



**PRALOGNAN
LA VANOISE**

SAVOIE - FRANCE

PROCESSUS GESTION DE LA SATISFACTION CLIENT



Objectifs

Améliorer la qualité des services et prestations proposées au client.
Identifier immédiatement les clients insatisfaits et leur apporter des éléments de réponse.



Collecte

ENQUÊTE CLIENTS STATION

- Enquête G2A «Baromètre comportemental et avis» pour l'été 2021 et l'hiver 2021-2022
- Enquêtes ponctuelles ANMSM pour l'hiver 2020-2021

AVIS EN LIGNE

- Suivi des avis en ligne (Trip Advisor, Google)
- Avis, commentaires «publics» et messages privés (réseaux sociaux de Pralognan : Facebook, Instagram, Twitter)

AUTRES ENQUÊTES

- Fiche réclamation et suggestion «Pralo à votre écoute» disponible à l'accueil de l'OT
- Fiche «Vos attentes» dans le Guide du Partenaire

EXTERNALISÉES
PÔLE DIRECTION

PÔLE COMMUNICATION/
PROMOTION

PÔLE ACCUEIL / INFORMATION
PÔLE DIRECTION



Traitement et réponses

PÔLE ACCUEIL /
INFORMATION

→ Procédure «Recueil et traitement des réclamations»

PÔLE COMMUNICATION /
PROMOTION

→ Procédure «Gestion de la e-réputation»



Analyse et synthèse

ENQUÊTE CLIENTS STATION

- **Enquête satisfaction G2A** «Baromètre comportemental et avis» : analyse et synthèse des indicateurs clés
- Enquêtes ponctuelles ANMSM : analyse et synthèse des indicateurs clés

AVIS EN LIGNE

- Synthèse annuelle des notations (site d'avis et réseaux sociaux)
- Synthèse annuelle des opinions (neutres, positifs, négatifs) via **Hootsuite** (réseaux sociaux)

AUTRES ENQUÊTES

- Synthèse saisonnière des réclamations/suggestions de la fiche «Pralo à votre écoute» via **Google Form/Google Sheets**
- Synthèse annuelle de la fiche «Vos attentes»

Elaboration en interne d'une synthèse générale de la satisfaction regroupant : les résultats de l'enquête G2A, des avis en ligne (Hootsuite) et des réclamations (Google Sheets)



Présentation et actions correctives

GESTION DE LA SATISFACTION CHAUDE

En saison (hiver/été) : lors des comités stations (tous les 15 jours)

- présentation des réclamations chaudes issues des avis en ligne ou fiche «Pralo à votre écoute»

GESTION DE LA SATISFACTION FROIDE

En intersaison : lors d'un comité dédié (à chaque fin de saison)

- présentation de la synthèse générale de la saison)

RESTITUTION DES PRINCIPAUX INDICATEURS AU GROUPE QUALITÉ DESTINATION

Groupe Qualité Destination = Comité Station = 10 membres
(élus, partenaires et socioprofessionnels)

IDENTIFICATION DES DYSFONCTIONNEMENTS

PRISE DE DÉCISIONS

MISE EN PLACE DES ACTIONS CORRECTIVES