



Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE
LUZERN**

Wirtschaft

Cours d'automne 2019

Workshop «Accompagnement touristique centré sur les expériences» Partie 2

Le positionnement dans la station

Institut für Tourismuswirtschaft ITW

Roland Lymann

Dozent

T direkt +41 41 228 99 85

roland.lymann@hslu.ch

Luzern 13.09.2019

Aperçu

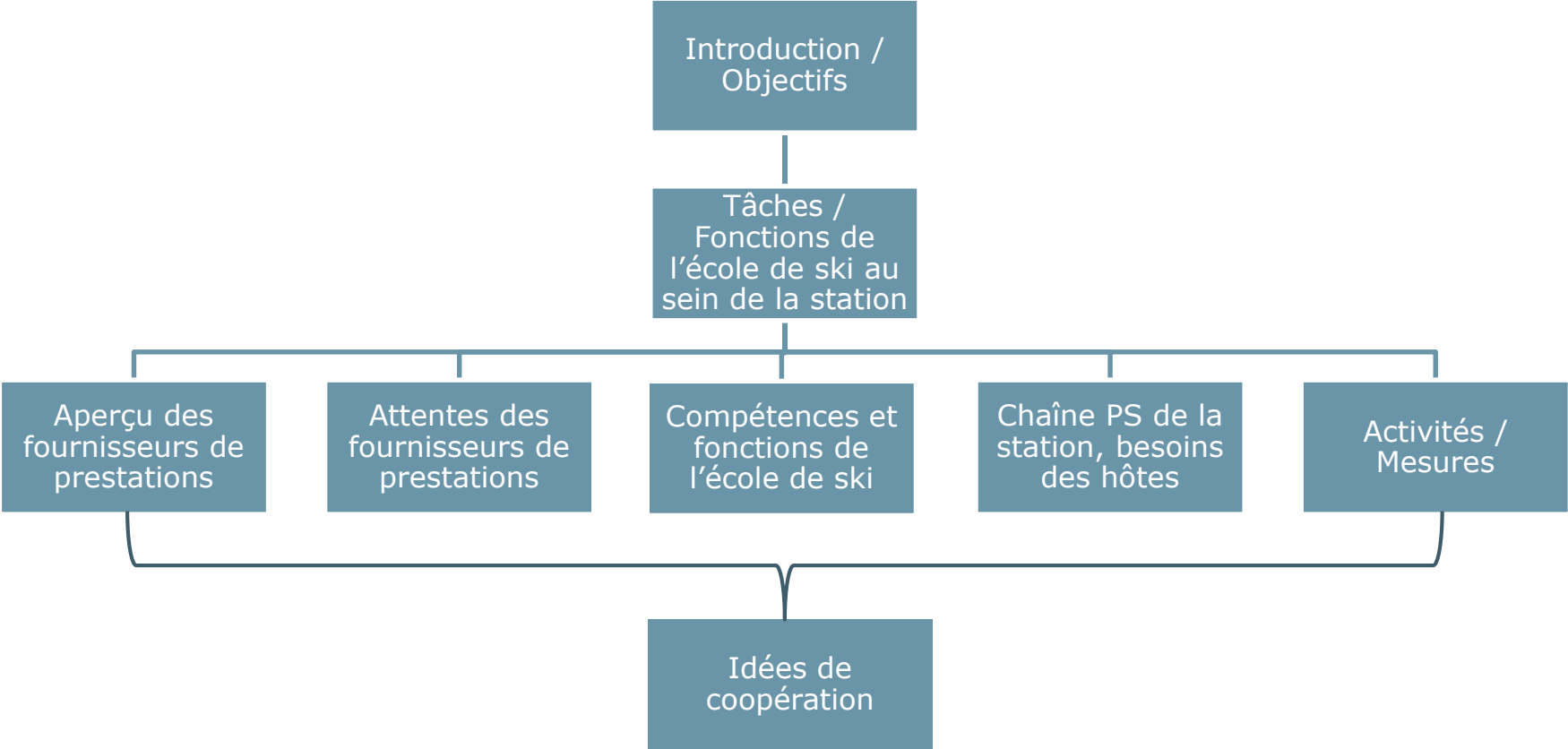
1. Objectifs du workshop
2. Etapes de la démarche: aperçu
3. Types d'hôtes du futur
4. Ensemble vers une clientèle plus nombreuse

Objectifs

Des conseils concrets tels que...

- L'école de ski peut être **utile à la station** et ainsi **améliorer sa position au sein de celle-ci**.
- A travers des **coopérations** et d'autres fournisseurs de prestations, l'école de ski peut **obtenir** un meilleur **chiffre d'affaires** / davantage de **travail** pour ses enseignants.

Etapes de la démarche: aperçu



Types d'hôtes du tourisme alpin suisse du futur

Institut d'économie du tourisme ITW

Roland Lymann

Lisa Fickel

Sources:

Tourism Monitor Switzerland 2017 («Monitoring du tourisme suisse», 2017)

MCI Tourismus, Zukunftsthemen des Alpinen Tourismus

Wirtschaftsforum Graubünden 2009

(«MCI Tourismus, Thèmes du futur du tourisme alpin, Forum économique», Grisons, 2009)

European Travel Commission, 2006

(«Commission européenne des voyages», 2006)



Hôte n°1 – Que souhaite-t-il?

Raisons principales du voyage

- Détente / Repos, calme, délices & gastronomie
- Authenticité, tradition, hospitalité

Besoins

- Nature pure, intacte et proximité de l'eau
- Repos, se ressourcer, calme et détente
- Atmosphère suisse, authenticité et délices
- Vivre la Suisse authentique, typique, au plus près de la nature («Typically Swiss»).
- Echange intense avec la/les culture(s) et la population locales
- Cuisine traditionnelle et locale

Equilibre
(entre vie prof. et
vie privée)

Détente /
Calme

Authenticité

Tradition

Gastronomie &
délices

Nature /
Montagnes /
Paysage

Nouvelles
connaissances

«L'hôte n° 1 accorde beaucoup d'importance à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et aimerait se ressourcer dans la nature/les montagnes et connaître les diverses facettes de la Suisse et des Suisses. L'authenticité et la beauté naturelle de la Suisse le fascinent.»



Hôte n°2 – Que souhaite-t-il?

Raisons principales du voyage

- Activités sportives en pleine nature
- Nature, montagnes, paysage, panoramas

Besoins

- Bouger dans la nature (marcher, nager, skier, etc.)
- Expérience de la montagne et de la nature
- Paysages (enneigés) intacts et panoramas
- Défi physique / sportif / Optimiser son «style»
- Recherche d'une expérience unique
- Commodité (billet de remontées mécaniques, équipement, transports, etc.)
- Vitesse, adrénaline, sentiment de liberté et de sécurité à la fois

Sport

Aventure

Individualisa-
tion

Nature
Montagnes/
Paysage

«L'hôte n°2 recherche le défi physique / sportif et l'aventure. Il souhaite une offre en matière d'activités sportives en pleine nature diversifiée et sur mesure.»



Hôte n°3 – Que souhaite-t-il?

Raisons principales du voyage

- Événements / Attractions
- Divertissement / Expériences / Vivre la tradition au présent

Besoins

- Découvrir les principaux sites de la Suisse.
- Visiter les sites «à ne pas manquer» et secrets; les graver («Je suis venu ici.») et les partager.
- Trouver le meilleur itinéraire compte tenu du temps à disposition (ne pas perdre de temps).
- Aimerais, sur une courte période, vivre de nombreuses impressions nouvelles.
- Disposé à payer davantage.
- La tradition prime sur l'authenticité.

Événements
/ Attractions

Divertisse-
ment /
Expériences

Tradition

Nouvelles
connaissances

Délices &
Gastronomie

«Afin d'utiliser son temps au mieux, l'hôte n°3 est prêt à payer davantage. Il souhaite découvrir la Suisse dans toute sa diversité et il visite diverses curiosités touristiques et historiques.»



Hôte n°4 – Que souhaite-t-il?

Raisons principales du voyage

- Equilibre entre vie professionnelle et vie privée; détente et calme
- Gastronomie et délices

Besoins

- Repos et retraite
- Bouger à l'air pur et en pleine nature
- Contes d'hiver, ambiance romantique, feux de cheminée
- Gastronomie, délices, bons repas
- Expérience à deux
- Commodité, voire luxe

Détente &
Calme

Equilibre
(entre vie prof. et
vie privée)

Gastronomie
& Délices

Nature /
Montagnes /
Paysage

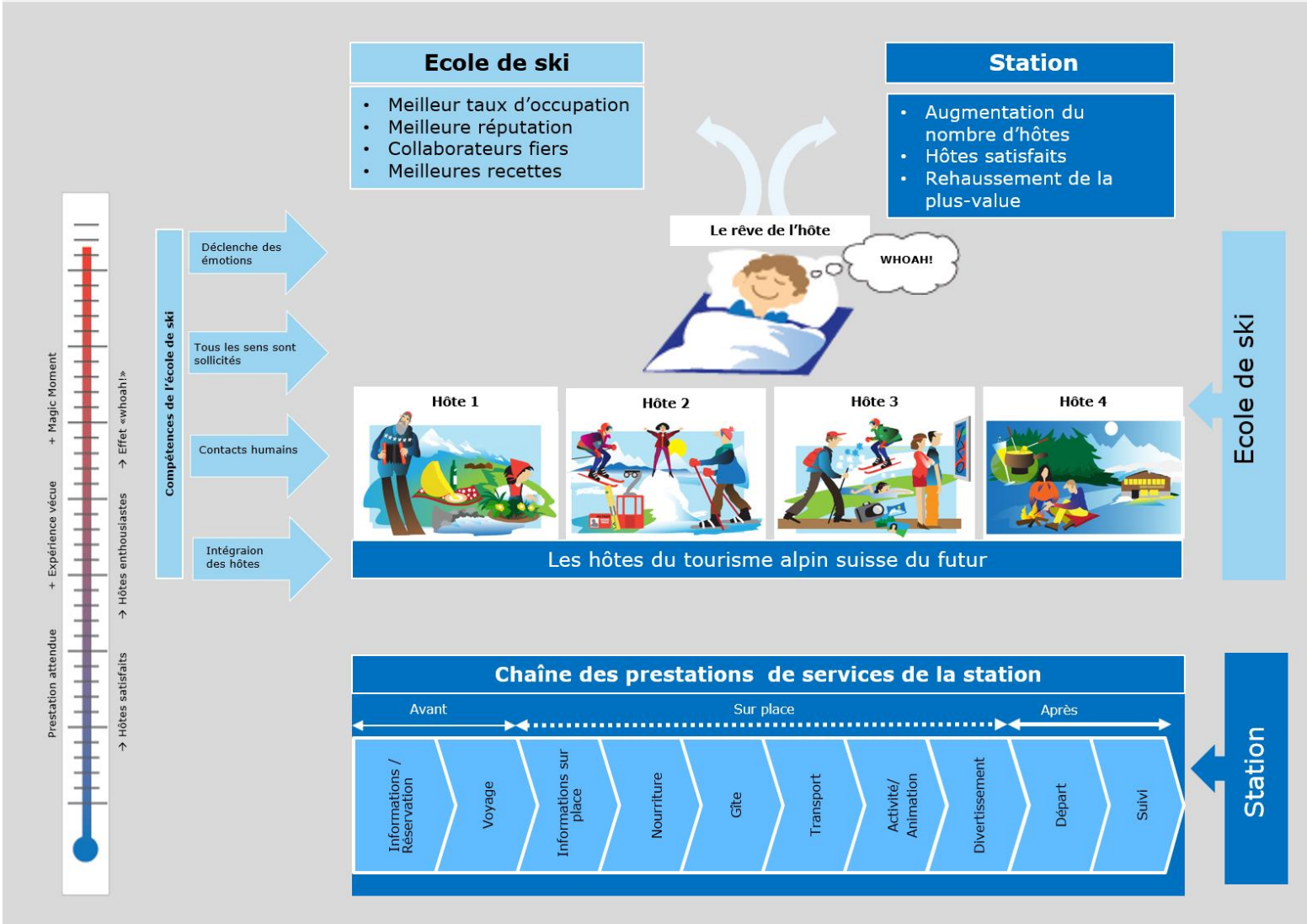
Fitness &
Mouvement

Santé

«L'hôte n°4 souhaite être gâté et recherche la cordialité et la chaleur de l'hospitalité suisse. Il aime le plaisir que lui procure un bon repas et respirer l'air frais suisse. Il est conscient que la qualité a son prix.»

Ensemble vers une clientèle plus nombreuse

ENSEMBLE VERS UNE CLIENTELE PLUS NOMBREUSE – Une station à succès



Roland Lymann, licencié ès sciences économiques,
Université de Saint-Gall

Professeur

Haute école de Lucerne - Economie
Institut d'économie touristique ITW
Rösslimatte 48
CH – 6002 Lucerne

Tél. dir. +41 41 228 99 85
roland.lymann@hslu.ch

Lucerne, 13.09.2019