

STATIONS DE MONTAGNE

INDICATEUR DE SATISFACTION CLIENTS

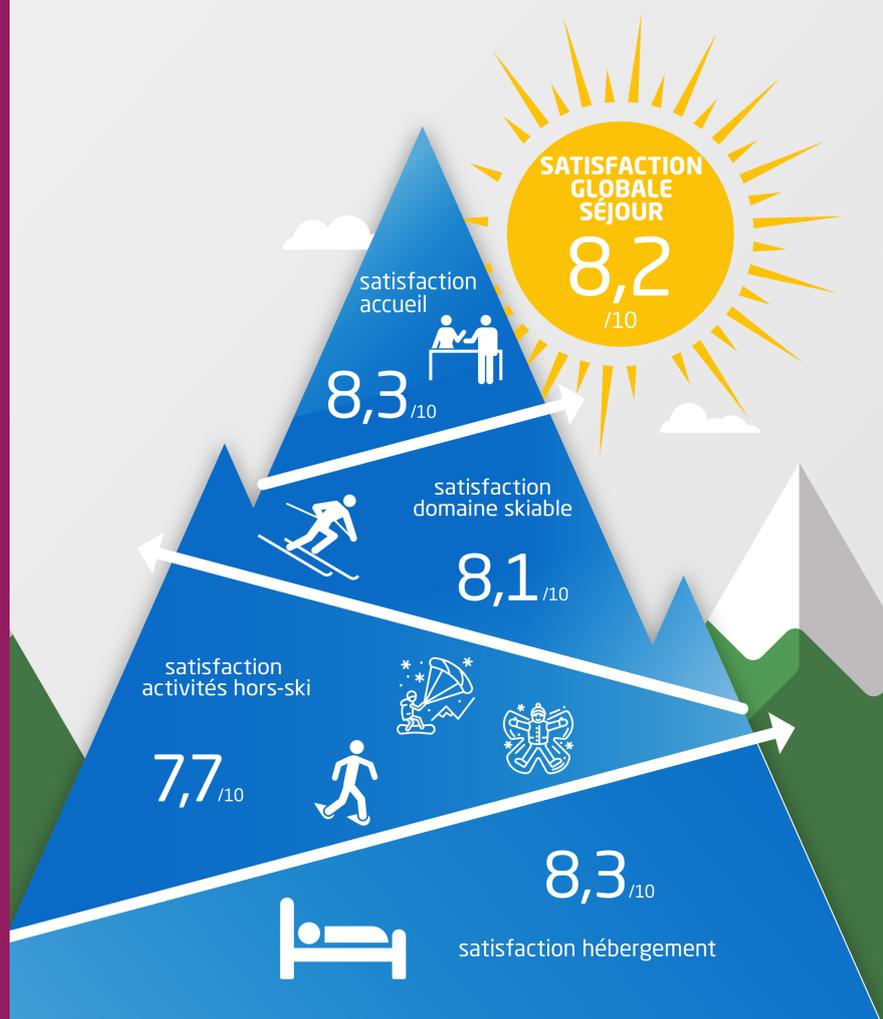
HIVER 2022/2023

Alerte presse
Mercredi 3 mai 2023

" La satisfaction de la clientèle est un enjeu majeur pour les destinations touristiques de montagne. La bonne note de satisfaction globale séjour (8,2/10) témoigne de l'engouement des vacanciers pour la destination montagne cet hiver, tant au niveau de l'accueil, de l'hébergement que des domaines skiables. En revanche, les activités hors ski, de plus en plus attendues par les vacanciers, sont à améliorer pour diversifier l'offre de loisirs en montagne.

Dans un contexte d'évolution des attentes de la clientèle, due en partie à la situation inflationniste et au changement climatique, **l'Association Nationale des Maires des Stations de Montagne, avec le cabinet G2A, a souhaité mettre en place un nouvel indice destiné à mesurer le niveau de satisfaction des clients séjournant en stations de montagne l'hiver.** Cet indicateur sera renouvelé désormais chaque année. "

Jean-Luc BOCH
Président de l'ANMSM



Méthodologie d'enquête

Enquête en ligne, post séjour auprès de vacanciers venus en station de montagne pendant l'hiver 2022/2023.

Panel d'une trentaine de stations (tous massifs confondus) de l'observatoire des profils, comportements et satisfaction G2A.

29 901 réponses obtenues.

Les notes de satisfaction sont basées sur une échelle de 0 à 10

(Satisfaits = de 8 à 10/10. Neutres = de 6 à 7/10. Insatisfaits = de 0 à 5/10).