

# 765a

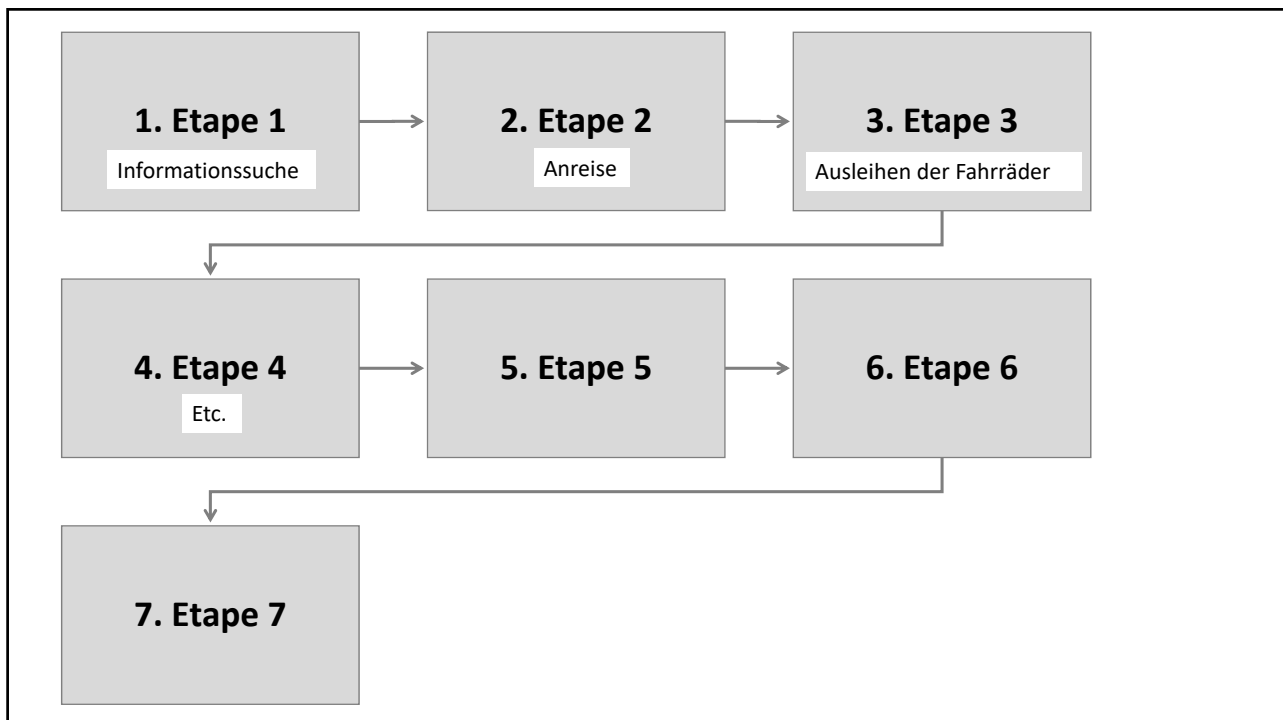
## Tourisme de sports et de santé Sport- und Gesundheitstourismus



Coaching Customer Journey

Automne / Herbst 2019

1





2

1. Etape 1	2. Etape 2	3. Etape 3	4. Etape 4	5. Etape 5	6. Etape 6	7. Etape 7
<b>1. Etape 1</b> Informationssuche						
Die Möglichkeit, dass man E-Bike Touren durchführen kann, ist direkt auf der ersten Seite ersichtlich.		Wir fanden es toll und hilfreich, dass man direkt auf der ersten Seite über das Angebot informiert wird.				
Konkrete Informationen bzgl. Fahrradverleih nicht auffindbar		Wir haben überall auf der Website der Destination die Informationen gesucht, konnten diese aber nicht finden. Das hat uns viel Zeit gekostet. Die Informationen müssen unbedingt auf der Seite vorhanden sein.				
Observation 1.3		« Verbatim » et / ou analyse personnelle				
Observation 1.4		« Verbatim » et / ou analyse personnelle				

3

1. Etape 1	2. Etape 2	3. Etape 3	4. Etape 4	5. Etape 5	6. Etape 6	7. Etape 7
<b>1. Etape 3</b> Ausleihen der Fahrräder						
Der Verkäufer im Sportgeschäft war sehr unfreundlich.		«Ich habe keine Ahnung wie das Ding funktioniert. Das müsst ihr schon selber herausfinden.» Wir denken, dass es gut wäre den Verkäufern im Sportgeschäft eine Schulung für die App anzubieten.				
Observation 1.2		« Verbatim » et / ou analyse personnelle				
Observation 1.3		« Verbatim » et / ou analyse personnelle				
Observation 1.4		« Verbatim » et / ou analyse personnelle				

4

Illustration	Constat
	<p>Le croisement avec la route sont dangereux.</p>
	<p>Les équipements de sécurité peuvent tomber durant la journée à cause de la transformation de la neige.</p>

5

1. Etape 1

2. Etape 2

3. Etape 3

4. Etape 4

5. Etape 5

6. Etape 6

7. Etape 7

## 1. Reportage photo Etape 1



Voyager en train



Voyager en train

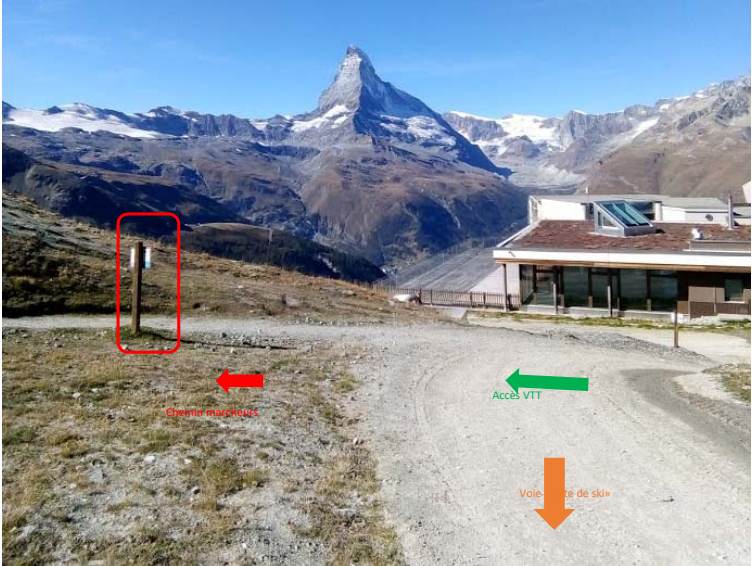


Parquer son vélo

6

1. Etape 1 2. Etape 2 3. Etape 3 4. Etape 4 5. Etape 5 6. Etape 6 7. Etape 7

## Analyse détaillée 1



7

1. Etape 1 2. Etape 2 3. Etape 3 4. Etape 4 5. Etape 5 6. Etape 6 7. Etape 7

## Usage / Satisfaction Produits / Services Energy Bike District (Supports, Guidos, Bornes de recharge,...)




1) Touchpoints, die mit der Dienstleistung vom Energy Bike District in Zusammenhang stehen

2) Zufriedenheit in Bezug auf die Gesamttour

Beispiel: Etape 1: Guidos (App)

Die Guidos App hat uns sehr gut gefallen. Insbesondere der Einstieg. Alles war logisch und einfach erklärt. Während der Fahrt hingegen, war es nicht immer einfach zu erkennen, welchen Weg wir nun genau wählen sollen. Als wir von der Route abkamen, hat uns die App nicht mehr auf den richtigen Weg geführt.

8

Etapes	1. Etape 1	2. Etape 2	3. Etape 3	4. Etape 4	5. Etape 5	6. Etape 6	7. Etape 7
<b>Actions clients</b>	Informationen auf dem Internet suchen	Mit dem Zug anreisen Zu Fuss zum Fahrradverleih laufen					
<b>Prestataires touristiques influençant l'action client</b>	Webseite von Sierrre Tourismus	Öffentlicher Verkehr Sierrre					
<b>Usage / Satisfaction Energy Bike District</b>	Angebot sofort ersichtlich  Keine Angaben zu Fahrradvermietung 	Wir mussten den ganzen Weg bis zum Fahrradgeschäft laufen 					
<b>Témoignages client</b>	«Das nimmt viel zu viel Zeit in Anspruch»	« Ich wollte Fahrradfahren nicht laufen »	« »	« Mince, on est perdu ».	« »	« »	« »

9

## Massnahmen

- Die Informationen zu den Fahrradverleihern müssen unbedingt auf der Website zu finden sein
- Die Mitarbeiter müssen besser in Bezug auf das App geschult werden
- Etc.

10

## Allgemeine Hinweise

- 2 Dossiers für Gruppen, die zwei Touren durchgeführt haben
- 1 Dossier für Gruppen, die eine Tour durchgeführt haben
- Deadline 8. Oktober
- Das Dossier muss vollständig sein (alle Informationen vorhanden)
- Der Auftraggeber muss verstehen können, was Sie mitteilen möchten (prägnante, klare und verständliche Darstellung der Informationen)
- Die Analyse der aufgetretenen Schwierigkeiten muss detailliert sein
- Für den Auftraggeber ist es aber auch interessant zu sehen, was gut gelaufen ist
- Die zusammenfassende Tabelle am Schluss muss übersichtlich und verständlich sein
- Elektronisch als PDF einreichen, grosse Exceltabellen können im Excelformat eingereicht werden -> PDF geht an Auftraggeber