

Etude client Mountain Management

Portfolio Produits



MOUNTAIN MANAGEMENT
CONSULTING

A propos

Grâce à 25 ans d'expérience de collecte, de traitement et d'analyse de données clients, nous faisons partie des experts dans le domaine des études client réalisées dans la région Alpine.

Passionnés par les sports d'hiver et l'industrie touristique de la chaîne Alpine, nous nous sommes spécialisés dans l'analyse spécifique des stations de montagne, et de l'environnement complet de ces destinations. Nos clients sont les exploitants de remontées mécaniques, les offices de tourisme, les élus, les écoles de ski, les magasins de location de matériel, et les restaurants etc.

Introduite pour la première fois en 2010, l'étude «Best Ski Resort» a été menée successivement en 2012, 2014, 2016 et 2018: depuis ses débuts, Best Ski Resort cumule plus de 200 000 touristes interrogés. Cet historique nous offre ainsi une base de données riche d'informations.

L'analyse de cette grande réserve de données nous offre la capacité à reconnaître et à anticiper des tendances: nous pouvons alors effectuer des recommandations d'actions précises auprès des acteurs de l'industrie touristique de la montagne.



Michael Partel, directeur général, et Thomas Häder, chef de projet. (de droite à gauche)

Nos produits

Aux côtés des études périodiques «Best Ski Resort» et «Best Summer Resort of the Alps» (nouveau 2019), Mountain Management a pu développer des outils complémentaires pour la collecte et l'analyse des données. Le produit «Mountain Developer» intègre notamment ces outils et permet une étude personnalisée et approfondie de la clientèle.

A travers l'utilisation et l'exploitation de nos produits, notre objectif consiste à soutenir activement votre développement. A partir de 2020, nous pourrons fournir aux destinations une analyse des tendances sur 5 éditions (2012, 2014, 2016, 2018, 2020).

Nous espérons venir à votre rencontre très prochainement afin de vous présenter et discuter plus en détails de ce portefeuille.

Vue d'ensemble de nos produits:

Etudes périodiques:

Etude hivernale «Best Ski Resort» Page 4-5

Etude estivale «Best Summer Resort of the Alps» Page 6-7

Rapports et analyses disponibles:

Premium Report
(résultats détaillés de l'étude) Page 8-9

Trend analysis
(Evolution 2010 – 2018) Page 10

Performance Monitor
(Votre position comparée à celle de vos concurrents) Page 11

Image de soi
(émotions et espérances de vos clients) Page 12

Summer/winter-performance-analysis
(comparaison été/hiver) Page 13

Etudes client spécifiques sur demande:

Mountain Developer Page 14-17

Etudes additionnelles Page 18

Check for Excellence Page 18

Contact Page 19

Etude hivernale «Best Ski Resort»

La plus importante enquête client menée directement dans les stations Alpines

Lors de la saison d'hiver 2017-2018, la plus grande étude client des Alpes a été conduite pour la 5^{ème} fois, en continuité avec les éditions 2010, 2012, 2014 et 2016. Environ 46 000 pratiquants de sports d'hiver ont été interrogés directement dans les stations.

Les critères de décision des clients lors du choix de leur destination, ainsi que leur satisfaction sur 21 critères font toujours l'objet d'un focus particulier. Pour aller plus loin, sont également toujours recherchés, la perception client quant au rapport qualité-prix, la fidélité de la clientèle, l'indicateur «Net Promoter Score», le taux d'utilisation des différentes infrastructures et services, etc. Depuis 2012, la structure et la composition du questionnaire n'ont subi que de très légères modifications: cela permet donc la comparaison entre les différentes éditions de l'étude (Trend analysis).

Depuis 2012, l'étude est menée en collaboration avec le Professeur Kurt Matzler (Université d'Innsbruck / Bozen), et génère des échos dans le domaine scientifique. Nos bases de données alimentent les publications des revues internationales de l'industrie touristique.

La prochaine édition sera menée cette saison d'hiver 2019/2020. Les résultats complets seront disponibles à partir de Novembre 2020. Une première partie des résultats sera disponible à partir du mois de Juillet 2020.

Rendez-vous sur www.mountain-m.com si vous souhaitez en savoir plus sur notre étude, nos «Best Ski Resort Awards», ou encore notre «Ski Resort Finder».

En bref

*Etude des 55 TOP stations de ski des Alpes
AT | CH | DE | FR | IT*

L'enquête est conduite sur place par le personnel Mountain Management, via la distribution de questionnaires papier

Sur chaque station, en moyenne 800 - 1000 clients sont interrogés sur 4 périodes, et 7 versions linguistiques du questionnaire sont disponibles

Mountain Management Consulting travaille de manière indépendante. L'étude est conduite indépendamment de l'achat.

NOUVEAUTÉ 2020: le classement «Best Ski Awards» comptera 3 catégories.

L'étude est menée en collaboration avec l'Université d'Innsbruck.



*«The study **Best Ski Resort** has established itself well and not only in practice. The elaborate study design, the large-scale random tests, as well as the tried and proven analysis and presentation methods guarantee a high quality of the data and study results.»*

Prof. Dr. Kurt Matzler, University of Innsbruck/Bolzano

Critères de sélection des stations étudiées

Les 55 stations de ski étudiées sont choisies au regard des critères suivants: la renommée, la taille de la station de ski, la fréquentation en termes de nuitées, et l'importance régionale dans chaque pays. Pour les éditions futures, jusqu'à 4 nouvelles destinations – 2 maximum par pays – pourront être rajoutées à chaque édition. Les critères de sélection de ces nouvelles stations sont: la taille du domaine skiable, la renommée, l'importance régionale, et la performance de satisfaction client.

Plus d'information sur ces critères de sélection et le contenu de l'étude sur www.mountain-m.com

55

domaines skiables étudiés en 2018

Allemagne

Garmisch-Partenkirchen
Hoher Ifen/Kleinwalstertal

France

Alpe d'Huez
Chamonix
La Plagne
Les Arcs
Les 2 Alpes
Megève
Val d'Isère
Tignes
La Clusaz
Les 3 Vallées

Italie

Alta Badia
Cortina d'Ampezzo
Gröden (Val Gardena)
Kronplatz
Livigno
Madonna di Campiglio
Obereggen (Latemar)
Sestriere
3 Zinnen
Sulden a. Ortler

Autriche

Gastein
Bad Kleinkirchheim/St. Oswald
Flachau-Wagrain-St. Johann
Ischgl
Lech-Zürs am Arlberg
Mayrhofen
Nassfeld
Obergurgl-Hochgurgl
Obertauern
Saalbach-Hinterglemm-
Leogang-Fieberbrunn
Schladming
Serfaus-Fiss-Ladis
Silvretta-Montafon
Sölden
St. Anton am Arlberg
Stubai Gletscher
Zell am See/Kaprun
Zillertal-Arena

Suisse

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

NOUVEAU Étude estivale «Best Summer Resort of the Alps»

Dans la continuité du succès de l'étude hivernale «Best Ski Resort», la version estivale «Best Summer Resort of the Alps» connaît son lancement.

Dès cet été 2019, les touristes estivaux seront interrogés sur leur niveau de satisfaction ainsi que les critères de choix de leur destination de montagne l'été. La première édition de cette étude se basera sur les données récoltées du mois de juin à septembre, par nos enquêteurs présents dans 44 destinations de montagne alpines sélectionnées dans les Alpes.

Les résultats de cette étude seront accessibles à partir de janvier 2020, exclusivement par les destinations de montagne étudiées.

En bref

Etude des 44 plus importantes destinations de montagne dans les AT | CH | DE | FR | IT

La phase d'enquête est menée par l'équipe Mountain Management, et consiste en la distribution de questionnaires papier directement dans les destinations.

Entre 600 à 800 clients interrogés à 4-5 reprises/périodes dans chaque destination

Mountain Management Consulting mène cette étude de manière indépendante. L'étude est conduite indépendamment de son achat.

*Prochaines éditions de l'étude
2019 | 2021 | 2023 | 2025 | ...*

L'étude estivale est aussi réalisée en collaboration avec l'Université d'Innsbruck.



Contenu de l'enquête

- Critères de sélection pour le choix de la destination
- Satisfaction client mesurée dans 22 catégories
- Rapport qualité-prix
- Taux de recommandation et fidélité
- Activités pratiquées par la clientèle
- Usage des médias sociaux et taux de réservation online de l'offre touristique
- Image de soi
- Données démographiques des répondants

VOTRE AVIS COMPTE

Best Summer Resort of the Alps

La plus importante enquête de satisfaction dans les Alpes !

2019

REMPORTEZ: 3 X WEEK-ENDS pour deux dans l'une des meilleures stations européennes! (saison d'été)

Votre avis est important pour nous permettre d'améliorer la qualité de l'offre touristique en montagne. Merci de répondre aux questions suivantes en cochant les différentes cases, conformément à vos convictions personnelles. Vous pourrez ainsi tenter de remporter l'un des trois week-ends en montagne mis en jeu. Nous vous remercions d'avance pour votre coopération.

1.1 Dans quel pays habitez-vous?

<input type="checkbox"/> Allemagne	<input type="checkbox"/> Autriche	<input type="checkbox"/> Suisse	<input type="checkbox"/> Italie	<input type="checkbox"/> France
<input type="checkbox"/> Pays-Bas	<input type="checkbox"/> Grande-Bretagne	<input type="checkbox"/> Belgique	<input type="checkbox"/> Suède	<input type="checkbox"/> Pologne
<input type="checkbox"/> Chine	<input type="checkbox"/> USA	<input type="checkbox"/> Canada	<input type="checkbox"/> Amérique du Sud	<input type="checkbox"/> Inde
			<input type="checkbox"/> Russie	<input type="checkbox"/> Autre

1.2 Quelle activité pratiquez-vous principalement dans cette région ? (au maximum 2 activités)

<input type="checkbox"/> Randonnée	<input type="checkbox"/> VTT	<input type="checkbox"/> Ressourcement, Calme & Relaxation	<input type="checkbox"/> Bien-être	<input type="checkbox"/> Golf	<input type="checkbox"/> Natation	<input type="checkbox"/> Randonnée	<input type="checkbox"/> Alpinisme
							<input type="checkbox"/> Autre

1.3 Cochez les 5 critères les plus importants lorsque vous choisissez votre destination en montagne l'été. (5 au maximum)

<input type="checkbox"/> Randonnée / Réseau de sentiers	<input type="checkbox"/> Convivialité	<input type="checkbox"/> Possibilités d'excursion & visites	<input type="checkbox"/> Rapport qualité-prix
<input type="checkbox"/> Offre d'hébergement / Hôtels	<input type="checkbox"/> Ambiance de la station / Ambiance locale	<input type="checkbox"/> Accès / Localisation de la station	<input type="checkbox"/> Divertissements & Fun
<input type="checkbox"/> Offre de VTT	<input type="checkbox"/> Remontées mécaniques (ouvertes)	<input type="checkbox"/> Offre enfants & famille	<input type="checkbox"/> Événements & animations
<input type="checkbox"/> Calme / Relaxation	<input type="checkbox"/> Authenticité / Tradition	<input type="checkbox"/> Gastronomie / Offre de restauration	<input type="checkbox"/> Attractions touristiques (parc de loisir, source thermale)
<input type="checkbox"/> Nature / Paysages		<input type="checkbox"/> Offre de Commerces & Shopping	

1.4 Êtes-vous satisfait(e) par la destination que vous visitez actuellement ?

		MÉDIOCRE										EXCELLENT										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.4.1	Offre pour la Randonnée / Réseau de sentiers	<input type="checkbox"/> Non-utilisés																				
1.4.2	Entretien & Qualité des sentiers	<input type="checkbox"/> Non-utilisés																				
1.4.3	Calme / Relaxation																					
1.4.4	Nature / Beauté des paysages																					
1.4.5	Authenticité / Tradition																					
1.4.6	Convivialité																					
1.4.7	Ambiance de la station / Ambiance locale																					
1.4.8	Remontées mécaniques (ouvertes)	<input type="checkbox"/> Non-utilisées																				
1.4.9	Offre de restauration en montagne	<input type="checkbox"/> Non-utilisée																				
1.4.10	Offre de restauration dans le village/station	<input type="checkbox"/> Non-utilisée																				
1.4.11	Offre d'hébergement / Hôtels	<input type="checkbox"/> Non-utilisée																				
1.4.12	Accès / Localisation de la station																					
1.4.13	Offre enfants & famille en montagne	<input type="checkbox"/> Non-utilisée																				
1.4.14	Offre enfants & famille dans le village	<input type="checkbox"/> Non-utilisée																				
1.4.15	Événements & animations	<input type="checkbox"/> Non-utilisés																				
1.4.16	Possibilités d'excursion & visites	<input type="checkbox"/> Non-utilisés																				
1.4.17	Divertissements & Fun	<input type="checkbox"/> Pas important																				
1.4.18	Magasins de sport & Location de matériel	<input type="checkbox"/> Non-utilisés																				
1.4.19	Offre pour le VTT	<input type="checkbox"/> Non-utilisée																				
1.4.20	Piste de DH (descente VTT)	<input type="checkbox"/> Non-utilisée																				
1.4.21	Offre bien-être dans le village / hôtels	<input type="checkbox"/> Non-utilisée																				
1.4.22	Transports en commun dans la région	<input type="checkbox"/> Non-utilisés																				
1.5	Comment évaluez-vous le rapport qualité-prix de cette destination?																					
1.6	Globalement, êtes-vous satisfait(e) de cette destination de montagne?																					

www.best-skiresorts.com

Extrait du questionnaire Page 1 sur 2

44

destinations étudiées

7

Des questions spéciales concernant la vision des clients et leur sensibilité sur certains sujets, complètent les questionnaires de nos études périodiques. En fonction du contexte de chaque édition de l'étude, nous nous intéressons aux tendances, nouveautés, et autres sujets pertinents pour notre industrie.

A partir de la saison d'hiver 19/20, un nouvel indicateur sera introduit dans le questionnaire Best Ski Resort: **le taux d'occupation**. Cet indicateur permettra une analyse stratégique de l'évaluation par les clients de leur expérience en montagne. Comme toujours, vous pourrez comparer vos valeurs avec les valeurs moyennes et meilleures valeurs de l'industrie.

Dans notre nouvelle étude «Best Summer Resort of the Alps», des questions spéciales sur le thème de **l'usage des médias sociaux et la réservation online** ont été introduits pour la première fois.

Nous avons également introduit le **«Guest Loyalty Index»** (Indice de fidélité client), un nouvel indicateur et outil de mesure de la fidélité, riche en informations. Le Guest Loyalty Index est calculé à partir de trois facteurs: la recommandation, la satisfaction globale, et l'intention de retour.

Plus d'information sur ces nouveautés sur dans la catégorie «News» de notre site internet: **www.mountain-m.com**

Avis clients



«A Zermatt depuis des années, nous utilisons le **Premium Report** pour la planification, le contrôle de la qualité et le contrôle de nos services. D'une part, le rapport vous permet d'analyser vos propres forces et faiblesses en comparaison avec les autres destinations de sports d'hiver. D'autre part, nous pouvons reconnaître les tendances importantes à venir.»

Sandra Zenhäusern-Stockinger
Directrice marketing et commerciale de Zermatt Bergbahnen AG

Exemple «taux d'occupation»



Exemple «réservation online»



Exemple «Guest Loyalty Index»



«L'étude **Best Ski Resort** nous aide et nous oriente dans le cadre du développement stratégique de Kronplatz. Il est plus qu'important de savoir ce que les clients pensent de nous. Nous manquons souvent d'une vue objective et extérieure sur notre produit.»

Andrea Del Frari
Directeur Skirama Kronplatz

Trend Analysis (hiver)

Le sujet du développement global de l'industrie touristique des sports d'hiver est au cœur du Trend Analysis. Les différents critères et le contenu du questionnaire n'ont pas connu de changements significatifs depuis 2012, ce qui permet une analyse et une comparaison sur plusieurs années.

A partir de 2020, nous aurons la possibilité de réaliser cette analyse «historique» sur 5 périodes.

Disponible actuellement:

Hiver: 2012 | 2014 | 2016 | 2018

Hiver 2010 (partiellement disponible)

Contenu du Trend Analysis

environ 32 pages en format PDF / A4 imprimé

- Développement sur la période 2012 - 2018
- Critères de sélection pour le choix de la destination
- Satisfaction client dans 21 catégories
- Rapport qualité-prix
- Taux de recommandation (Net Promoter Score)
- Fidélité client (intention de retour, proportion d'habitues, etc.)
- Evaluation globale, et données selon les différents segments de clientèle (habitues, familles, primo-visiteurs, etc.)

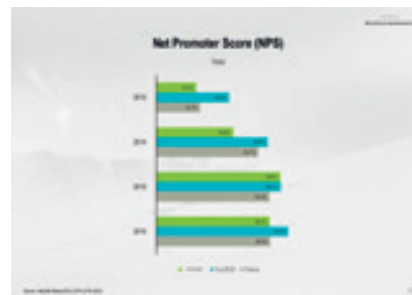
Extrait Trend Analysis Best Ski Resort 2018



Extrait Trend Analysis Best Ski Resort 2018



Extrait Trend Analysis Best Ski Resort 2018



Performance Monitor

Comment suis-je positionné parmi les meilleures stations de ski des Alpes? Nous avons mis cette question au sein de notre Performance Monitor, outil pour guider le développement, la stratégie et la différenciation des destinations. L'outil prend en compte deux facteurs: la «relative satisfaction de la clientèle par rapport à celle des concurrents» et la «relative importance du critère pour la clientèle, par rapport à celle des concurrents». Le rapport fait ainsi apparaître le positionnement d'une station dans la compétition internationale, sur chacun des 20 critères tels que l'offre pour les familles, la convivialité, la gastronomie, etc.

Disponible actuellement:

Hiver: 2012 | 2014 | 2016 | 2018

Été: 2019 – disponible à partir de janvier 2020

Contenu du Performance Monitor

environ 80 pages en format PDF / imprimé A3

- Positionnement comparé aux concurrents sur 20 critères (Analyse Importance/Performance)
- Identification du potentiel de différenciation et points de vente uniques
- Évaluation globale de votre positionnement, ainsi qu'une analyse spécifique selon les segments de clientèle (clientèle habituée, familles, primo-visiteurs, etc).

Avis clients



«Le Performance Monitor constitue pour nous le meilleur outil existant sur le marché afin d'analyser le positionnement de nos stations de ski dans la compétition internationale. En tant qu'Association des 3 Vallées, nous sommes dans le devoir d'avoir à disposition des données qualitatives et pertinentes, afin d'assurer un développement continu de nos destinations. Cela nous donne également l'opportunité de reconnaître des tendances. Cet outil de qualité est utilisé depuis des années par notre organisation.»

Vincent Lalanne-Clouté, Directeur de l'Association des 3 Vallées

Extrait Performance Monitor Best Ski Resort 2018



Extrait Performance Monitor Best Ski Reort 2018



«Le Performance Monitor enregistre l'évolution des attentes des clients à Dolomiti Superski depuis 2012. Ces analyses ont permis de renforcer notre vision que l'offre touristique doit devenir encore plus professionnelle et de qualité, avec une prise en compte du rapport qualité-prix de l'entière chaîne de valeur touristique.»

Thomas Mussner, Directeur général Dolomiti Superski

«Image de soi» des clients

La forte proportion de primo-visiteurs (30,5% en moyenne l'hiver 17/18) nous montre que nous ne connaissons pas 1 visiteur sur 3: nous ne savons rien de leurs attentes ni de leurs comportements de séjour. Pour faire face à ce manque d'informations, nous effectuons des analyses en fonction des segments de clientèle et nous réalisons notamment un focus sur les primo-visiteurs. Également, nous interrogeons les clients sur leurs émotions, la façon dont ils vivent leur séjour, et les éléments qu'ils souhaitent voir améliorés / créés en station.

Disponible actuellement:

Hiver: 2016 | 2018

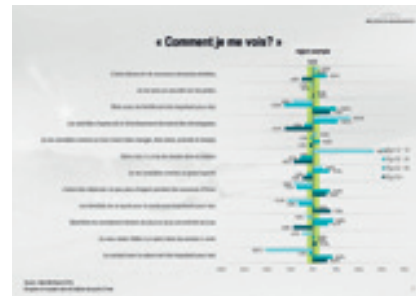
Été: 2019 – disponible à partir de Janvier 2020

Contenu «Image de soi» des clients

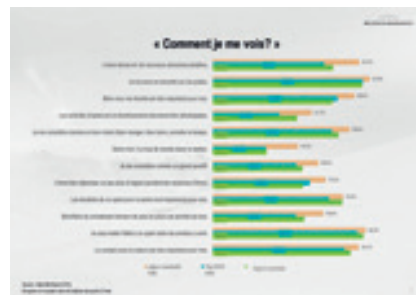
environ 30 pages en format PDF / imprimé A4

- Emotions et souhaits des clients
- Évaluation globale et analyse selon les différents segments de clientèle (habituels, familles, primo-visiteurs, etc)

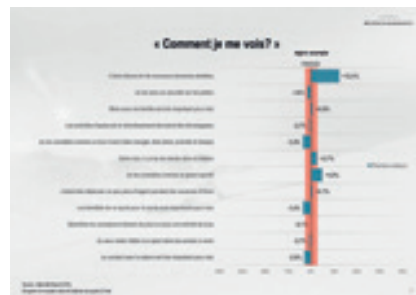
Extrait Image de soi Best Ski Resort 2018



Extrait Image de soi Best Ski Resort 2018



Extrait Image de soi Best Ski Resort 2018



Sans connaissance, l'action est inutile et la connaissance sans action est vaine.

Abu Bakr

Analyse des performances Eté/Hiver

La mise en place de la version estivale «Best Summer Resort of the Alps» permet d'effectuer la comparaison des données entre l'hiver et l'été. Au sein d'un rapport d'environ 30 pages, nous analysons la satisfaction client, les critères de sélection, la fidélité, etc., dans une comparaison saisonnière.

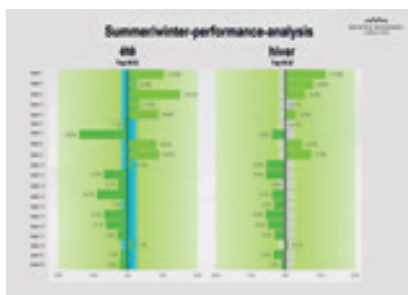
Disponibilité:

A partir de Janvier 2020, ce rapport sera disponible pour tous les clients ayant fait l'achat des Premium Reports «Best Summer Resort of the Alps» 2019 et «Best Ski Resort» 2018.

.....
Contenu de l'Analyse des performances Eté/Hiver
environ 30 pages en format PDF / imprimé A4
.....

- Comparaison de la satisfaction Eté/Hiver
- Comparaison des critères de selection Eté/Hiver
- Comparaison de la fidélité Eté/Hiver
- Comparaison de la recommandation Eté/Hiver
- Évaluation globale et analyse selon les différents segments de clientèle (habituels, familles, primo-visiteurs, etc)

Exemple de la comparaison performance été/hiver



Exemple de la comparaison performance été/hiver



Mountain Developer

Un outil éprouvé et approuvé par les plus importantes stations européennes! Une étude qualitative de la clientèle sur commande, adaptée à notre ère digitale.

Le Mountain Developer permet d'obtenir le feedback de votre clientèle en temps réel. Avec cet outil, nous pouvons approfondir et compléter les enquêtes. Nous pouvons également créer des analyses comparatives de vos données avec celles de vos concurrents grâce à des études benchmark. Déjà plus de 50% des stations étudiées «Best Ski Resort», mais aussi les Offices du tourisme, écoles de ski, magasins de sports et restaurants en station, utilisent et exploitent le Mountain Developer. Plus particulièrement, le module «Brand Image» nourrit, oriente et soutient la construction et le développement de l'image de marque des destinations les plus réputées à travers les Alpes.

Le contenu du questionnaire est personnalisé et pensé spécifiquement pour chacun. La collecte des données peut être effectuée selon trois différentes méthodes d'enquête: sur place en station (avec les questionnaires papier), online, et mobile. Les canaux de distribution peuvent être adaptés à votre approche CI/CD, et personnalisés selon vos besoins et vos souhaits. L'outil peut aussi être intégré dans des applications mobiles.

Avis clients



«Nous pouvons obtenir des conclusions stratégiques à partir du **Mountain Developer**. L'outil nous aide particulièrement dans le développement de pistes ludiques et du freeride.»

Werner Hanselitsch, Gestion des remontées mécaniques d'Obergurgl

En bref:

Le Mountain Developer correspond à un outil de recherche modulable et personnalisable, adaptable à tous vos besoins.

5 domaines d'application: remontées mécaniques, offices du tourisme, écoles de ski, magasins de sports/location de matériel, gastronomie

3 méthodes d'enquête: sur place en montagne, online, mobile

10 modules: en fonction de vos besoins, nous créons votre Mountain Developer individuel.

Suite à la collecte des données, un rapport synthétique et clair contenant les résultats et les interprétations est délivré.

Toutes les données collectées sont disponibles en temps réel sur un tableau de bord.



«Accéder aux données en temps réel dans le tableau de bord **Mountain Developer** nous permet de les analyser très rapidement. Cela nous offre l'opportunité de prendre des décisions et mettre en place des actions spécifiques qui ont un impact immédiat.»

Philipp Hostenstein, CEO Arosa Bergbahnen AG

Méthodes d'enquête Mountain Developer

Les trois canaux de diffusion de l'enquête sont adaptés à une approche d'intégration continue (CI), et peuvent être combinés selon vos souhaits. Pour une utilisation multicanale, nous suivons le taux de conversion des différents canaux tels que Facebook, Instagram, Newsletters, etc.

Sur place en montagne

- Haute qualité de données collectées sur place en montagne, avec une teneur riche en valeur et en information
- Évaluation manuelle et réalisation de l'enquête en fac-à-face
- Présentation et restitution des données après la saisie dans une base de données/tableau de bord.

YOUR OPINION IS IMPORTANT TO US!

**YOUR OPINION COUNTS
SUMMER QUESTIONNAIRE**

SUMMER 2016

**YOU COULD WIN
1 WEEK'S SUMMER HOLIDAY IN 2017
or 4 Family or Family Friends Tickets
5x2 DAY TICKETS FOR WINTER 2016/17**

1. GENERAL MOUNTAIN

QUESTION	YES	NO	NEUTRAL
11. USE MORE ORGANIZATION	10	10	10
12. IMPROVED ORGANIZATION	10	10	10
13. IMPROVED ORGANIZATION	10	10	10
14. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
15. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
16. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
17. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
18. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
19. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
20. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
21. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
22. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
23. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
24. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
25. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
26. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
27. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
28. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
29. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
30. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
31. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
32. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
33. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
34. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
35. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
36. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
37. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
38. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
39. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
40. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
41. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
42. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
43. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
44. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
45. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
46. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
47. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
48. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
49. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
50. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
51. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
52. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
53. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
54. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
55. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
56. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
57. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
58. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
59. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10
60. CONVENIENCE OF PASSENGER CONNECTIONS	10	10	10

2. MOUNTAIN EXPERIENCE

QUESTION	YES	NO	NEUTRAL
61. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
62. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
63. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
64. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
65. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
66. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
67. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
68. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
69. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
70. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
71. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
72. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
73. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
74. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
75. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
76. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
77. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
78. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
79. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
80. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
81. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
82. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
83. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
84. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
85. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
86. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
87. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
88. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
89. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
90. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
91. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
92. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
93. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
94. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
95. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
96. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
97. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
98. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
99. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10
100. MOUNTAIN EXPERIENCE	10	10	10

3. AT THE RESORT

QUESTION	YES	NO	NEUTRAL
101. AT THE RESORT	10	10	10
102. AT THE RESORT	10	10	10
103. AT THE RESORT	10	10	10
104. AT THE RESORT	10	10	10
105. AT THE RESORT	10	10	10
106. AT THE RESORT	10	10	10
107. AT THE RESORT	10	10	10
108. AT THE RESORT	10	10	10
109. AT THE RESORT	10	10	10
110. AT THE RESORT	10	10	10
111. AT THE RESORT	10	10	10
112. AT THE RESORT	10	10	10
113. AT THE RESORT	10	10	10
114. AT THE RESORT	10	10	10
115. AT THE RESORT	10	10	10
116. AT THE RESORT	10	10	10
117. AT THE RESORT	10	10	10
118. AT THE RESORT	10	10	10
119. AT THE RESORT	10	10	10
120. AT THE RESORT	10	10	10
121. AT THE RESORT	10	10	10
122. AT THE RESORT	10	10	10
123. AT THE RESORT	10	10	10
124. AT THE RESORT	10	10	10
125. AT THE RESORT	10	10	10
126. AT THE RESORT	10	10	10
127. AT THE RESORT	10	10	10
128. AT THE RESORT	10	10	10
129. AT THE RESORT	10	10	10
130. AT THE RESORT	10	10	10
131. AT THE RESORT	10	10	10
132. AT THE RESORT	10	10	10
133. AT THE RESORT	10	10	10
134. AT THE RESORT	10	10	10
135. AT THE RESORT	10	10	10
136. AT THE RESORT	10	10	10
137. AT THE RESORT	10	10	10
138. AT THE RESORT	10	10	10
139. AT THE RESORT	10	10	10
140. AT THE RESORT	10	10	10
141. AT THE RESORT	10	10	10
142. AT THE RESORT	10	10	10
143. AT THE RESORT	10	10	10
144. AT THE RESORT	10	10	10
145. AT THE RESORT	10	10	10
146. AT THE RESORT	10	10	10
147. AT THE RESORT	10	10	10
148. AT THE RESORT	10	10	10
149. AT THE RESORT	10	10	10
150. AT THE RESORT	10	10	10

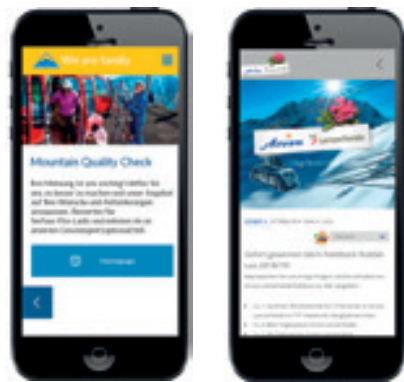
Online

- Optimisé pour tous les appareils (ordinateur, tablette, mobile)
- Suivi individuel des canaux de distribution
- Intégration simple et rapide via des liens internet
- Présentation des données en temps réel dans un tableau de bord



Mobile

- Intégration simple et rapide au sein d'applications existantes
- Point de contact additionnel avec vos clients
- Présentation des données en temps réel dans un tableau de bord
- Les clients peuvent transmettre des photos dans leur réponse au questionnaire



Module Mountain Developer

10 modules sont disponibles: ceux-ci peuvent être combinés selon vos besoins. Nous pouvons vous conseiller sur les combinaisons qui vous seront adaptées.

Satisfaction	Mes clients sont-ils satisfaits concernant les services de la destination?
Critères de choix d'une destination	Quels sont les critères particulièrement importants pour mes clients? Quels critères se trouvent au second plan?
Image de marque	Que représente ma marque pour les clients? Quels éléments associent-ils à ma marque?
Net Promoter Score (recommandation)	Comment mes clients ont-ils vécu leur expérience de séjour? Ont-ils tendance à me recommander? Si non, pourquoi?
Niveau d'usage et sensibilité des services	Les services spécifiques offerts par ma destination sont-ils connus auprès de ma clientèle? Quels services et infrastructures sont utilisés et pourquoi?
Idées et suggestions pour amélioration	Quelles idées et suggestions ont les clients? Quels sont les points faibles de ma destination?
Fidélité	Mes clients sont-ils fidèles? Quelle est la proportion de primo-visiteurs, de clients habitués, etc ... au sein de ma clientèle?
Nouvel indicateur en développement: Kano Model	Quels éléments doivent être considérés pour le développement de nouveaux produits/services? Comment atteindre «l'effet waouh»?
Analyse des prix	Quels niveaux de prix peuvent-ils être établis sur le marché? Quels éléments/facteurs sont sources de bénéfices pour les clients, en termes de prix?
Questions individuelles	Nous pouvons intégrer aisément des questions additionnelles en fonction de vos besoins.

Tableau de bord Mountain Developer

Tous les résultats sont accessibles en temps réel dans un tableau de bord online. L'affichage des meilleurs scores et des valeurs moyennes permet de vous repérer par rapport aux meilleures destinations. Des options de tri et de filtre permettent d'aller encore plus loin dans l'analyse.

Extrait Image de marque «Tableau de bord Mountain Developer»



Extrait idées et suggestions d'amélioration «Tableau de bord Mountain Developer»

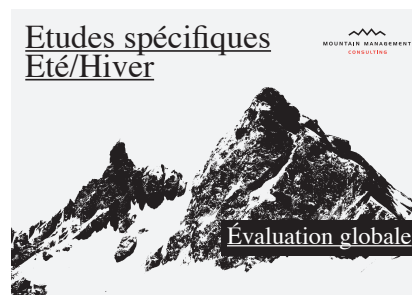


Etudes spécifiques

Des études spécifiques sur demande complètent notre portfolio de services/produits. Il n'existe que peu de limites à la création d'études et à leur personnalisation.

Après vous avoir consulté, nous créons pour vous une enquête sur-mesure, et nous concevons le «design» de l'étude (contenu, mise en forme des données, analyse selon les cibles, etc). Les données sont préparées et mises en forme au sein d'un rapport final. L'accès à un tableau de bord online constitue également une option.

Nous menons depuis longtemps des études spécifiques demandées par nos clients à travers les Alpes. Nous sommes à votre disposition pour vous conseiller et vous exposer toutes les possibilités existantes.



Check for Excellence

Dans un contexte de concurrence exacerbée, les destinations doivent faire le choix entre une stratégie de domination par les prix, ou une stratégie de différenciation.

Au sein du rapport «Check for Excellence», nous analysons toutes les données disponibles. Nous pouvons vous présenter les résultats majeurs qui en découlent, et vous offrir nos recommandations pour orienter vos actions. L'objectif de cette analyse est d'examiner l'offre de produits et de services existants, ainsi que votre positionnement sur le marché.

Ce sont 25 années d'expérience dans l'industrie des sports d'hiver qui nous ont permis d'acquérir une véritable expertise du secteur.

The image shows a table titled 'Check for Excellence' with a list of categories and their scores. The table is presented in a clean, minimalist style with a light background. The categories and scores are as follows:

Check for Excellence	
Situation initiale	1
Situation désirée	1
Développement de produit	15
Positionnement sur le marché	15
Image de marque	25
Potentiel de différenciation	25
Résumé et conclusion	25

Consultation personnelle

Nous serons heureux de répondre à vos interrogations au cours d'un rendez-vous privé, et de créer pour vous une offre sur-mesure.

N'hésitez pas de nous contacter!

Thomas Häder
Chef de projet
Mountain Management C. E.
Maria-Theresien-Str. 42a
A 6020 Innsbruck
E: thaeder@mountain-m.com
M: +43 (0)660 665 52 13

Michael Partel
Directeur général
Mountain Management C. E.
Industriering 21, FL 9491 Ruggell
E: mpartel@mountain-management.com
M: +43 (0)664 441 79 71

www.mountain-m.com



MOUNTAIN MANAGEMENT
CONSULTING