



Sondage Destination Vercorin

Anne-Laure Vaudan – Martine Perruchoud Hofstädter
Septembre 2024

Agenda

- Informations générales
- Profil des participants
- Indicateurs globaux
- Analyse détaillée
 - Avant le séjour
 - Pendant le séjour
 - Après le séjour
- Analyse des sentiments
- Prochaines étapes

Informations générales

Informations générales sur l'étude

Objectifs de l'étude

- Obtenir la mesure initiale des indicateurs stratégiques : probabilité de recommandation et satisfaction globale
- Mesurer la satisfaction des principales interactions sur le parcours client
- Définir des pistes d'amélioration

Méthode de récolte de données

- Enquête en ligne
- Période de récolte : du 15 mai 2024 au 3 juin 2024

Taille de l'échantillon

- 5389 contacts avec une adresse e-mail (Newsletter Vercorin Tourisme et SWISSPEAK Resorts)
- Adresses effectives (suppression des adresses non valables ou refusées) : 5228 adresses
- Parallèlement à l'envoi via la plateforme de sondage, des liens génériques ont été transmis à l'association VercoR2 ainsi qu'au BAT. Ces deux organisations ont transmis le sondage à leurs adhérents et clients via un lien générique.

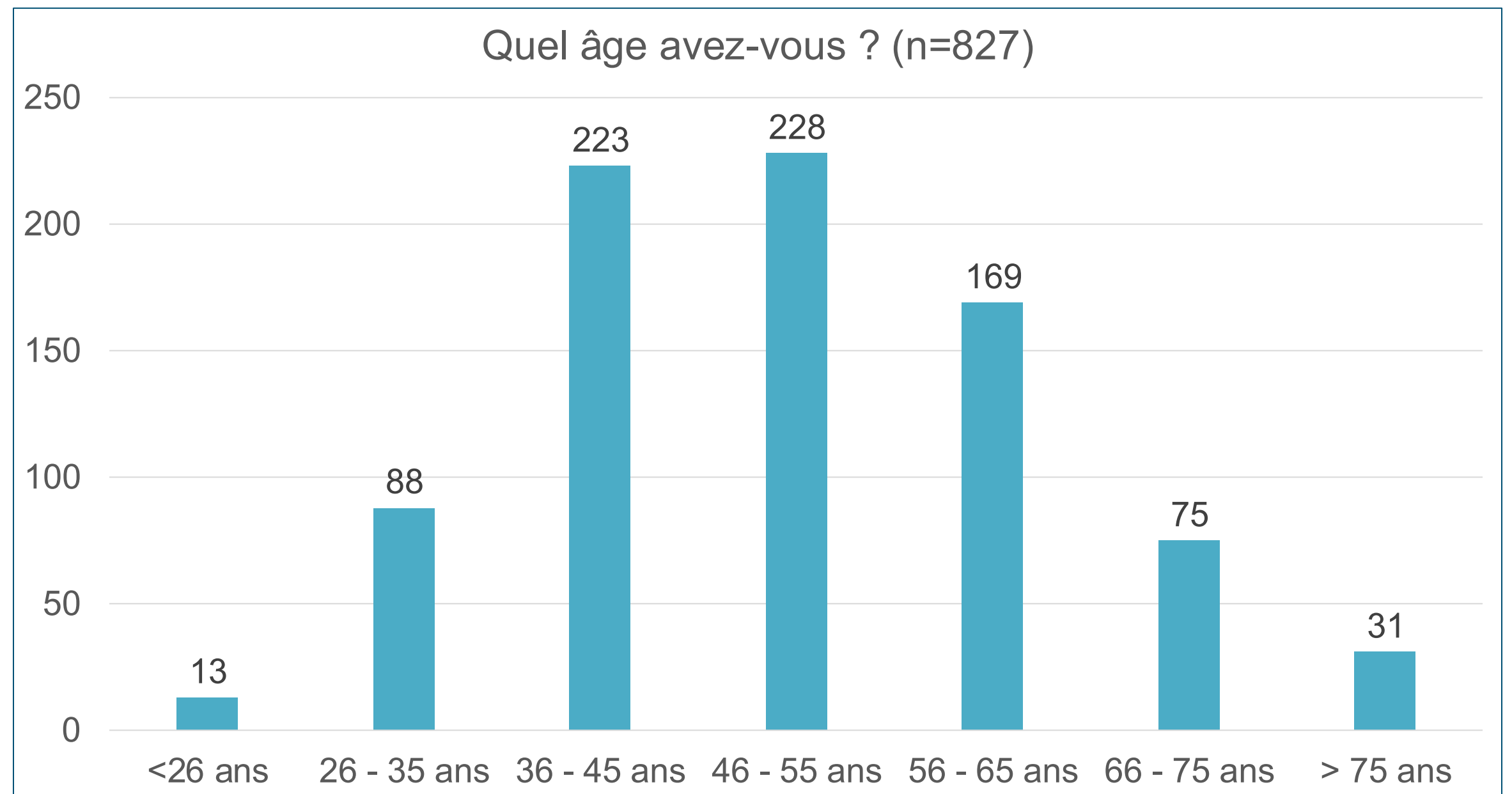
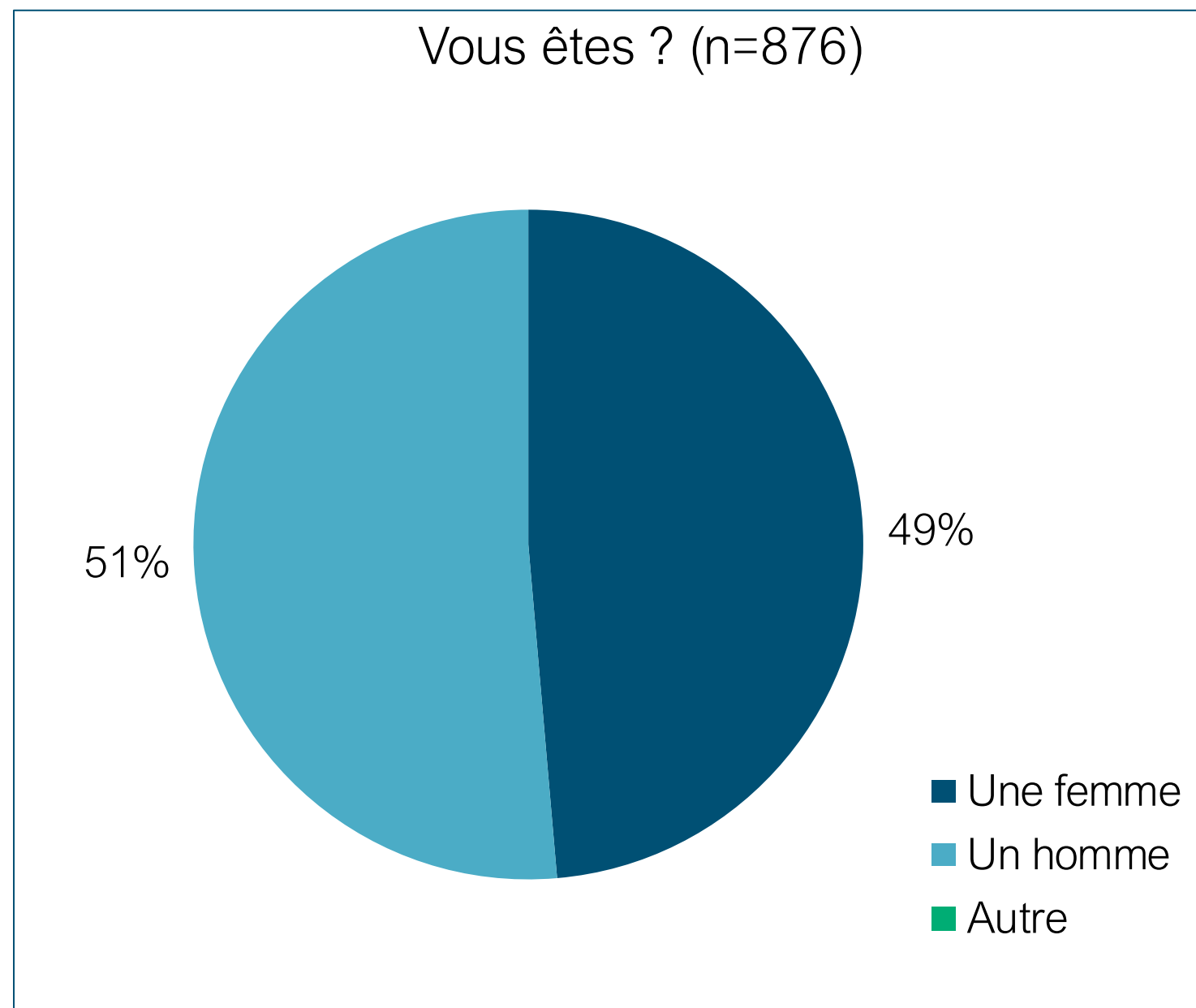
Taux de participation (sondages complètement terminés / e-mails distribués)

- Total : 1022* – 20%

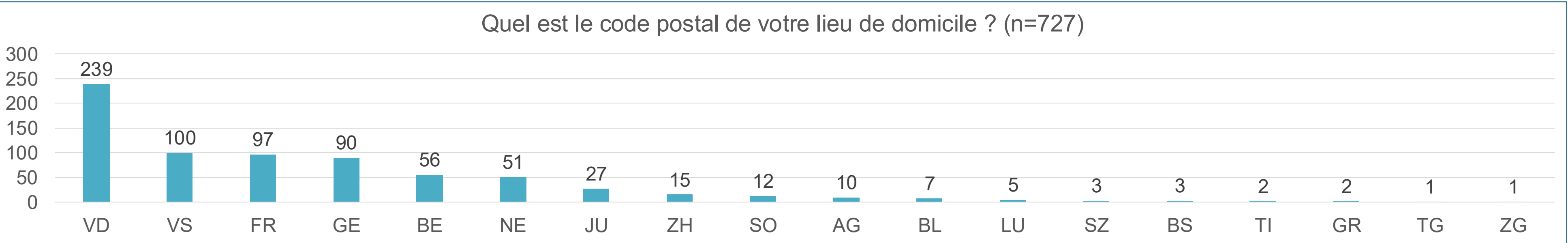
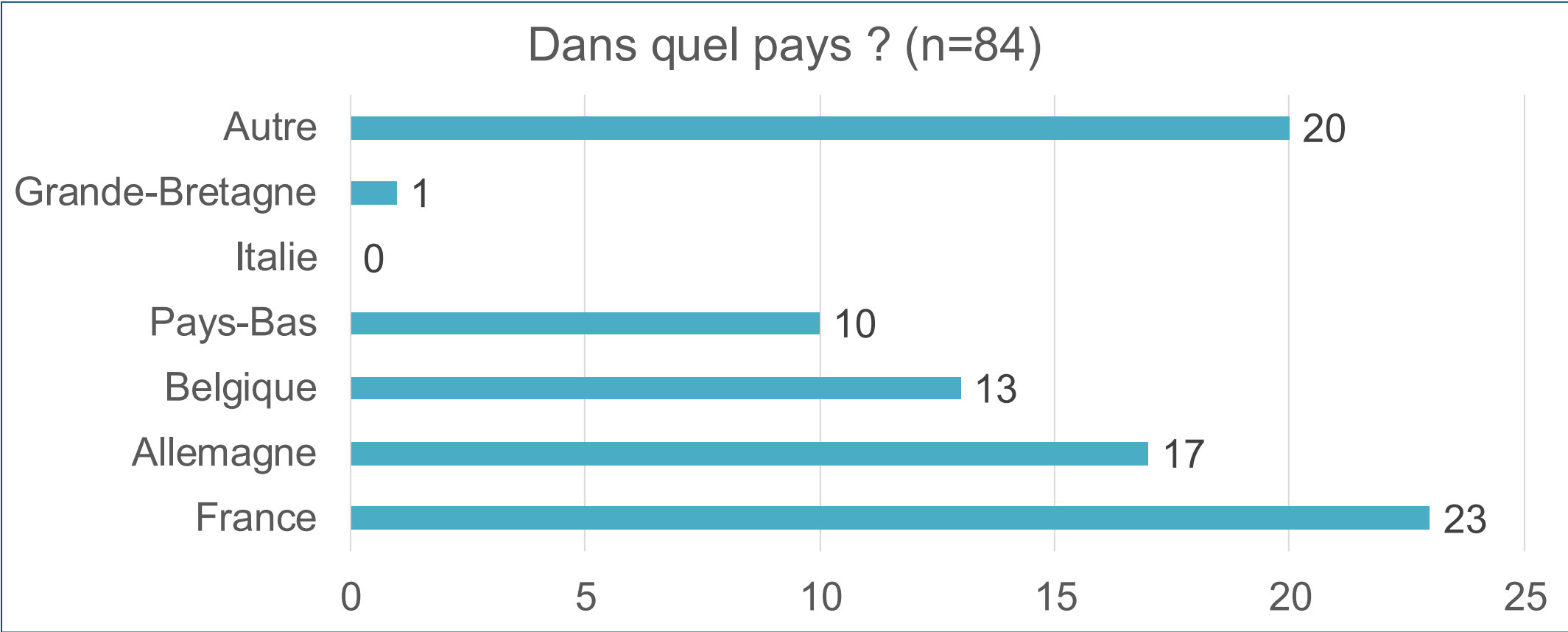
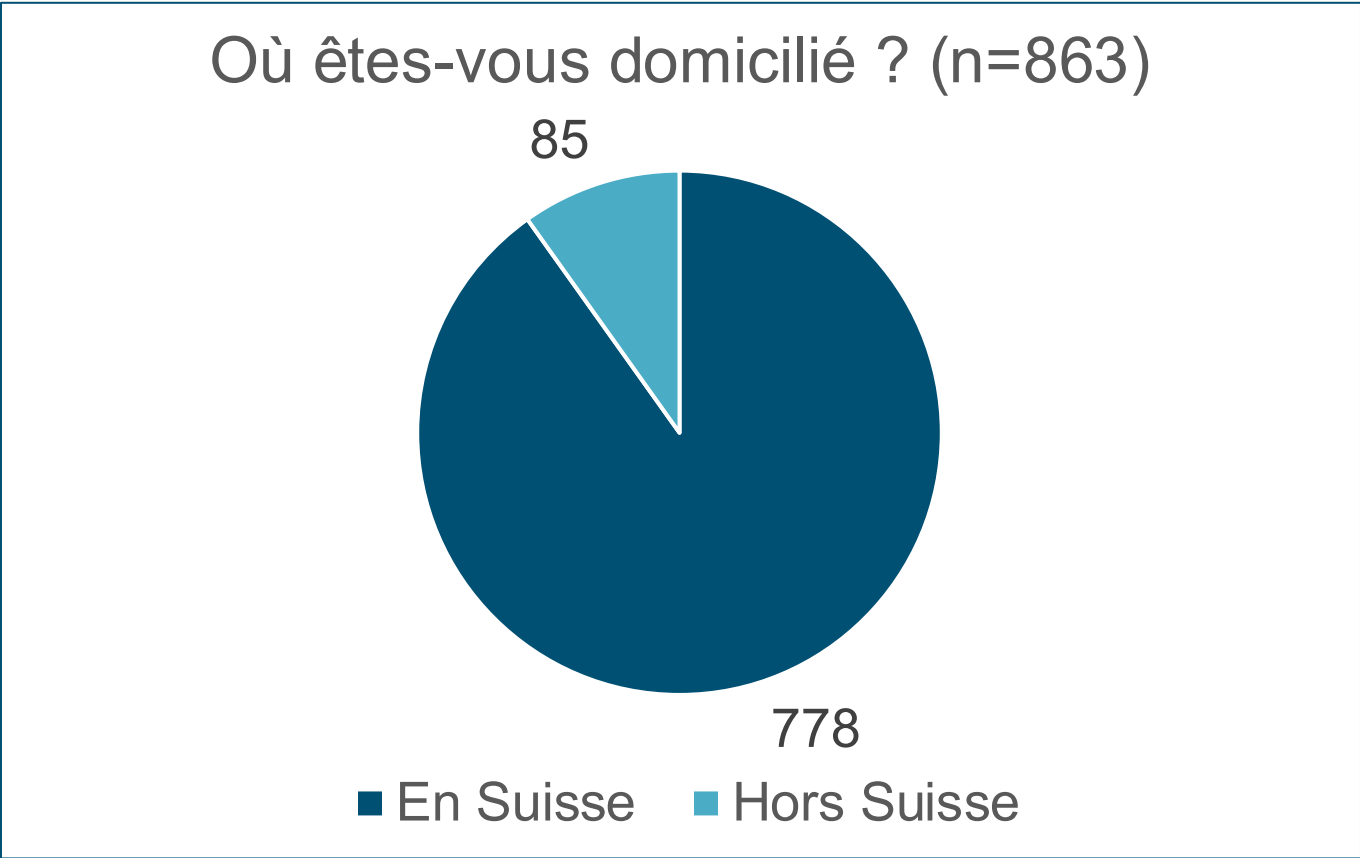
* Le taux de participation est calculé sur les sondages complétés. Pour l'analyse, nous avons toutefois utilisé les données disponibles à chaque question.

Profil des participants

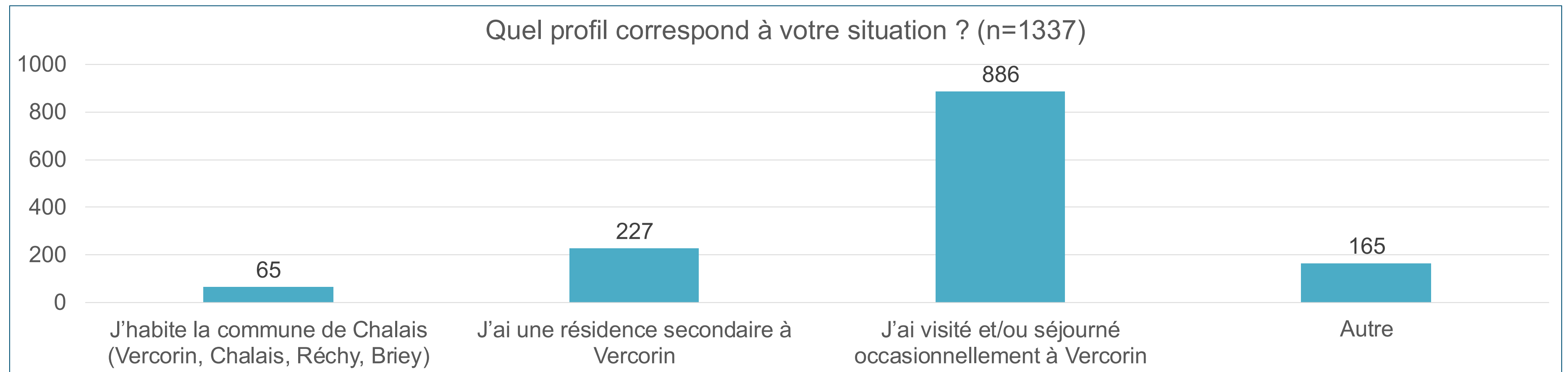
Profil des participants (1/5)



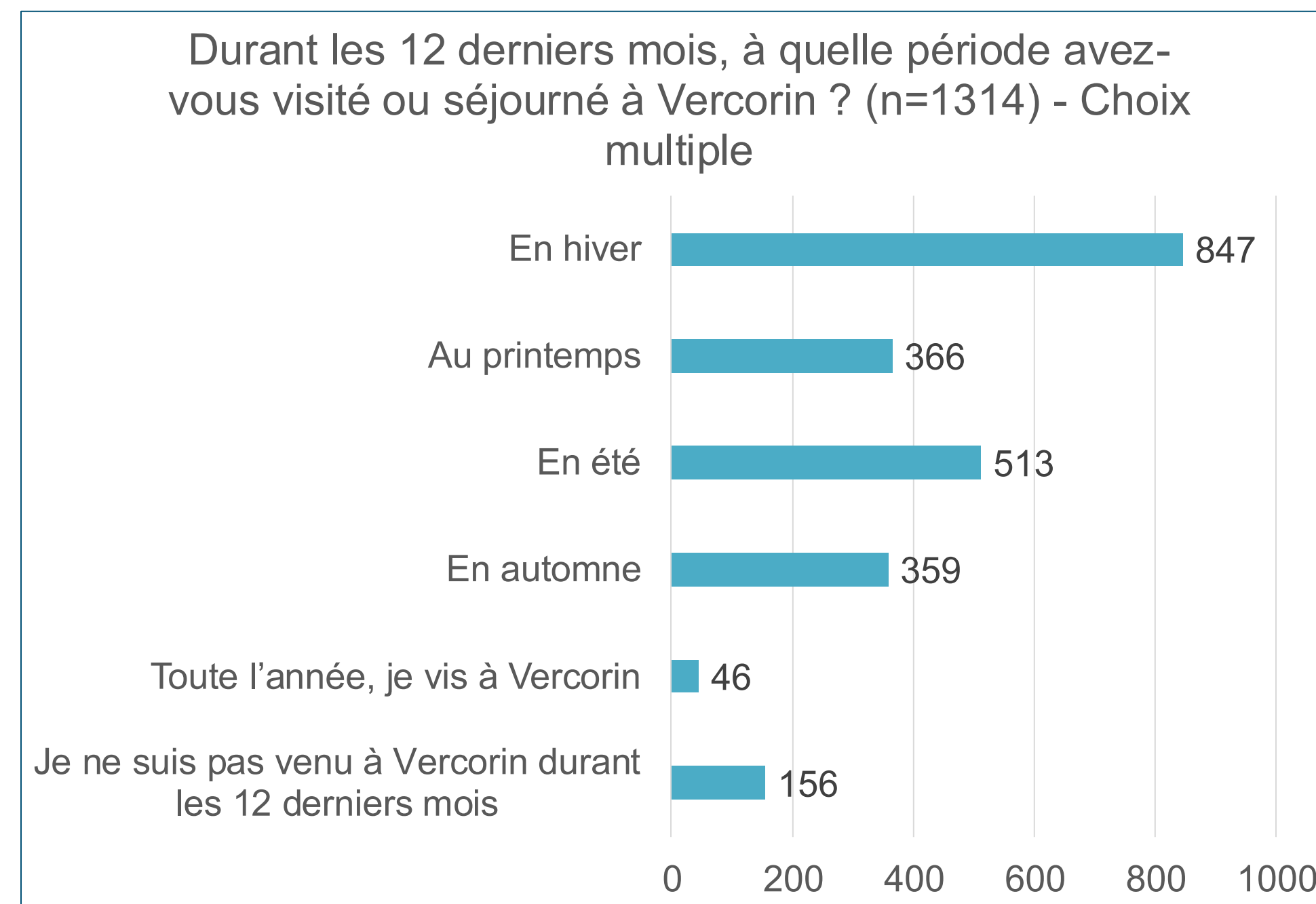
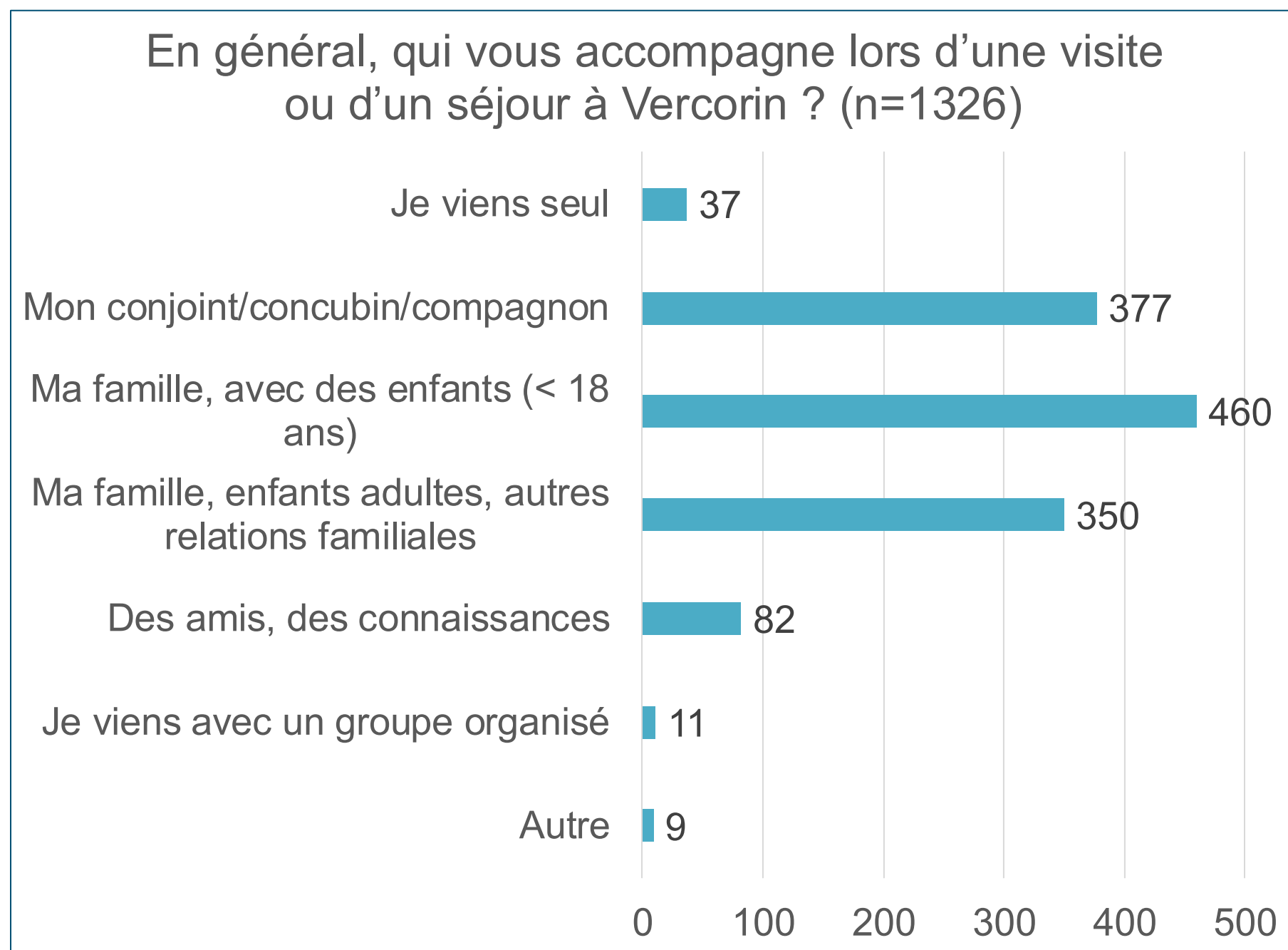
Profil des participants (2/5)



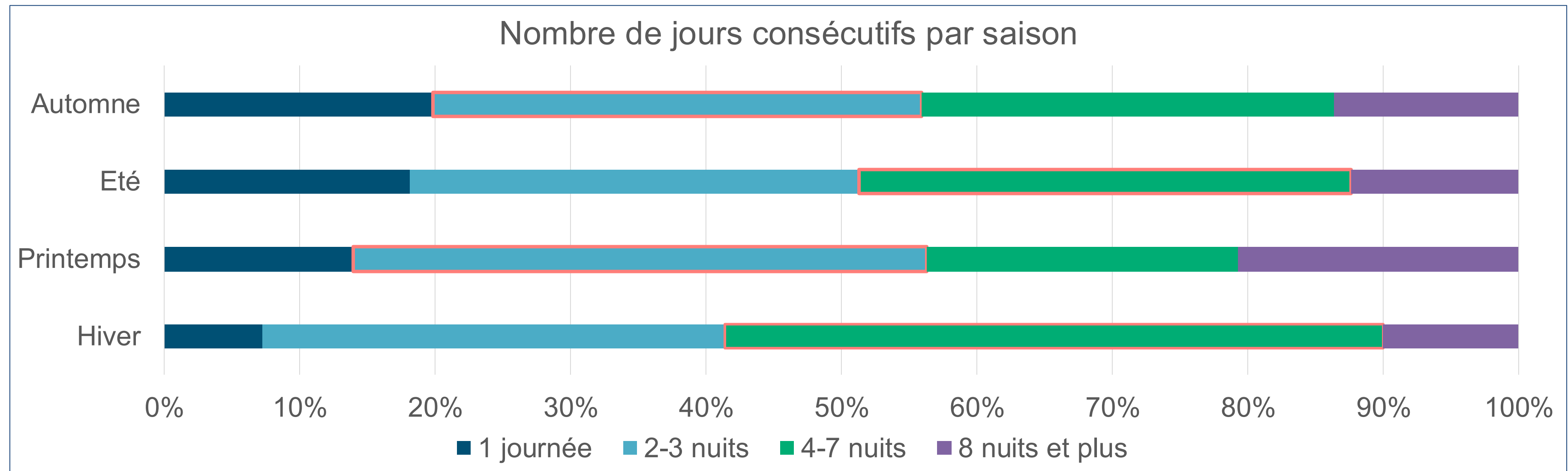
Profil des participants (4/5)



Profil des participants (4/5)



Profil des participants (5/5)



Durée du séjour (durée la plus fréquemment citée)

- Été / Hiver : 4 à 7 nuits
- Printemps / Automne : 2 à 3 nuits

Indicateurs globaux

Indicateurs stratégiques

NPS

Quelle est la probabilité que vous recommandiez Vercorin à vos amis / vos connaissances / vos collègues de travail ?
(0 signifie « pas du tout probable » et 10 signifie « très probable »)



58
(n=1092)



CSAT

Globalement, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre dernière visite ou votre dernier séjour à Vercorin ?
(1 signifie « très insatisfait » et 10 signifie « très satisfait »)

8,94
(n=897)

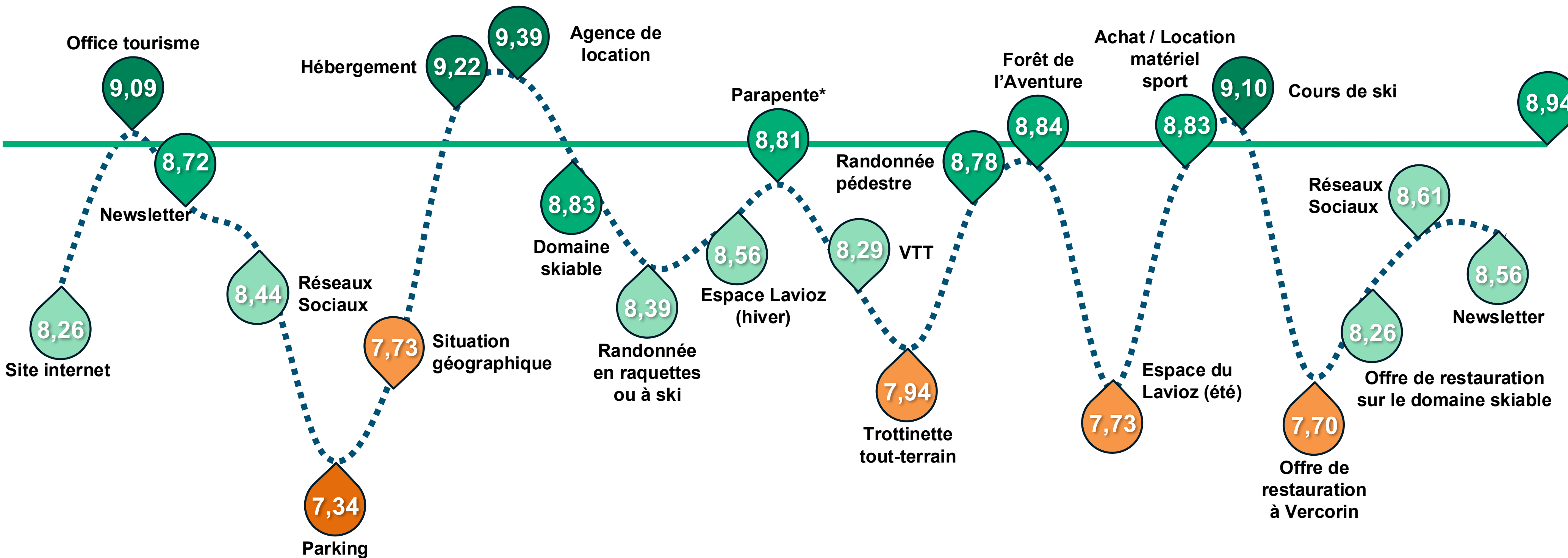


IMAGE DE LA DESTINATION

Choisissez les 3 adjectifs qui selon vous qualifient le mieux la destination de Vercorin, en les classant par ordre, 1 étant le plus représentatif de Vercorin.

1. Familiale
2. Authentique
3. Active/sportive
4. Naturelle
5. Reposante

La satisfaction des hôtes tout au long de leur parcours



*nombre de réponses non représentatif

Analyse détaillée
par étape du parcours

Avant le séjour

SATISFACTION – DECOUVERTE / RECHERCHE D'INFOS



Site internet

Minimum

Facilité à trouver les informations (8,08)

Maximum

Attractivité des visuels (8,36)



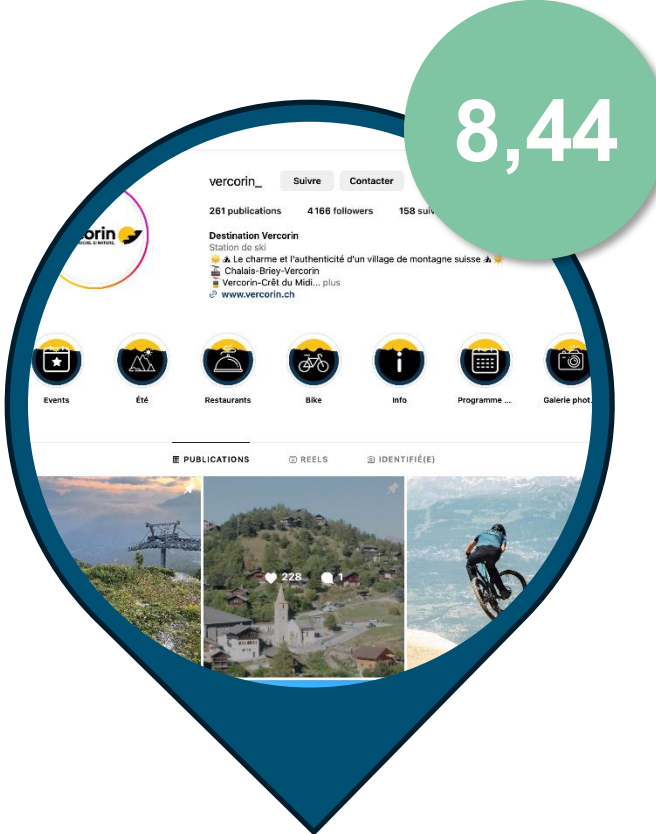
Newsletter

Minimum

Informations en adéquation avec les attentes (8,38)

Maximum

Simplicité à s'inscrire (9,16)



Réseaux sociaux

Minimum

Bonne visibilité des activités (8,38)

Maximum

Qualité des visuels (8,49)



Office du tourisme

Minimum

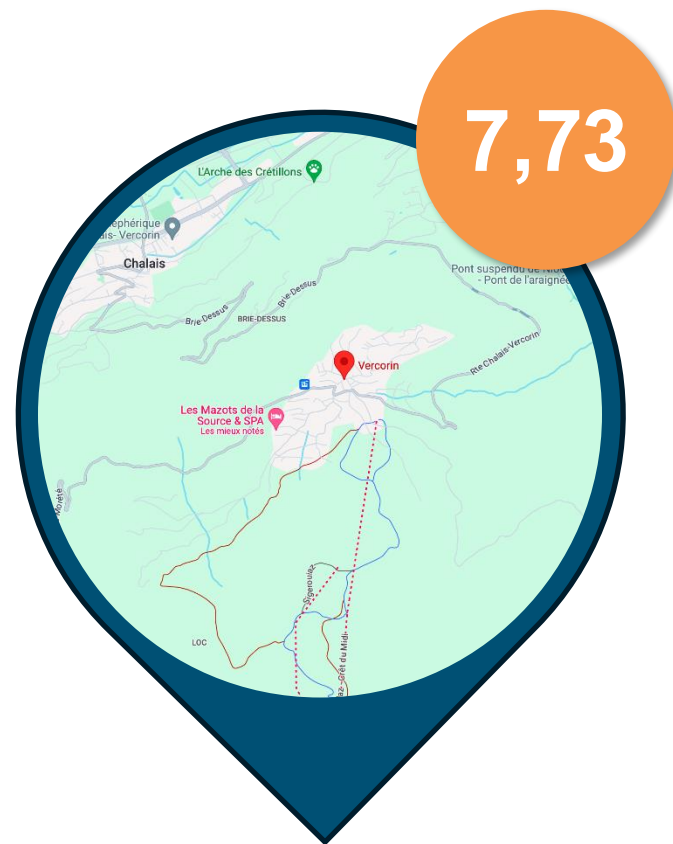
Délai de réponse (8,88)

Maximum

Contact agréable (9,19)

Découverte de la Destination Vercorin : principalement par des connaissances (36%), depuis l'enfance / toujours (28%), via le Magic Pass (12%).
Recherche d'informations : principalement en consultant le site internet (53%) et en échangeant avec des amis, la famille, des connaissances (29%).

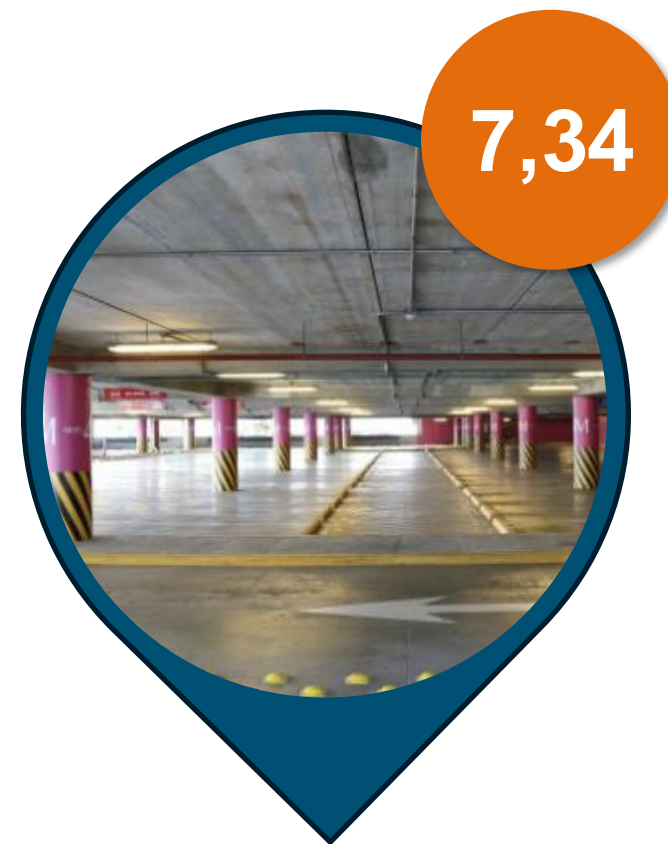
SATISFACTION – SITUATION / LIEU SEJOUR / PARKING



Situation géographique

Attractivité perçue plus favorablement par les résidents secondaires, pour les autres hôtes pas forcément un critère de choix (7,73)

Principal moyen de transport pour arriver à Vercorin : la voiture à 91%



Parking

Minimum

Places de parc dans le village (6,61)

Maximum

Tarif du parking de la Télécabine (7,28)
Nombre de places du parking de la Télécabine (7,28)



Hébergement

Minimum

Qualité du restaurant (8,31)

Maximum

Propreté de la chambre / de l'appartement (9,48)
Installations / équipements (9,37)
Rapidité du check-out (9,36)



Agence de location

Minimum

Installations / équipement du logement (8,82)

Maximum

Rapidité du processus de départ (9,51)
Rapidité du processus de prise des clés (9,31)
Accueil cordial (9,27)

Pendant le séjour

SATISFACTION – ACTIVITES HIVER



Domaine skiable

Minimum

Activités variées sur le domaine (8,29)
Installations mécaniques adéquates (8,30)

Maximum

Serviabilité du personnel (9,03)
Domaine bien sécurisé (8,89)



Randonnée en raquettes ou à ski

Minimum

Facilité à trouver les informations (7,78)
Balisage des sentiers et parcours (7,97)

Maximum

Cadre et beauté du paysage (8,99)
Parcours bien sécurisés / entretenus (8,41)



Espace du Lavioz (hiver)

Minimum

Qualité de la patinoire (6,77)
Qualité de la piste de luge / bob (7,74)

Maximum

Serviabilité du personnel des installations (8,83)
Piste de ski adaptée aux débutants (8,81)
Activités adaptées aux enfants de moins de 10 ans (8,81)

SATISFACTION – ACTIVITES PRINTEMPS/ÉTÉ /AUTOMNE



8,29

VTT

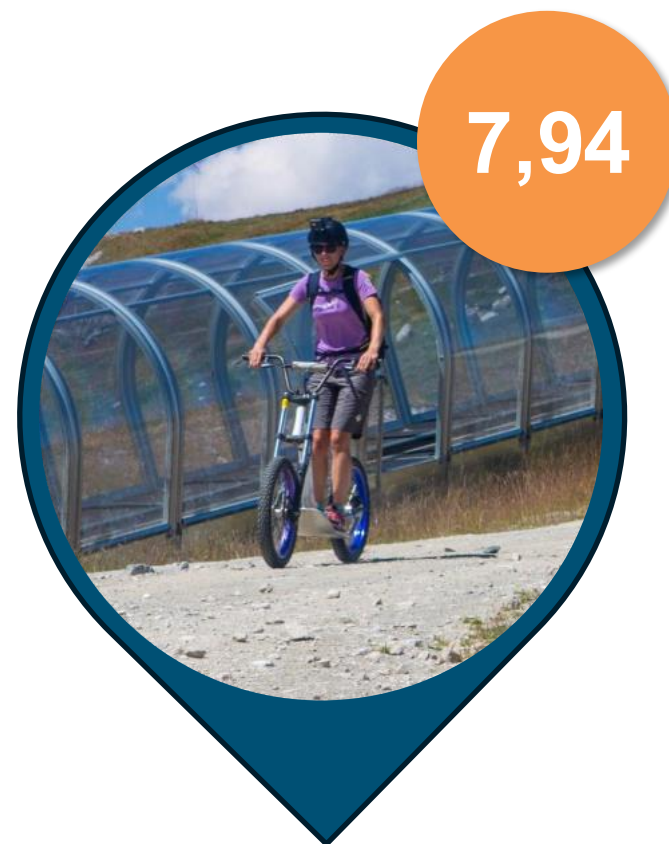
Minimum

Facilité à trouver les informations (7,60)

Sentiers pour tous les niveaux (7,77)

Maximum

Beauté du paysage (8,87)



7,94

Trottinette tout-terrain

Minimum

Longueur du parcours (7,75)

Facilité à trouver les informations (7,77)

Signalétique (7,79)

Maximum

Etat des trottinettes (8,23)



8,78

Randonnée pédestre

Minimum

Facilité à trouver les informations (8,35)

Maximum

Beauté du paysage (9,27)

Sentiers pédestres bien entretenus / sécurisés (8,78)



8,84

Forêt de l'Aventure

Minimum

Installations adaptées à tous les âges (8,25)

Maximum

Beauté du paysage (8,87)

Entretien des installations (8,72)



7,73

Espace du Lavioz (été)

Minimum

Plats proposés à la buvette (7,40)

Rapport qualité / prix de la buvette (7,56)

Maximum

Place de jeux (8,55)

Installations facilement accessibles aux familles (8,39)

SATISFACTION – SERVICES



Location et/ou achat de matériel de sport

Minimum

Agencement du magasin (7,93)

Maximum

Du matériel pour tous les niveaux (8,85)

Compétence des personnes qui conseillent (8,84)



Cours de ski

Minimum

Cours faciles à réserver (8,82)

Maximum

Instructeurs compétents (9,27)

Instructeurs accueillants (9,23)

Niveau des cours adapté (9,19)



Restauration à Vercorin

Minimum

Offre de restauration variée (7,39)

Nombre de restaurants (7,56)

Maximum

Horaires d'ouverture (7,85)



Restauration sur le domaine skiable

Minimum

Rapport qualité/prix au restaurant du Crêt du Midi (7,68)

Maximum

Accueil au Gîte des Arolles (8,66)

Accueil au restaurant de l'Etable (8,59)

Après le séjour

SATISFACTION – SUIVI DE LA DESTINATION



Réseaux sociaux

Minimum

Contenu des publications correspond aux attentes (8,39)

Maximum

Visibilité des activités grâce aux publications (8,67)

Comptes faciles à trouver (8,65)

Qualité des visuels (8,63)



Newsletter

Minimum

Information en adéquation avec les attentes (8,07)

Maximum

Inscription simple (8,78)

Clarté des informations transmises (8,53)

Newsletter agréable à consulter (8,41)

Synthèse

Synthèse

Tops

Agence de location

- Processus d'enregistrement / prise des clés, processus de départ / retour des clés et accueil cordial

Logement

- SWISSPEAK Resorts : propreté de la chambre/appartement, état des installations (Wifi, télévision, etc.) et processus de départ

Cours de ski

- Instructeurs compétents et accueillants

Office du tourisme

- Contact agréable

Forêt de l'Aventure

- Beauté du paysage et entretien des installations

Domaine skiable

- Serviabilité du personnel et domaine bien sécurisé

Achat et location de matériel de sport

- Du matériel pour tous les niveaux et compétences des personnes qui conseillent

Autre fait marquant positif : Beauté du paysage

=> Aspect le mieux évalué pour les activités suivantes : randonnées en raquettes ou à ski, VTT, randonnées pédestres, Forêt de l'Aventure

Flops

Parking

- Nombre de places et tarifs dans le village

Offre de restauration au village

- Variété des restaurants et nombre de restaurants

Trottinette tout-terrain

- Longueur du parcours, facilité à trouver les informations et signalétique

Espace du Lavioz (été)

- Accueil, plats proposés et rapport qualité / prix de la buvette, commodités et services proposés au Lavioz et pumptrack

Autre fait marquant négatif : Facilité à trouver les informations

=> Aspect le moins bien évalué pour les activités suivantes : randonnées en raquettes ou à ski, VTT, randonnées pédestres ;
2^e aspect le moins bien évalué pour les trottinettes tout-terrain

Analyse des sentiments

Analyse des sentiments – NPS (n=960)

Principaux aspects positifs – Recommandations

Principaux aspects positifs – questions ouvertes NPS (recommandations)

Magnifique village de montagne dans une nature préservée et accessible

Le village est apprécié pour son charme, son entretien, ses options de randonnées et ses panoramas magnifiques.

Authenticité et charme du village

L'authenticité et le charme du village sont des aspects très valorisés, contribuant à une expérience dépayssante.

Station familiale et calme

Adaptée aux familles, cette station offre une ambiance calme tout en proposant des activités diversifiées.

Accueil chaleureux et convivial

L'accueil des habitants et du personnel des remontées mécaniques est un atout majeur pour la satisfaction des visiteurs.

Pistes de ski bien entretenues et variées

Les pistes de ski sont bien entretenues et offrent une diversité adaptée à tous les niveaux.

Hébergement de qualité, notamment SWISSPEAK Resorts

Le SWISSPEAK Resorts est reconnu pour la qualité de ses services et infrastructures.

Analyse des sentiments – NPS

Voix des clients

Petite station familiale, avec plein d'activités pour enfants et adultes. Le Lavioz au village (sans avoir à monter avec la télécabine) est génial pour apprendre aux plus petits. Peu d'attente aux remontées. Pistes hyper bien entretenues. Autre skieurs respectueux - moins peur que les enfants se fasse foncer dedans. Restaurants et café au top (White shop !). Tour du mont (et ses chamois) praticable l'hiver aussi. Le vallon de Rechy et ses randonnées pour l'été.

Familienfreundlich, prächtige Landschaft, attraktives Vallon de Rechy, schöner Spaziergang um den Mont, moderate Preise der Bergbahnen.

Charmante petite station familiale, domaine skiable petit mais très varié et super chouette pour tout niveau. Gens chaleureux et personnel adorable.

We like it very much, friendly people, a characteristic village, sufficient ski possibilities for us; but for young people may be a few skislopes, which we don't mind.

Village pittoresque, calme, ni trop petit ni trop grand.

Es ist hier sehr schön und sehr ruhig zu dem ist es nicht so teuer wie gedacht.

The Swisspeak Vercorin is a wonderful place to relax. The house looks amazing and is well built. The beds are comfortable. The staff is friendly and helpful. There are plenty of outdoor activities nearby.

Chouette station familiale, proche de la plaine, VTT, balades, ski, il y en a pour tous les goûts ;)

Nous sommes des mordus de randonnées et la région est magnifique 🥰

Sehr schöne Lage, freundlicher Ort, schöne Unterkunft mit gutem Preis Leistungsverhältnis, gute Anbindung an ÖV.

Mit dem Haus SWISSPEAK unmittelbar an der Gondelstation mit angebundenem Skiverleih ist eine außergewöhnliche Unterkunft zu einem sehr angemessenen Preis vorhanden. Da das Skigebiet relativ klein ist und die Preise für Essen/Trinken und Einkaufen vor Ort sehr hoch sind habe ich Punkte abgezogen. Insgesamt aber ist der Aufenthalt sehr empfehlenswert.

Station très sympa, peut touristique. Pistes de ski bien entretenue, paysages magnifiques

Pour le paysage, la nature, les randonnées, la proximité avec le Val d'Anniviers et aussi Sion et Sierre.

Un village vivant, riche de son passé patrimonial, paisible, avec un paysage propice aux randonnées.

gutes, übersichtliches Skigebiet für Familien mit kleinen Kindern, schöne Wohnungen im Swisspeak, kleines, charmantes Dorf.

Ski resort really nice, SwissPeak hotel was top notch. Really great Price/Quality rate

Très beau village, pistes de ski, de vélo, randonnées et marche bien entretenues, beau panorama, calme.

Analyse des sentiments – NPS (n=960)

Principaux aspects mitigés et négatifs – Recommandations

Principaux aspects mitigés / négatifs – questions ouvertes NPS (recommandations)

Accessibilité facile, mais route sinueuse (mitigé)

L'accessibilité est globalement appréciée, mais la route sinueuse peut poser problème.

Petite taille du domaine skiable (mitigé)

Le domaine skiable est apprécié pour sa convivialité. Pour les skieurs avancés et en cas d'affluence, les pistes peuvent devenir rapidement saturées.

Manque d'animations et de commerces (négatifs)

Le manque d'animations / d'activités et de commerces est un point négatif pour certains visiteurs.

Manque de diversité et de qualité des restaurants (négatifs)

Les visiteurs recherchent plus de variété culinaire et des établissements offrant une meilleure qualité de service et de nourriture.

Disponibilité et ouverture des commerces et restaurants en basse saison (négatifs)

Les fermetures fréquentes des commerces et restaurants en basse saison réduisent les options pour les visiteurs présents durant ces périodes, donnant une impression de village «mort».

Analyse des sentiments – NPS

Voix des clients

La route pour arriver à Vercorin est plutôt sinueuse et parfois même dangereuse

Village charmant mais petit, peu de commerces.

Vercorin ist wunderbar für einen Ausflug mit Kindern. Jedoch wäre es toll, wenn die Infos nicht nur auf dem Internet und dem Tourismusbüro ersichtlich wären, sondern auch auf Bildschirmen in den Knotenpunkten des Dorfes.

+ Beauté de la région, village famille / - Chiens (et leurs excréments), les d'activités proposées se sont réduites et sont moins bien menées qu'il y a quelques années. Manque d'offre de logement.

Lieu calme, sympathique, familial. Manque une piscine couverte.

Vercorin est une station très familiale. La vie et le ressenti lorsque je m'y rends est tel l'ambiance d'un village. Le seul bémol, c'est que les restaurants et parfois les commerces (boulangerie) ne jouent pas toujours la carte de visite que la station démontre (fermeture à des périodes de l'année ou lors de vacances....)

Il s'agit d'un vrai village qui ne possède malheureusement pas suffisamment de restaurant de qualité dans lesquels on se sent bien et proposant de la nourriture diversifiée.

Jolie station, mais peu d'activités au village et peu de commerces.

Village calme, sympa, le domaine est bien mais un peu trop vite saturé en cas d'affluence ou de panne. La piste du village est magnifique (sauf le bas au printemps !).

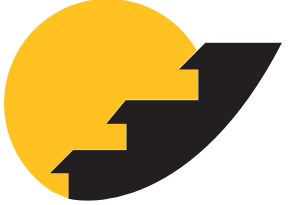
Vue, Calme, Proche de la montagne, Négatif : routes d'accès

Prochaines étapes

Prochaines étapes

Activités	Délai
Groupes de discussion avec les clients	septembre/octobre 2024
Définition et implémentation de mesures d'amélioration pour TVSA (simples et à fort impact pour les clients)	dès le 4e trimestre 2024
Ateliers avec les principales parties prenantes sous l'égide de VTSA : - Partage des résultats - Pistes d'amélioration concrètes	octobre/novembre/décembre 2024
Stratégie Expérience Destination	juin 2025



vercorin 
SI PROCHE. SI NATURE.

DESTINATION VERCORIN

Route d'Anniviers 1, 3967 Vercorin

+ 41 27 455 58 55 - info@vercorin.ch