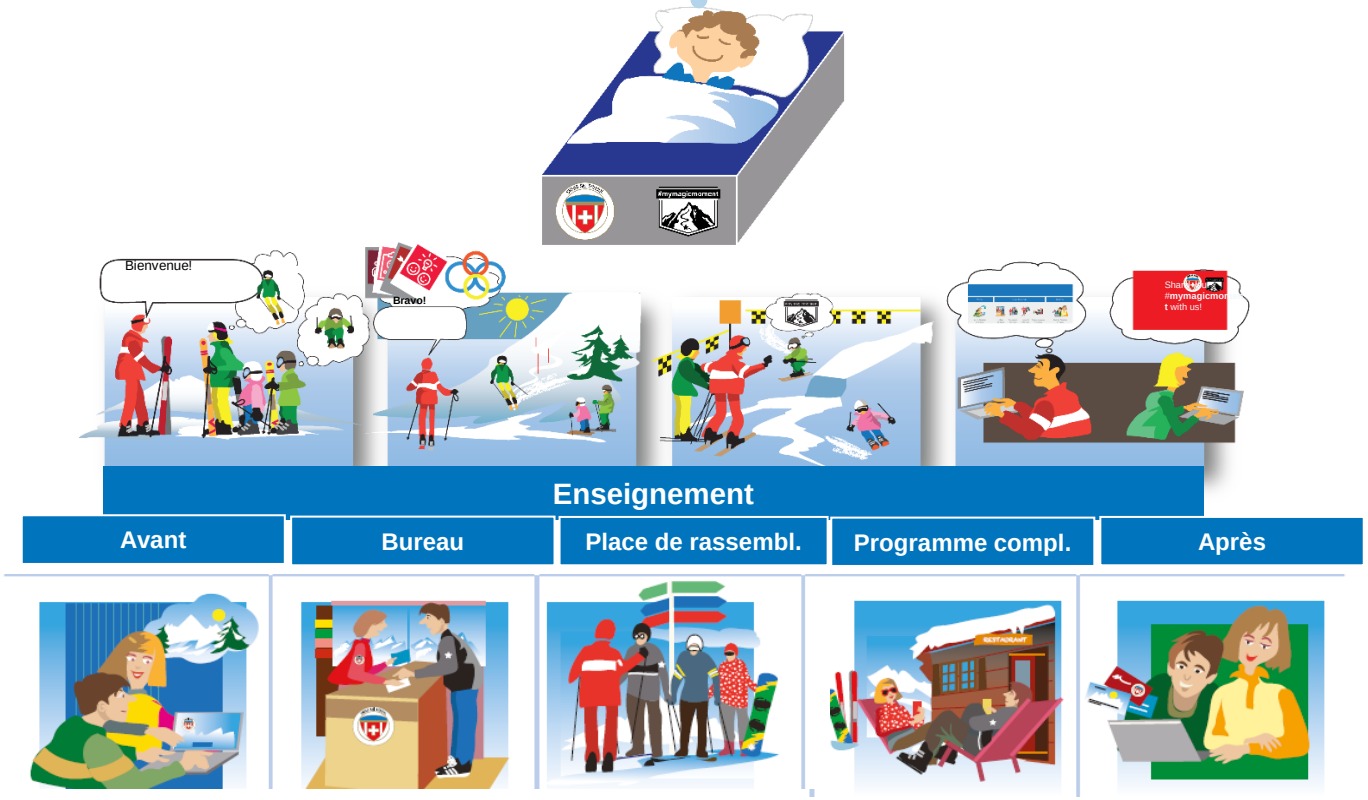
**Nombre d'hôtes en Suisse (hiver)**



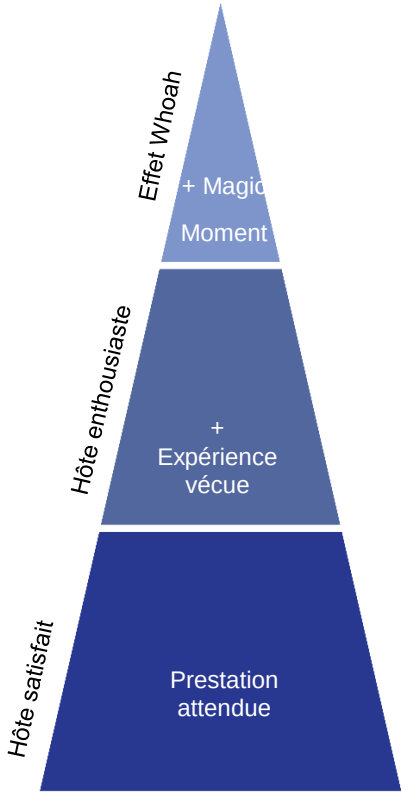
# Comment les Magic Moments surviennent-ils?

Satisfaction-client




Satisfaction-client



# Qui est responsable de ces conditions/ bases?

## Gestion efficace de l'école de ski

| Informations / Objectifs | Direct. de l'école | Planification / Activités | Dir. de l'école |
|---|---|---|---|
| • 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 decisions 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»

# Magic Moment Masterplan: aperçu

## 1a MAGIC MOMENT MASTERPLAN

### 1ère Phase «Planification»
Uniquement la première année

Entrer la date...

Séance initiale

Chef de projet
Groupe de projet «Ecole de ski»

1.5 heures

- Constitution du groupe de projet et fixation de ses tâches et de ses obligations
- Modèle de rémunération du groupe de projet
- Fixation des dates principales
- Rédaction de la proposition de projet à l'attention du Comité/Conseil d'administration

### 2e Phase «Adoption»
Uniquement la première année

Entrer la date...

Séance du Comité/du conseil d'administration

Chef de projet
Comité/Conseil d'administration

30 – 60 minutes

- 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»

Entrer la date...

Meeting

Chef de projet
Groupe de projet «Ecole de ski»
Collaborateurs de l'Ecole Suisse de Ski

15 minutes

- 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.

### Séance initiale
avec Groupe de projet «Ecole de ski»

Entrer la date...

### 4e Phase «Analyses»

Entrer la date...

Workshop

Chef de projet
Groupe de projet «Ecole de ski»
Partenaires de projet «Station»

3 heures

- 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

**Résultats**

- Champs d'action prioritaires au sein des divers maillons de la chaîne des expériences
- Evaluation générale des maillons de la chaîne des expériences

### 5e Phase «Idées»

Entrer la date...

Workshop

Chef de projet
Groupe de projet «Ecole de ski»
Partenaires de projet «Station»

3.5 heures

- 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

**Résultats**

- «Plan d'action 2019» du groupe de projet (provisoire)

### 6e Phase «Actions»

Entrer la date...

Séance du Comité/du conseil d'administration

Chef de projet
Comité/Conseil d'administration

30 – 60 minutes

- Adoption des actions 2019
- Application des mesures prévues

**Résultats**

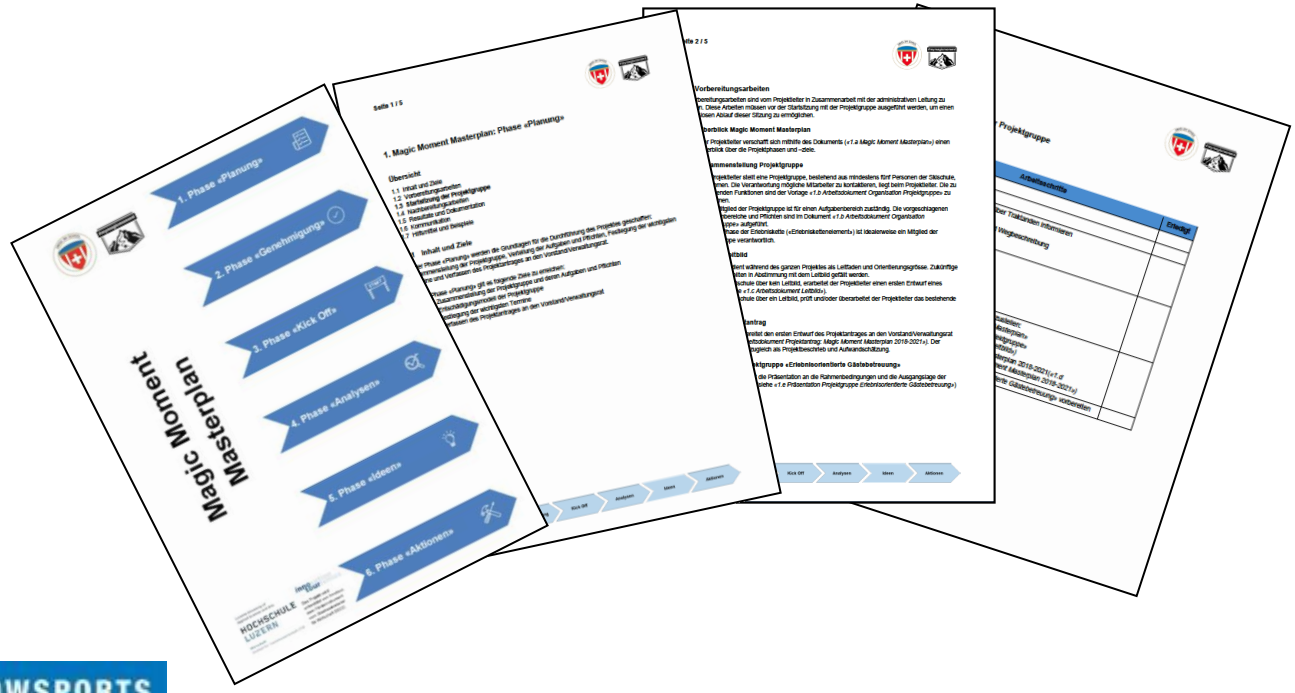
- Le «Plan d'action 2019» est adopté.
- Le Comité connaît l'état d'avancement du projet, ses objectifs et son contenu.
- Mesures appliquées

Téléchargement des résultats sur la version en ligne du «Magic Moment Toolbox», présente sur l'extranet de Swiss Snowsports

# Contenu du Magic Moment Toolbox

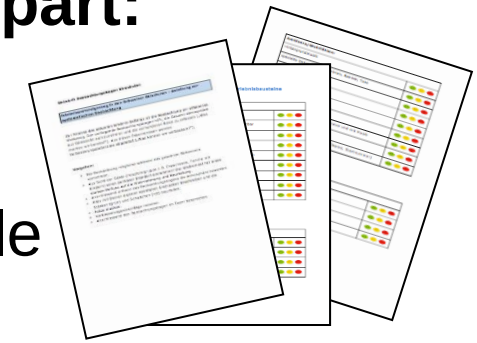
## Magic Moment Masterplan:

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

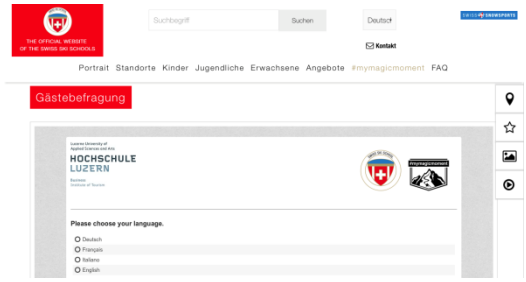


# Contenu du Magic Moment Toolbox

**Instruments pour examiner la situation de départ:**



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



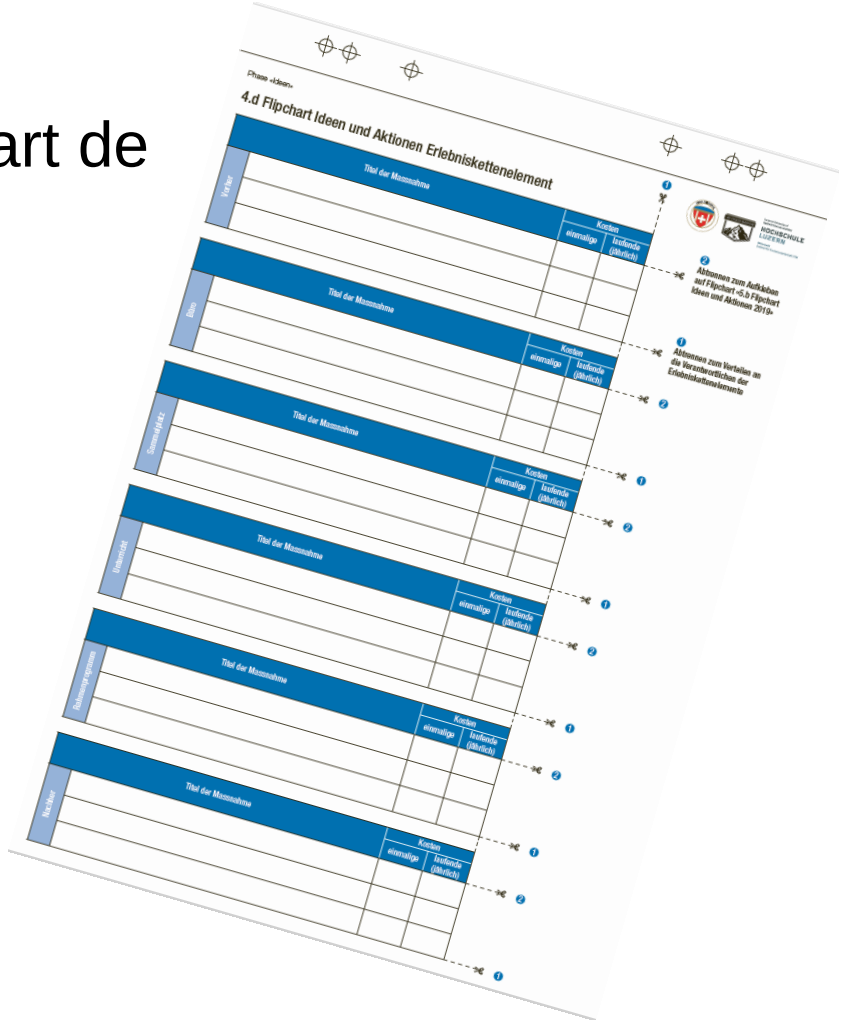

- **Questionnaire-client**
  - Evaluation par les hôtes

- **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



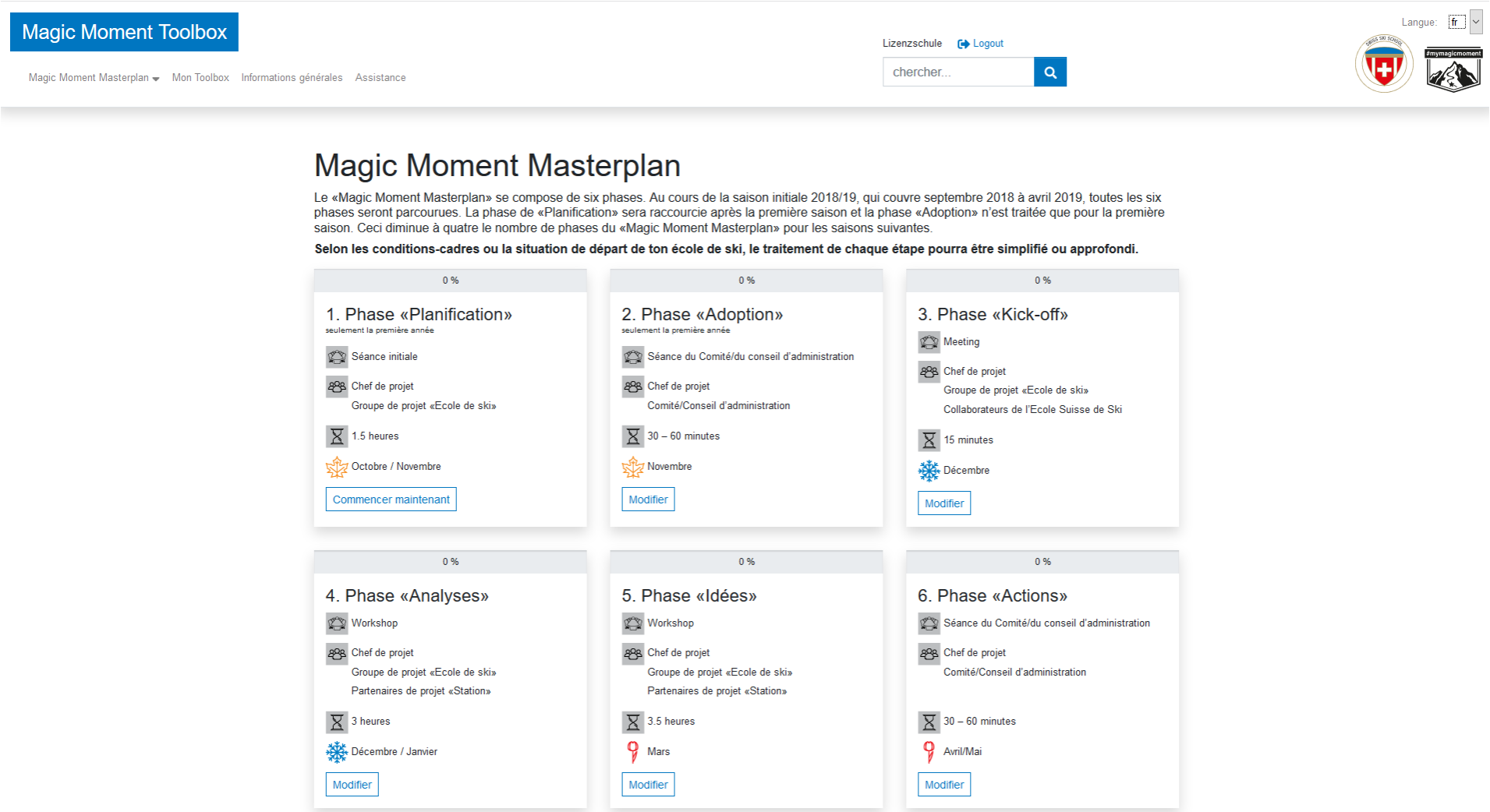
# Contenu du Magic Moment Toolbox

## 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

# Version numérique du Toolbox



# Version numérique: avantages

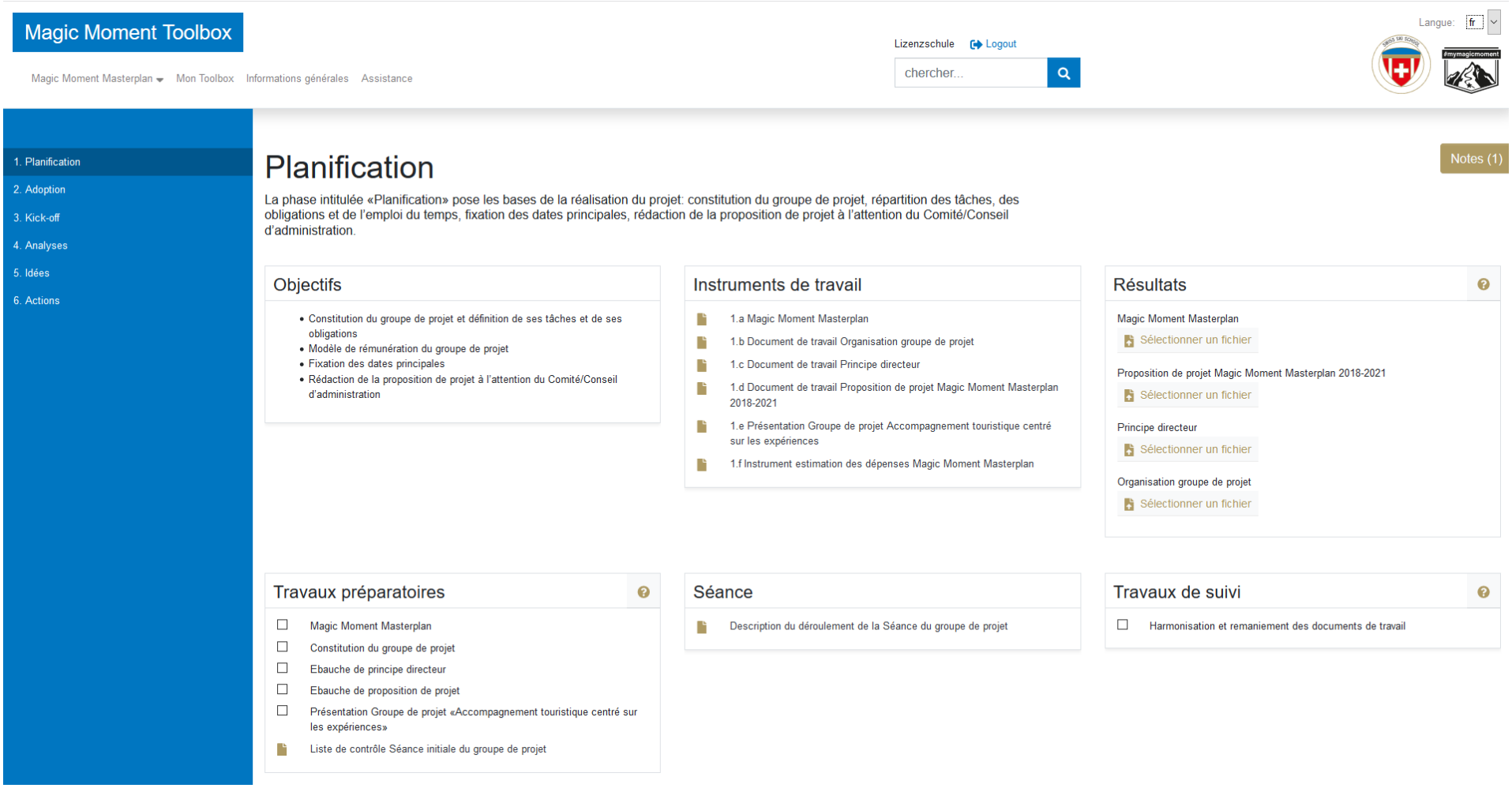
- Donne un aperçu clair du «Magic Moment Masterplan».

- 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



# Se familiariser avec le Magic Moment Toolbox

Objectifs:

- Se familiariser avec le «Magic Moment Toolbox»

- Déroulement:

| Etape | Durée |
|---|---|
| Se familiariser, en petits groupes, avec le «Toolbox» (version numérique et contenu tangible) | 15 min. |

# 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»

# Tâches du Comité et du président?

Objectif:

- Connaissance de son propre rôle au sein du projet du «Magic Moment Toolbox»

| Etape | Durée |
|---|---|
| Discussion des tâches du président et du Comité au sein du projet du «Magic Moment Toolbox» | 10 min. |

# Tâches du Comité et du Président

- Responsables de la gestion stratégique / des décisions de votre école de ski

⇩

- Responsables de l'application du «Magic Moment Toolbox» dans votre école de ski, et des modalités de cette application

- Soutien au directeur de l'école de ski dans l'application du projet:
  - Procurer les ressources (en matière de personnel, de budget)
  - Diffuser la signification et l'utilité du projet à l'intérieur et vers l'extérieur
  - Faire office de partenaire de discussion pour le directeur de l'école de ski (=chef de projet)
  - …
- Responsables du suivi du projet
- …

SWISS SNOWSPORTS

# Table ronde

01.03.2006 © Swiss Snowsports Association

# Merci de ton engagement en faveur des Magic Moments!