

Customer journey Zinal

Dimanche 1er septembre 2019



Zoé Beney
Alexandra Fadeev
Manon Henry

Sierre, le 08.10.2019

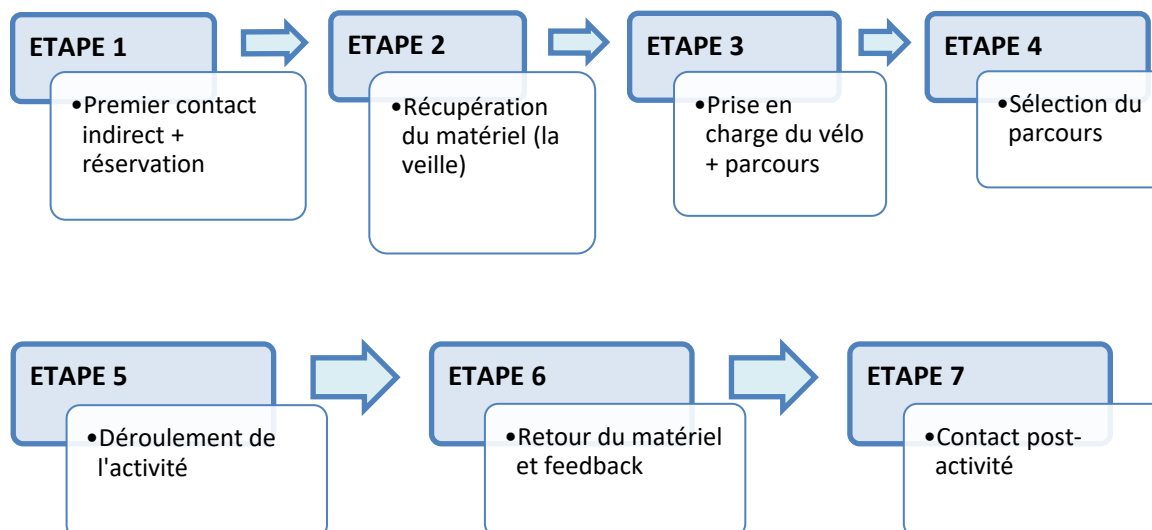
Table des figures

Figure 1: Magasin de sport "Intersport Zinal"	3
Figure 2 :GPS - choix du parcours	4
Figure 3 : GPS en fonction	4
Figure 4 : « Chemin large » dans la vallée.....	4
Figure 5 : Pente technique et très raide.	5
Figure 6 : Balisage et E-Bike	5
Figure 7 : Évolution de la motivation à travers les étapes de la customer journey	11

Table des matières

Table des figures	i
Table des matières	ii
Déroulement de notre expérience	1
Pré-activité.....	1
1. Prise de contact avec la location de vélo	1
2. Récupération du matériel - la veille	2
3. Récupération du matériel - Jour J	3
4. Sélection du parcours :.....	3
5. Déroulement de l'activité	4
6. Retour du matériel	5
7. Prise de contact post activité.....	6
Synthèse des points positifs de l'activité E-Bike à Zinal	6
Problèmes identifiés lors de notre expérience E-Bike et nos propositions d'amélioration.....	7
Conclusion	9
Tableau de synthèse	10
Évolution de la motivation à travers les étapes de la customer journey.....	11

Déroulement de notre expérience



Pré-activité

Nous étions très enthousiastes par l'annonce du thème "E-Bike" et nous nous réjouissons de prendre part à l'amélioration d'un tel produit. En effet, étant deux sportives, nous étions ravies de pouvoir tester une autre version du vélo et de découvrir une nouvelle région. De plus, participer à un projet concret nous permet de mettre en pratique la théorie vue durant notre cursus.

1. Prise de contact avec la location de vélo

Après avoir convenu d'une date - **dimanche 1er septembre 2019** - nous avons cherché des informations concernant la location de E-Bike sur le site de *Intersport Zinal*. Cependant, il n'y en avait aucune, nous avons donc essayé de les contacter par téléphone mais sans succès non plus. Nous avons fini par leur écrire un e-mail afin d'obtenir les informations nécessaires concernant le VTT électrique.

Nous avons reçu une réponse le lendemain nous informant que la réservation était possible, cependant le magasin de location, *Intersport Zinal*, est fermé le dimanche. C'est pourquoi, la personne de contact nous a proposé de venir chercher les vélos la veille. Néanmoins, aucune de nous n'était en mesure de prendre les vélos (voiture trop petite, travail le samedi après-midi, habitant loin, ...). Après plusieurs échanges d'e-mails, nous avons convenu que nous devions les rappeler le samedi après-midi afin de convenir d'une solution. La proposition de louer le GPS avec les vélos est apparue très tard dans l'échange.

Le samedi après-midi nous avons appelé le magasin à 4 reprises sans aucune réponse et ce n'est qu'à la 5e fois que nous avons enfin pu les joindre. Au premier contact, la personne au téléphone n'était pas très agréable. C'est après avoir expliqué la situation qu'elle a répondu à notre demande, à savoir, trouver une solution pour récupérer les vélos. Les E-Bike ont été attachés au moyen d'un cadenas et le code nous a été transmis par téléphone. Malgré cela

Toujours il restait le problème du GPS (pas de boîte aux lettres donc pas de possibilité de le laisser dehors). Nous avons convenu que l'une d'entre nous irait le chercher le jour-même (soit le samedi).

Commentaires : Il serait profitable que le magasin soit ouvert le dimanche afin que les personnes n'ayant que leurs week-ends de libre puissent également vivre cette expérience.

2. Récupération du matériel - la veille

Pour faire cette activité à la date prévue, un dimanche, nous avons été informées par téléphone la veille, que nous devons venir chercher le GPS avant la fermeture du magasin. Pour tenir notre engagement, l'une de nous a fait 2 heures de route pour récupérer le matériel et recevoir les informations ! Cette étape nous a fortement contrariées et démotivées. Nous avons également dit au téléphone que nous étions étudiantes à la HES-SO lorsque nous avons parlé du moyen de paiement. Mais sur le moment, nous nous sommes demandées comment ils auraient géré la situation si nous n'avions pas été impliquées dans ce projet.

A Zinal, le magasin a été facile à trouver dans la rue principale et l'accueil sympathique. Après m'être présentée, les deux employées du magasin sont rapidement venues m'expliquer comment le GPS fonctionnait en précisant que c'était sa première sortie. Le GPS a eu du mal à s'allumer mais ensuite l'utilisation fut très simple et logique. Une employée m'a montré comment utiliser les vélos électriques et m'a proposé de l'essayer afin de bien comprendre toutes les fonctionnalités. Elle m'a aidée à régler la selle du vélo et m'a également montré où les vélos allaient être déposés le lendemain. Après m'avoir donné ces informations, elle m'a informé que le matériel devait être rendu à la réception de **l'hôtel Europe**, à côté du magasin, à la fin de l'activité. J'ai ensuite déposé mon bon et j'ai pris le GPS avec moi.

Commentaires : Nous ne pensons pas que le client puisse se déplacer la veille afin de récupérer le matériel. Il changerait plutôt d'activité, ce qui entraînerait la perte d'un client potentiel, ou déplacerait à un jour ouvrable. Nous ne trouvons pas commerçant de faire déplacer le client au lieu de trouver une solution, avec par exemple l'hôtel « Europe » qui se trouve à proximité et qui est ouvert 7/7.

3. Récupération du matériel - Jour J

Nous sommes arrivées à Zinal en voiture et nous avons rapidement trouvé une place à proximité du magasin de sport. Les vélos étaient parkés à l'endroit indiqué la veille avec un cadenas. Nonobstant, les casques, qui n'ont jamais été mentionnés durant le processus de réservation, étaient posés au sol sans être attachés, ils auraient donc pu être volés.

Les 2 E-Bikes étaient de taille M et nous avons demandé un M et un L dans l'e-mail de réservation. La selle pouvait se régler facilement mais pas le guidon. Les casques étaient de taille L, nous n'avons pas eu le choix. Nous avons tenté de régler la taille du casque à l'aide d'une roulette, cependant cela ne faisait pas une grande différence.



Figure 1: Magasin de sport "Intersport Zinal"

Commentaires : Il n'est mentionné nulle part que les casques sont obligatoires, ni qu'ils sont fournis par le magasin. Ces derniers étaient de taille unique (L) et très peu réglables. Il est important pour nous que les clients aient un casque adapté, surtout en cas d'accident. C'est pourquoi, il serait judicieux de demander au client la taille souhaitée, ce qui est également valable pour les vélos.

4. Sélection du parcours :

Nous avons sélectionné notre parcours grâce à l'application GPS, parmi les différents choix proposés ci-dessous. Nos choix sont ceux indiqués en gras :

Choix du style de parcours :

- Sentier technique
- **Sentier peu technique**
- **Chemin large**
- Route carrossable

La durée :

- 0h - 1h
- **1h - 3h**
- >3h

Les points d'intérêts :

- Restaurant
- **Borne de recharge**
- **Fontaine**
- Pic-nic
- Bike Hotel
- Remontée mécanique
- Information

- Magasin de vélo
- **Panorama/lac**

Après la sélection de ces différents points, le GPS nous a proposé divers parcours avec les informations sur les lieux, le temps, le dénivelé, le niveau de difficulté (ex : medium) ainsi que les kilomètres. A cela s'ajoutait une petite description ainsi qu'une photo. Cependant, nous n'avons pas compris certains points, comme le rectangle noir avec le "4" et "!".

Commentaires : Les parcours étaient bien expliqués grâce à des images et une description du chemin. Afin d'être le plus complet possible, une carte avec le tracé serait intéressante afin de visualiser le parcours dans sa totalité.

5. Déroulement de l'activité

Nous avons tout d'abord déverrouillé le GPS et l'application a pris du temps à démarrer. Puis, à l'aide des points précédents, nous l'avons configurée pour notre balade. Si nous voulions rester sur Zinal, nous n'avions qu'un parcours à choix avec nos sélections. Dès le début du parcours, nous avons rapidement réalisé la difficulté de se repérer avec le GPS ; la cartographie ainsi que le calibrage étaient mauvais, on ne voyait ni les dénivelés, ni le temps de parcours, ni les kilomètres restants ou encore la vitesse moyenne (voir photo). De plus, il s'arrêtait en cours de route.

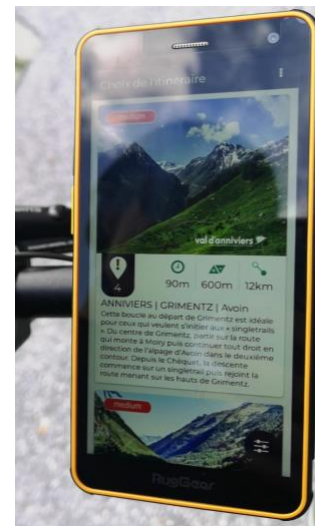


Figure 2 : GPS - choix du parcours



Figure 3 : GPS en fonction



Figure 4 : « Chemin large » dans la vallée.

Nous avons commencé l'activité en sortant du village de Zinal par une route goudronnée ce qui était bien pour tester un peu le vélo et voir comment il fonctionnait sur un terrain neutre et lisse. Ensuite, nous avons gentiment rejoint la nature et les pâturages avec des chemins larges, plats et faits de petits cailloux, c'était agréable et facile de circuler. Cela nous a permis de prendre confiance et de tester comment le vélo réagit sur ce genre de terrain et de ce fait avoir des premières sensations de VTT.

En route, nous avons croisé plusieurs promeneurs, souvent en sens inverse, ce qui crée un danger autant pour les marcheurs que les vététistes. Le début du parcours était bien adapté en fonction de nos capacités et de notre sélection de base. Mais au fur et à mesure, nous avons été confrontées à des pentes très techniques et difficiles à monter. De plus, après une chute, il était très difficile de repartir sans glisser. L'itinéraire n'était donc pas vraiment adapté à notre première sélection. De plus, il manque un porte-gourde sur les vélos, pour éviter d'avoir à prendre un sac.



Figure 5 : Pente technique et très raide.

Nous avons sélectionné un parcours avec une cabane sur le chemin, cependant sur le GPS il n'y avait pas de point qui indiquait son emplacement exact, difficile de se rendre compte du chemin qu'il nous restait à faire. Il n'y avait pas non plus les horaires d'ouverture de ladite cabane ou s'il y avait la possibilité de se restaurer.

Arrivées en vue de la cabane, nous avons réalisé que le chemin était trop raide pour le gravir, nous avons donc dû laisser nos vélos cadenassés à un poteau et monter à pied !

Après nous être restaurées, nous nous sommes aperçues que pour retourner au centre de Zinal, nous devons reprendre le même chemin que pour monter, ce qui nous a grandement dérangé car ce n'était pas très intéressant de revoir le même chemin avec les mêmes paysages. De plus, le parcours était compliqué lors de la montée donc nous avons une petite appréhension pour la descente, d'autant plus qu'il s'est mis à pleuvoir. Cela a rendu les chemins encore plus glissants et techniques, voir presque dangereux. De plus, comme il n'y a pas de pare-boue sur ce genre de vélo, nous étions totalement couvertes de boue !



Figure 6 : Balisage et E-Bike

L'itinéraire était très peu balisé. En effet, nous n'avons relevé seulement trois panneaux : vers le début, lors d'une bifurcation et au milieu du parcours. Et nous n'avons vu qu'une fois un panneau dédié aux VTT.

A la fin du parcours, nous avons constaté qu'il n'y avait ni "fontaine", ni "borne de recharge" alors que nous avons sélectionné les deux items sur le GPS.

Commentaires : Lors de notre activité, nous avons eu peur de croiser des marcheurs sur la piste car sur certains tronçons c'était dangereux. On aurait aimé avoir des informations relatives à la cabane afin de gagner du temps et pour la décision du choix de notre parcours.

6. Retour du matériel

A notre retour au magasin, nous avons simplement cadenassé les vélos ensemble à l'endroit où nous les avons trouvés. Puis, nous nous sommes rendues à *l'hôtel Europe*, comme demandé, pour remettre les casques et le GPS. Pour la remise du matériel, nous avons dû

chercher quelqu'un pour la réception. Personne n'avait été mis au courant de notre venue par le magasin de sport.

Commentaires : Nous aurions apprécié être attendues et accueillies par une personne à la réception, que le réceptionniste soit au courant de notre venue.

7. Prise de contact post activité

Nous avons reçu un e-mail de la part du magasin de sport le lendemain - lundi 2 septembre - pour nous indiquer que le matériel a bien été récupéré et nous demandant d'envoyer le deuxième bon et l'adresse de facturation pour les bons.

Commentaires : Le magasin nous a écrit afin de savoir si l'activité s'était bien déroulée, ce que nous avons apprécié. Il serait judicieux de faire cela avec chaque client pour avoir un feed-back et pour le fidéliser (permet d'agrandir leur base de données également). Nous avons eu des questions par rapport au bon manquant et à l'adresse de facturation.

Synthèse des points positifs de l'activité E-Bike à Zinal

Points positifs	Explications	Utilisation des points positifs à bon escient
Carte fournie par le magasin	Une des responsables du magasin nous a fourni une carte afin de nous repérer au cas où le GPS posait problème. Du coup, on pouvait avoir un plan de secours.	Indiquer notre localisation sur la carte, les points d'intérêts ainsi que les parcours potentiels.
Vélo de bonne qualité	Les vélos étaient performants, neufs et agréables à utiliser.	Mettre des images et caractéristiques des vélos sur le site des magasins afin de promouvoir l'E-Bike.
Test des vélos	Avant l'activité, l'une des personnes responsables du magasin a fait tester un vélo à Zoé afin de voir comment ce dernier fonctionnait.	Dire sur le site, qu'on peut tester les vélos avant et proposer d'office de tester les vélos sur place.
La cabane sur le chemin	Au milieu de notre chemin, nous avons pu nous restaurer à la cabane du petit Mountet, ce que nous avons beaucoup apprécié.	Cela serait bien d'avoir des moyens de restauration pour chaque parcours, comme ça les vététistes n'ont pas forcément besoin de prendre un pique-nique ou de quoi se ravitailler avec eux.

Problèmes identifiés lors de notre expérience E-Bike et nos propositions d'amélioration

Étapes	Problèmes	Solutions
<i>Prise de contact avec la location de vélo</i>	Pas d'information sur le site internet.	Mettre à jour les informations sur les prestations. Ajouter un onglet location d'E-Bike avec tarifs, informations, ...
<i>Prise de contact avec la location de vélo</i>	La proposition d'utiliser le GPS est arrivée très tard dans l'échange d'e-mail.	Cette information devrait être non négligeable et devrait être mentionnée dès le premier contact.
<i>Récupération du matériel la veille</i>	Monter à Zinal pour récupérer le GPS la veille de l'activité.	Soit ouvrir les dimanches pour que les gens puissent profiter de l'activité. Soit avoir une boîte où laisser le GPS ou un arrangement avec un des hôtels avoisinants qui sont ouverts 7/7.
<i>Récupération du matériel le jour J</i>	Nous avons reçu deux casques de taille L mais sans savoir la taille de notre tête. Dangereux en cas d'accident, si pas ajusté.	C'est pourquoi il serait judicieux de demander au client la taille souhaitée. Et sinon de leur demander de calculer la circonférence de leur tête. Avoir également la possibilité de prendre les casques personnels.
<i>Sélection du parcours</i>	Manque de parcours	Se renseigner auprès des fermiers locaux afin de créer de nouveaux chemins cela dans le but d'étayer l'offre et d'être plus attractifs.
<i>Sélection du parcours</i>	Parcours trop court pour une location à la journée du vélo (soit 90 min soit 150 min).	Proposer plusieurs boucles avec un temps de parcours différents sur Zinal. Ne pas calculer le déplacement dans le temps de parcours.
<i>Déroulement de l'activité</i>	Manque d'information sur le GPS, difficile de se repérer.	Ajouter des informations concernant le dénivelé,

		informations sur la cabane, la vitesse moyenne, cartographie, temps de parcour et un meilleur calibrage.
<i>Déroulement de l'activité</i>	Quand on choisit les « styles de parcours », on peut avoir plus d'un style que d'un autre. Ex : 70% "semi-technique" et 30% du "chemin plat".	Afficher les pourcentages de chaque style dans la description de l'itinéraire.
<i>Déroulement de l'activité</i>	Fonctionnalités manquantes au vélo : <ul style="list-style-type: none"> - Porte gourde - Possibilité de réglage du guidon 	Vérifier cela lors de l'achat du vélo.
<i>Déroulement de l'activité</i>	Même parcours pour les piétons que les vététistes = dangereux.	Développer des nouveaux parcours et les baliser afin que ces derniers soient sécurisés. Au minimum, informer que le chemin est dédié pour les deux excursionnistes.
<i>Déroulement de l'activité</i>	Pas de borne de recharge sur le chemin.	Prévoir une borne aux endroits de restauration ou sur le chemin.
<i>Retour du matériel</i>	Nous avons dû ramener les affaires à la réception d'un hôtel, cependant le réceptionniste n'était pas au courant.	Informer le réceptionniste de la venue des clients afin que cela soit plus fluide et professionnel. Créer un accord avec l'hôtel concernant la récupération et le retour du matériel lors de la fermeture du magasin.











Conclusion

En conclusion, nous avons beaucoup apprécié réaliser l'activité dans le cadre de l'école cependant, pour des raisons de budget, nous ne réitérerons pas l'expérience. En effet, le prix de 60.- comprend la location d'un E-Bike pour une journée, il faut néanmoins ajouter encore 5.- pour le casque et 5.- pour l'assurance casse. C'est pourquoi, en tant qu'étudiant, cela représente un budget trop élevé. De plus, il n'y a qu'un parcours disponible de soit 90 minutes, soit 150 minutes ce qui n'est pas rentable lorsque l'on sait que le vélo est loué à la journée.

L'activité présente encore beaucoup de problèmes de signalisations, d'organisation et manque cruellement d'information sur l'E-Bike. Il serait également intéressant d'unifier l'offre entre les différentes destinations. De plus, l'activité n'est pas appropriée pour des familles avec des enfants, vu que l'âge autorisé pour utiliser un E-Bike est 14 ans avec permis de vélomoteur ou 16 ans.

Cependant, si l'activité était moins onéreuse nous recommencerions l'expérience avec plaisir car l'activité était fun et sportive.

Tableau de synthèse

Étapes	Étape 1	Étape 2	Étape 3	Étape 4	Étape 5	Étape 6	Étape 7
Actions clients	Prise de contact avec la location de vélo	Récupération du matériel - la veille / accueil magasin	Récupération du matériel - Jour J / prise en charge vélo + parcours	Sélection du parcours	Déroulement de l'activité / parcours	Retour du matériel / feedback	Prise de contact post activité
Prestataires touristiques influençant l'action client	Magasin de sport "Intersport Zinal"	Magasin de sport "Intersport Zinal"	Magasin de sport "Intersport Zinal"	Energy Bike District	Energy Bike District	Magasin de sport "Intersport Zinal"	Magasin de sport "Intersport Zinal"
Usage / Satisfaction Energy Bike District	Réponse rapide par e-mail et informations complètes 	Accueil sympathique  Chercher le matériel la veille 	Facile à trouver et prise en main simple  Casques posés par terre, pas sécurisé 	Usage du GPS intuitif  Peu de choix dans les parcours 	La réalité ne correspondait pas aux sélections du début 	L'hôtel n'était pas au courant qu'on venait rendre le matériel, attente à la réception. 	E-mail de feedback apprécié 
Témoignages clients	Prise de contact rapide mais manque d'information sur le site internet	Complicé d'aller la veille prendre le matériel mais accueil sympathique	Facile à trouver le matériel mais les casques étaient par terre, pas très sécurisé.	Facile à utiliser le GPS mais déçues de ne pas avoir de choix de parcours (seulement un parcours).	Nous avons bien profité de l'activité malgré quelques passages très techniques et le peu d'information sur le GPS.	Nous avons attendu 10 min. à la réception de l'hôtel pour que quelqu'un vienne. Personne n'était au courant de notre venue.	Mail de feedback de la part du magasin. Très apprécié.

Évolution de la motivation à travers les étapes de la customer journey

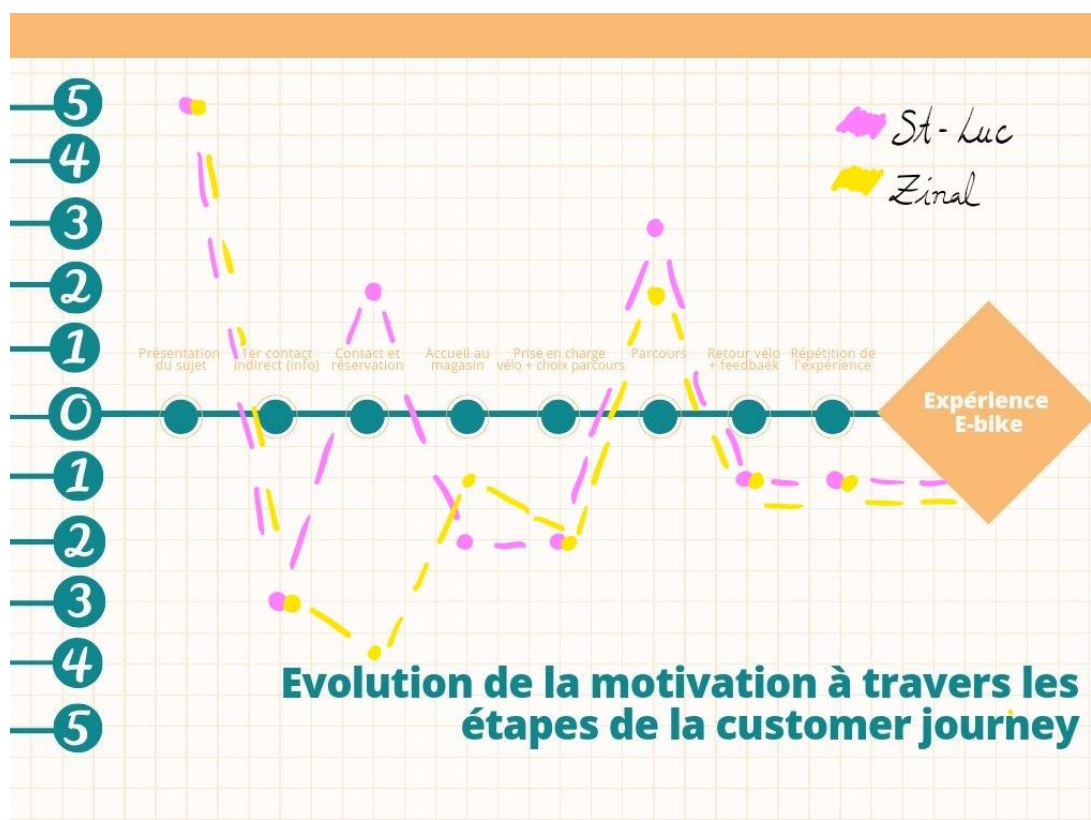


Figure 7 : Évolution de la motivation à travers les étapes de la customer journey

Étant la seule du groupe à ne pas avoir pu aller tester le E-bike, j'ai essayé de récolter autant d'informations que possible auprès des membres du groupe. Je voulais notamment connaître la motivation et la satisfaction de mon groupe quant à leurs expériences respectives. Pour ce faire, j'ai décidé de créer un modèle de comparaison identique pour les deux destinations afin de voir là où l'expérience différait d'une destination à l'autre et là où elle était similaire. J'ai ainsi divisé l'expérience en 8 étapes différentes : de la prise de connaissance du sujet et de l'expérience à mener, à la volonté des participants à répéter l'expérience.

Entre les deux groupes, la customer journey se divise en 6 étapes :

1. *1er contact indirect avec l'entreprise* : reconnaissance du lieu et visite du site web.
2. *Contact et réservation* : appel téléphonique et/ou e-mail pour obtenir renseignement et réserver.
3. *Accueil au magasin* : gentillesse de l'interlocuteur, clarté des explications, ponctualité
4. *Prise en charge du vélo et choix du parcours* : type et caractéristiques du vélo, accessibilité du matériel, choix en termes de caractéristiques et de nombres de parcours
5. *Parcours* : déroulement de l'expérience du E-bike à proprement parlé et qualité du parcours emprunté.
6. *Retour du vélo et feedback* : présence et ponctualité du magasin de sport, échanges sur l'expérience avec le magasin.

Visuellement, ce graphique nous indique tout de suite que l'expérience fut mitigée pour les deux groupes. En effet, on y voit une grande variation d'avis d'une étape à l'autre. Globalement, les deux expériences sont plutôt similaires à l'exception du contact et réservation, de l'accueil au magasin et du parcours. Là où il y a une nette différence entre les deux parcours c'est concernant le contact et la réservation, où on s'imagine qu'il y a eu un léger problème de communication avec le magasin pour l'un des groupes. Les deux autres points diffèrent que très peu, c'est donc difficile de tirer des conclusions.

Concernant la motivation, il est surprenant d'observer que la majorité des étapes ont été négatives voire très négatives. On part de beaucoup de motivation à réaliser l'expérience à une mauvaise communication qui va tout de suite impacter sur la satisfaction du client. On observe ensuite un regain de motivation concernant le parcours, ce qui montre que l'expérience en tant que telle a été appréciée. Finalement, on comprend rapidement que les points positifs concernent l'expérience du E-bike en tant qu'activité, mais que l'expérience avec la station et le magasin de location a plutôt été mauvaise ce qui résulte à une satisfaction globalement négative.