

Customer Journey

RÉGION VAL D'ANNIVIERS

HES-SO Valais / Wallis, filière Tourisme

Module 765A - Tourisme de sports et de santé

Professeur responsable - Anouk Allemant

Auteurs - Alain Custovic – Corentin Deruaz – Noah Forde – Rafael Lopez – Nina Molier – Anja Reber

Mandant – Energy Bike District

Sierre, le 08 octobre 2019

Introduction

Pour mener à bien cet exercice nous avons suivi les consignes de nos professeurs et de notre mandant. Notre groupe a décidé de visiter deux lieux et de faire deux Customer Journey différentes. Alain et Rafael ont décidé d'aller se balader dans la région de Grimentz en direction du Lac de Moiry. Pour ce groupe, la location des vélos s'est faite chez le prestataire Do Sports. Tandis que Corentin et Noah ont décidé d'aller dans la région de St-Luc sur le parcours du Chalet Blanc. Leur prestataire était Chabloz Sports.

Dans ce document, vous trouverez les deux Customer Journey que nous avons créées. Premièrement, nous détaillons celle de Grimentz et ensuite celle de St-Luc. En ce qui concerne la présentation de ces Customer Journey, vous trouverez tout d'abord un tableau de synthèse étape par étape avec une présentation des profils des participants. Dans un deuxième temps, nous présentons les tableaux des observations de chaque destination visitée avec les problèmes, les solutions et des photos illustratives de cette journée.

Customer Journey Grimentz

Etapes	1. Préparation	2. Voyage aller	3. Accueil	4. Activité	5. Suite de l'Activité	7. Retour + voyage	8. Partage
Actions Clients	Téléphone Information Réservation Décision voiture	Sierre - Vissoie Achat pic-nic Vissoie - Grimentz Parking devant Do Sports	Présentation des bons Proposition Casque Tout - suspendu ou pas (Vélo) Briefing Vélo Briefing app. Propo. cadenas + chargeur parking ok la journée	Choix itinéraire Départ route Fausse route Chemin pierres Problème technique suspecté Echange Vélos Problème confirmé Problème résolu	Balade plaisir Itinéraire alternatif Croisement avec randonneurs et chien	Petit feedback Retour du matériel Salutations Retour par Vercorin	Partage d'une story sur Instagram
Prestataires touristiques influençant l'action client	Do Sports	Boulangerie Salamin Do Sports	Do Sports	Energy Bike District	Energy Bike District	Do Sports	Instagram
Satisfaction	Très satisfait	Très satisfait	Satisfait	Pas satisfait	Très satisfait (finalement)	Satisfait	Satisfait
Ligne émotionnelle							
Témoignage Client / Verbatim		"Mince c'est 2h de parking max" Alain	"Cool pas besoin de déplacer la voiture" Alain	"Comment ça se fait que je galère autant alors qu'Alain grimpe comme un vététiste dopé ?" Rafael "Et les problèmes commencent..." Rafael "Quel bricoleur ! C'est reparti !" Rafael			

L'équipe Grimentz

Alain Custovic (31 ans) & Rafael Lopez (24 ans)

Jeunes sportifs

Amateurs de sensations fortes

Loisirs : escalade, randonnée en montagne, dégustation de produits locaux

Rapport au vélo :

Pas des passionnés mais nous aimons les sports extrêmes. Première fois que l'on essaye un E-Bike tout-terrain. Nous avons tous deux déjà accompli des tours à vélo relativement grands. Alain a déjà fait un tour de trois jours alors que Rafael n'a fait que des journées simples à vélo.


Actions	Explications	Photos
---------	--------------	--------

1. Recherche d'informations

Téléphone	Appel à Do Sports une semaine avant pour réserver un E-Bike.	
Information	Journée complète ou demi-journée, vélo tout suspendu ou pas.	
Réservation	Décision d'un jour.	
Transport	Décision du moyen de transport (voiture) le jour avant car finalement nous partons en binôme.	

2. Voyage aller

Sierre - Vissoie		
Achat de Pic-Nic		
Vissoie - Grimentz	Pas d'indication pour Grimentz à la sortie du parking. Détour par Mission pour arriver à Grimentz. Aucune indication pour trouver le magasin, des petites ruelles sens-unique et d'autres interdites à la circulation. Pas facile sans Google Maps.	

<p>Parking devant Do Sports</p>	<p>Le parking était indiqué comme étant 2h max. Nous sommes restés là le temps d'aller faire l'accueil.</p>	
---------------------------------	---	---

Point positif :

- Le fait que le personnel du magasin nous autorise à laisser notre voiture sur leur place de parc plus longtemps qu'indiqué par le panneau. C'est en même temps un bon point et un point à améliorer, car l'information fournie par la signalétique est contradictoire et laisse penser que l'on devrait parquer sa voiture ailleurs.

Solution : *Peut-être marquer « Autorisé uniquement pour la clientèle Do Sports ».*

Point à améliorer :

- La signalétique pour trouver le magasin dans Grimentz. Heureusement que nous avons Google Maps car sans cet outil nous aurions dû tourner dans le village à la recherche du magasin Do Sports. Il est vrai que la plupart des touristes ont un smartphone, mais ils n'ont pas forcément de forfait internet ou autre leur permettant d'avoir accès à Google Maps en tout temps.

Solution : *Mettre en place une signalétique dès l'entrée du village pour trouver le magasin aisément.*

3. Accueil

Présentation des bons		
Proposition de casques	Des gants auraient été bien agréables.	
VTT tout suspendu ou pas	On nous a laissé le choix du vélo, sans même nous demander dans quel type de parcours nous allions nous lancer.	
Briefing E-Bike		
Briefing de l'application		
Proposition d'un cadenas et d'un chargeur	Après discussion de notre programme avec l'employée, elle nous a proposé d'emporter un cadenas et un chargeur avec nous, au cas où nous devions nous parquer ou recharger les batteries.	
Permission pour parking	Nous avons demandé où nous devions parquer notre voiture (à cause du panneau 2h max.) et l'employée nous a autorisé à laisser la voiture à sa place.	

Points positifs :


- Accueil rapide et efficace, nous sommes sur les vélos en moins de 15 minutes



Points à améliorer :

- Avant de nous fournir les vélos, protections etc. il faudrait déjà nous présenter l'application et choisir un parcours. Selon l'option choisie adapter ensuite le type de vélo (tout suspendu ou pas), le chargeur, cadenas, ainsi que les protections, si nécessaires.
- Nous avons bien mal aux mains lors de la descente, et aux fessiers en montée.

Solution : *Proposer des gants et des shorts de vélo. Une selle moins dure est une autre option.*

4. Activité

Choix itinéraire	<p>Au travers des explications reçues nous commençons par filtrer notre recherche par préférence (difficulté, point d'intérêt, longueur, type de chemin...)</p> <p>Il n'y avait cependant aucun parcours correspondant à Grimentz, ni un filtre nous proposant de sélectionner la destination.</p>	
Départ route		
Erreur de chemin	<p>Il n'y avait aucune indication physique donc il fallait être attentif au GPS.</p>	
Route agricole		
Problème technique suspecté	<p>L'un de nous était à la traîne par rapport à l'autre dans la première montée. Celui à la traîne avait l'impression d'être comme freiné par le vélo quand il accélérât un peu. Il fallait donc beaucoup pédaler pour garder l'équilibre et avancer. Le vélo affichait un message d'erreur.</p>	 A close-up photograph of a bicycle computer display mounted on a handlebar. The display is a small, rectangular screen with a black bezel. It shows the number '50' in large blue digits, with a smaller '3' to its right. Below this, the word 'ERR' is visible in red, indicating an error. The background is slightly blurred, showing the handlebar and some outdoor scenery.
Échange de vélo	<p>Nous voulions voir s'il y avait vraiment une différence</p>	

<p>Problème confirmé</p>	<p>Constat du problème. Nous avons cherché où il se situait précisément. Pièce cassée entre le dérailleur et le système électrique.</p>	 A close-up photograph showing a person's hands adjusting a black cable on a bright green bicycle frame. The cable is being pulled through a black plastic housing. The background shows a person's legs and feet in black sneakers on a paved surface.
<p>Problème résolu</p>	<p>Nous avons donc attaché / collé la pièce cassée avec scotch (tape) et après cela le VTT fonctionnait normalement.</p>	 A close-up photograph of the same bicycle cable repair. A red arrow points to a piece of white tape (scotch) that has been applied to the cable housing on the green frame. The background shows the person's feet in black sneakers on a paved surface.

Points à améliorer :

- Dans l'application mobile, nous n'avons pas pu choisir la destination comme filtre. Du coup, on nous a proposé un tas d'itinéraires éloignés de l'endroit où nous étions. Cela prête à confusion et n'est pas logique du tout pour l'utilisateur.

Solution : *Mettre la destination choisie dans les filtres de tri des itinéraires sur l'application mobile.*

- Aucune information ou signalétique physique n'aide le touriste à se repérer. Ainsi, nous avons fait fausse route une fois.



Solution : *Disposer des panneaux pour guider le participant tout au long du parcours, en mettant l'accent sur les croisements et intersections.*

- Un des vélos avait un problème technique : un faux contact dans le système électronique du compteur. Nous avons constaté qu'un vélo n'avancait pas normalement. Nous avons réussi à nous débrouiller mais je doute qu'un touriste type y soit arrivé dans les mêmes conditions... Comme l'employée du magasin avait vérifié les vélos, nous pensons que ce faux contact s'est créé par suite d'un impact survenu pendant la première montée caillouteuse.

Solution : *Il faudrait déplacer le détecteur à la barre supérieure du cadre, afin de l'éloigner des impacts de cailloux qui sautent et endommagent ce système.*

5. Suite de l'activité après réparation

Balade plaisir		
Changement d'itinéraire	Une fois en haut, nous avons constaté que l'itinéraire prévu nous faisait rentrer à Grimentz par une route. Nous avons donc choisi de prendre un chemin pédestre, beaucoup plus joli, mais nous n'avons pas la certitude d'avoir le droit de l'emprunter. Absence de panneau donc pas d'interdiction à priori. Nous cherchions aussi un itinéraire plus difficile que ce qui nous était proposé.	

<p>Croisement avec des randonneurs et leur chien sans laisse</p>	<p>Sur ces étroits chemins pédestres les croisements étaient difficiles avec les randonneurs accompagnés de leur chien sans laisse. Les maîtres avaient l'air surpris de croiser des vététistes et devaient tenir leur chien par le collier pour croiser avec nous.</p>	
<p>Départ sur le chemin du grand raide</p>	<p>Le panneau était rouge, voyant et avec un vélo, nous cherchions un itinéraire de descente plus intéressant que la route, donc sommes descendus par là.</p>	

Points forts :

- Réel plaisir de pouvoir monter avec tant d'aisance sur ces petits chemins raides et caillouteux
- Un cadre et une vue à couper le souffle en haut Moiry

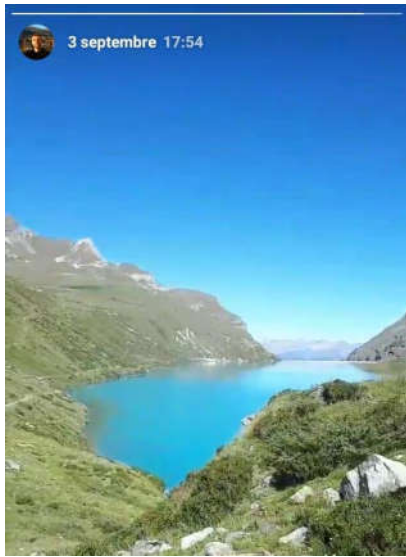
Points à améliorer :

- Signalétique des sentiers VTT, établir et marquer les sentiers autorisés ainsi que préciser les endroits interdits
- Proposer quelques variantes dans chacun des parcours, permettant de tester différentes difficultés afin de situer ce qui nous convient

6. Retour + voyage

Petit feedback		
Retour du Matériel		
Salutations		
Retour par Vercorin	Pour ne pas reprendre la même route au retour nous passons par Vercorin	

7. Partage de l'expérience

Partage d'une « story » sur Instagram	Pas d'encouragement à utiliser un #Hashtag en particulier lors du partage de l'expérience.	 A screenshot of an Instagram story. At the top left, there is a circular profile picture and the text '3 septembre 17:54'. The main image shows a vibrant blue lake nestled in a mountain valley. The surrounding landscape is green with some rocky outcrops, and the sky is a clear, bright blue.
---------------------------------------	--	--

Customer Journey St-Luc

Etapes	1. Préparation	2. Voyage aller	3. Accueil	4. Problème accueil	5. Activité	6. Retour + voyage	7. Partage
Actions Clients	Prise de contact : téléphone, information et réservation Préparation Pic-nic	Sierre-Vissoie Vissoie-St-Luc Arrêt de bus en face de Chabloz Sport	Présentation des bons	Refus des bons Problèmes techniques avec téléphone Briefing utilisation des E-bike Proposition de casque	Choix de l'itinéraire Départ à travers le village Pause pic-nic	Retour du matériel Feedback au magasin St-Luc - Vissoie Vissoie - Sierre	Publication d'une vidéo sur Instagram
					Chemin trail ou chemin voiture Vérification de l'itinéraire		
Prestataires touristiques influençant l'action client	Chabloz Sport Sport 4000	Car postal	Chabloz sport	Chabloz sport Energy Bike District	Energy bike district	Chabloz sport Car postal	Instagram
Satisfaction	Satisfait	Très satisfait	Insatisfait	Insatisfait	Satisfait	Très satisfait	
Ligne émotionnelle							
Témoignage client	Le magasin n'arrivait pas à fournir les informations nécessaires concernant la durée des parcours	Vététiste présent dans le bus "Ah, on ne peut pas payer par carte de crédit"	L'employé a du appeler son patron afin d'accepter les bons	Un des téléphones n'étaient pas chargé et l'autre non fonctionnelle l'employé nous demande : "est-ce que vous voulez un casque?"			

L'équipe St-Luc

Corentin (25 ans) & Noah (23 ans)

Jeunes sportifs

Amateur de sensation forte

Loisirs : Football, tennis,

Rapport au vélo :

Noah ayant travaillé trois ans dans un magasin de vélo il y a quelques années. Il a pu tester le vélo de descente, l'enduro et les vélos électriques mais n'avait jamais essayé le E-Bike en montagne dans des sentiers techniques et caillouteux.

Corentin utilise son vélo quotidiennement, mais plutôt en ville. Il a quand-même déjà fait du vélo tout-terrain en tant que loisirs réguliers durant sa jeunesse.

Actions	Explications	Photos
---------	--------------	--------

1. Préparation

Téléphone	Sport 4000 n'a pas répondu à notre appel. Appel à Chabloz Sport le mardi 20 août	
Information	Employé peu renseigné	
Réservation	Réservation de deux E-bikes pour le jeudi 22 août 2019	

Points positifs :

- Le personnel se renseigne sur notre taille et nous fournit des vélos adéquats.

Points à améliorer :

- Pour organiser notre journée, nous avons demandé la durée des différents parcours possibles dans la région mais l'employé n'a pas su nous répondre.
- Nous avons remarqué que l'employé n'était pas bien informé du projet Energy Bike District.

2. Voyager aller

Sierre - Vissoie - Vissoie - St-Luc	Trajet et information	
Arrêt de bus en face de Chabloz sport	Stop en face du magasin	


Points à améliorer :

- Nous avons pris notre billet de bus directement au chauffeur. Il n'est pas possible de payer par carte de crédit.
Solution : *Que les cars postaux permettent au voyageur de payer par carte de crédit, car les touristes n'aiment pas forcément avoir du liquide.*

Points positifs :

- Une fois à Vissoie, le chauffeur nous indique les changements de bus en français et en allemand. Un arrêt de bus est situé en face du magasin Chabloz.

3. Accueil


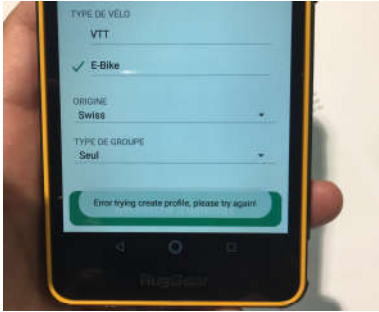
Présentation des bons	Lors de la présentation des bons, l'employé n'était pas au courant des bons. Il était incertain qu'il puisse les accepter	
-----------------------	---	---

Points à améliorer :

- Nous avons présenté nos bons à l'employé mais celui-ci n'avait pas été informé de la venue d'étudiants pour tester cette application. Par contre, il avait des documents avec des descriptions des différents itinéraires.

Solution : *à notre avis, il serait important que tous les prestataires soient mis au courant et qu'ils transmettent les informations à leurs employés.*

4. Problème accueil

Refus des bons	Bons pas valides ?	
Problèmes techniques avec téléphone	Deux téléphones, aucun ne fonctionne	 <p>Batterie déchargée avant départ</p>  <p>Message d'erreur</p>
Briefing utilisation des E-bike	Avant de partir, l'employé nous a briefé sur l'utilisation du vélo. Les différentes aides au pédalage et comment les utiliser	
Proposition de casque	L'employé nous a proposé de prendre des casques. "Est-ce que vous voulez un casque ?" "Oui, avec plaisir"	

Points à améliorer :

- L'employé du magasin Chabloz Sport a dû contacter son patron afin de vérifier la validité de nos bons. Nous avons eu une discussion avec le propriétaire du magasin et il nous a confirmé que nos bons étaient bien valables.
- Un des téléphones n'avait plus de batterie (on était au magasin à 9h).

Solution : *charger les téléphones le soir avant.*

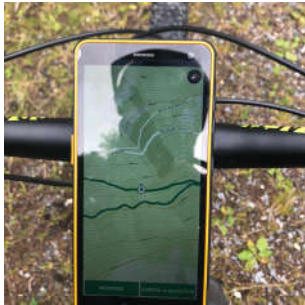

- L'application sur le deuxième téléphone ne marchait pas. Nous pouvions sélectionner certains critères pour définir notre itinéraire mais lorsque l'on validait notre choix, l'application quittait. L'employé a dû regarder un tutoriel sur son téléphone afin de relancer l'application.


Solution : *vérifier à la fermeture du magasin que tous les appareils soient fonctionnels pour le lendemain.*

- L'employé nous a proposé un casque mais pas de gants alors que le parcours était caillouteux et technique.

Solution : *se protéger est primordial lors d'un parcours à vélo, il est important de se renseigner auprès le client pour savoir s'il se sent à l'aise et s'il a besoin de protections en plus, coudières, genouillères.*

5. Suite de l'activité

Choix itinéraire	Utilisation de l'application afin de sélectionner notre itinéraire, indication de plusieurs critères ((difficulté, points d'intérêt, longueur, type de chemin...))	
Départ dans le village	Départ pour l'itinéraire "Chalet Blanc", indication sur l'app. que nous étions bien au départ	
Pause pic-nic	Repas	
Chemin trails ou chemin voiture ?	Hésitation durant l'itinéraire, pas sûr du chemin à prendre, difficile à voir sur l'application si on est toujours sur la bonne route, le GPS nous situe ailleurs.	 

Vérification de l'itinéraire	Descente un bout sur la route agricole, pas le chemin à prendre donc retour direction chemin trail.	
------------------------------	---	---

Points à améliorer :

- Pour le choix de l'itinéraire, nous avons choisi avec les critères de durée, difficulté du parcours et la présence d'un lieu de pic-nic pour midi sur l'application. Mais l'application nous a recensé tous les parcours disponibles, pas uniquement dans la région où nous nous trouvons. De plus, les lieux de pic-nic ne sont plus indiqués sur l'application par la suite.

Solution : *Il serait pratique que l'application propose de filtrer par station ainsi que d'avoir des indications plus précises sur la carte avec des émoticônes des critères que le client choisit.*


- Durant notre tour, nous avons hésité à continuer sur notre route ou à prendre un petit chemin de trail. N'étant pas sûr du chemin et le GPS nous indiquant pas véritablement notre position, nous avons décidé de descendre un bout pour voir. Nous nous étions trompés, il fallait bien prendre le chemin de trail.

Solution : *nous pensons que l'application pourrait avoir plus d'indications concernant les itinéraires pour éviter aux clients de faire des aller-retours inutiles. Autrement, il serait utile d'installer des panneaux de signalisations aux endroits où les parcours changent de direction.*

6. Retour + voyage

Retour du matériel	Rendu des vélos et des casques	
Feedback au magasin	Discussion avec l'employé	
St-Luc - Vissoie - Vissoie - Sierre		

7. Partage

Publication d'une vidéo sur Instagram	Corentin a posté une vidéo du tour sur son Instagram personnel	
---------------------------------------	--	--