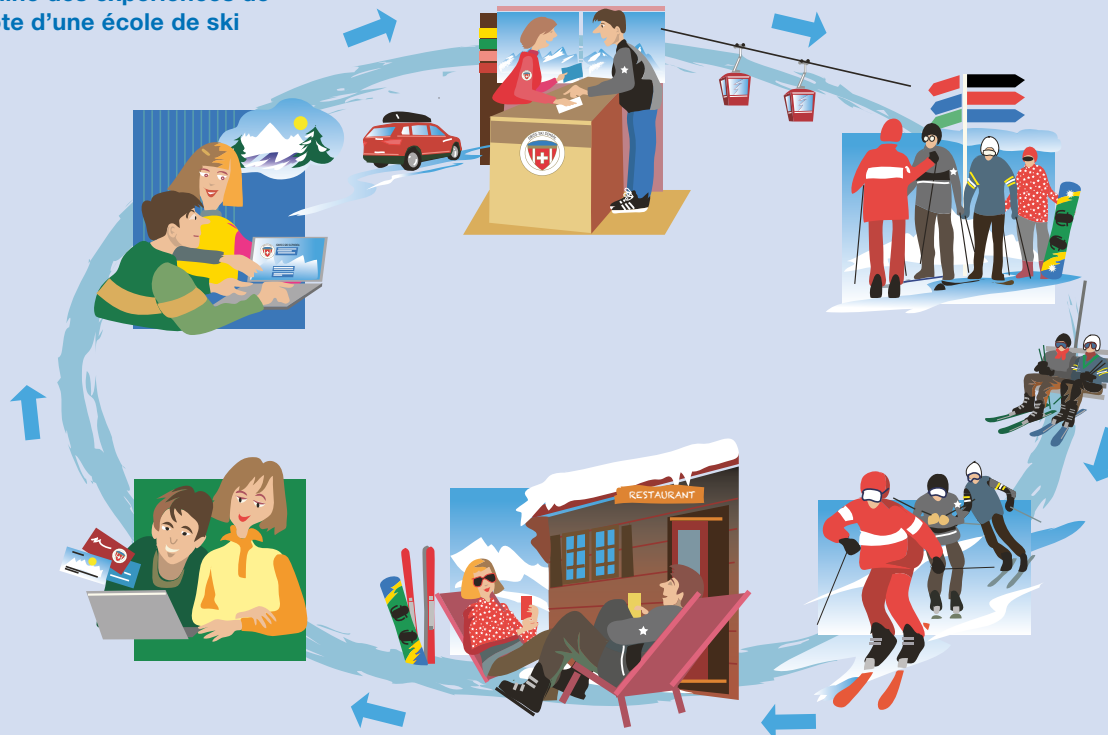


Chaîne des expériences de l'hôte d'une école de ski



Accompagnement touristique dans les Ecoles Suisses de Ski centré sur les expériences Hôtes enthousiastes et Magic Moments

Avant-propos

Riet R. Campell, directeur SSSA

Essayez de vous remémorer une expérience positive ou négative liée à vos dernières vacances. L'avez-vous partagée avec vos amis?

Vous souvenez-vous encore du sens que cette expérience a éveillé? Le toucher, l'ouïe, l'odorat, la vue, le goût? Avez-vous alors éprouvé un étonnement («whoah!»), c'est-à-dire un «Magic Moment»? Cette expérience s'est-elle produite avant, pendant ou après vos vacances? Et, lors de la conception de l'expérience, votre rôle a-t-il été actif ou passif?

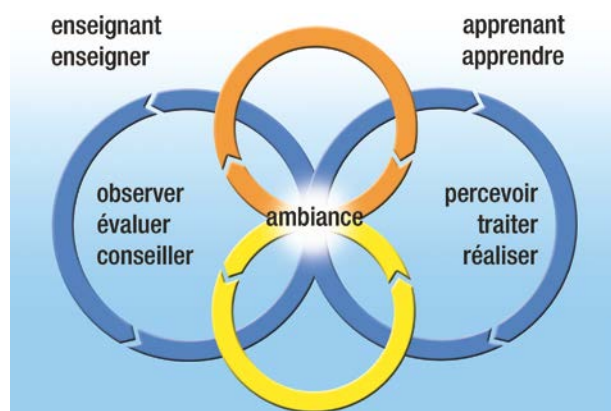
Au cours des années passées, nous nous sommes penchés sur le modèle d'enseignement ci-après et l'avons mis en pratique. Lors de la nouvelle phase qui débute actuellement, nous souhaitons également nous attacher à l'ambiance, en d'autres termes, à l'expérience qui est au cœur de l'enseignement. Les questions mentionnées ci-dessus constituent la charpente de cette approche. Eu égard à la chaîne des expériences, nous souhaitons, ces prochaines années, travailler conjointement avec nos enseignants, nos écoles et nos destinations. Ensemble, nous souhaitons réserver à nos hôtes, en plus de

l'enseignement en tant que tel, des expériences et des Magic Moments plus nombreux encore.

Le coup d'envoi du projet est donné par la présente édition d'«Academy, qui constituera la base de tous nos cours de formation et de perfectionnement.

Je te souhaite donc toute une série d'étonnements, de moments «whoah!», lors de la concrétisation du modèle des expériences.

Modèle d'enseignement



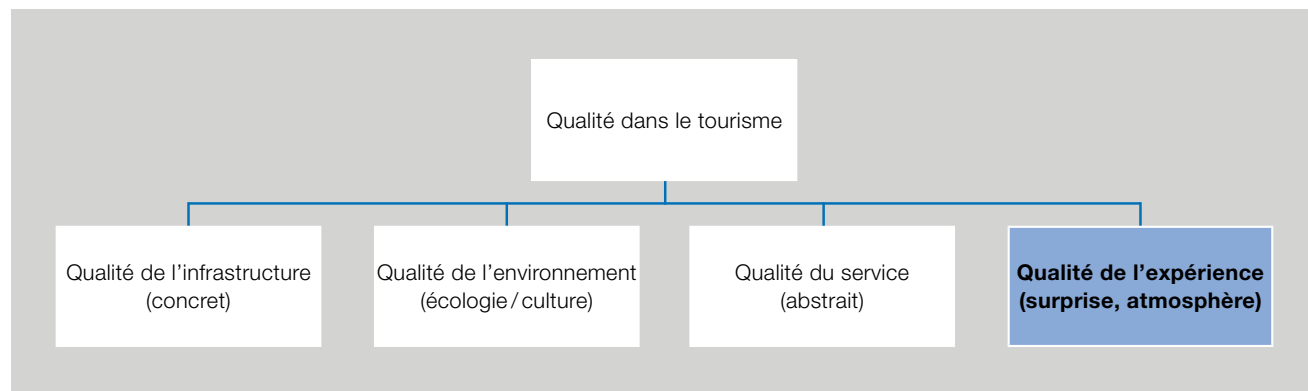
ill. 1: modèle d'enseignement (Sport de neige en Suisse, Volume 1/2010)

Table des matières

	Page
Avant-propos	1
Les expériences = facteur de succès central du tourisme suisse	2
Marketing du tourisme = Marketing des expériences	3
Expériences et Magic Moments	4
Hôtes enthousiastes et Magic Moments dans les Ecoles Suisses de Ski	5
Tes Magic Moments	9
Introduction à la pratique de l'enseignement	11
Exemples pratiques	14
Conclusion, Bibliographie, Impressum	16

Le succès des écoles de ski et des professeurs de sports de neige est mesuré par leur capacité à proposer à leurs hôtes un maximum d'expériences positives, mais aussi à les faire participer à la mosaïque d'une histoire (à succès). A travers des expériences positives, l'on parvient à enthousiasmer les hôtes pour l'enseignement du ski et du snowboard, ainsi que pour la Suisse comme destination de vacances. Les expériences positives permettent également de refouler à l'arrière-plan la question de la cherté de vacances en Suisse. Les exigences des hôtes augmentent constamment. Pour l'hôte d'aujourd'hui, le terme «qualité» ne sous-entend pas uniquement une bonne infrastructure, comme une chambre d'hôte parfaitement propre ou le Swiss Snow Kids Village. La qualité et la valeur de l'expérience jouent un rôle particulièrement importante. Les expériences permettent aux produits de devenir uniques, engagent les émotions de l'hôte, et établissent un lien entre celui-ci, les professeurs de sports de neige, les Ecoles Suisses de Ski, voire la destination.

Dimensions de la qualité dans le tourisme



ill. 2: Dimensions de la qualité et ses domaines

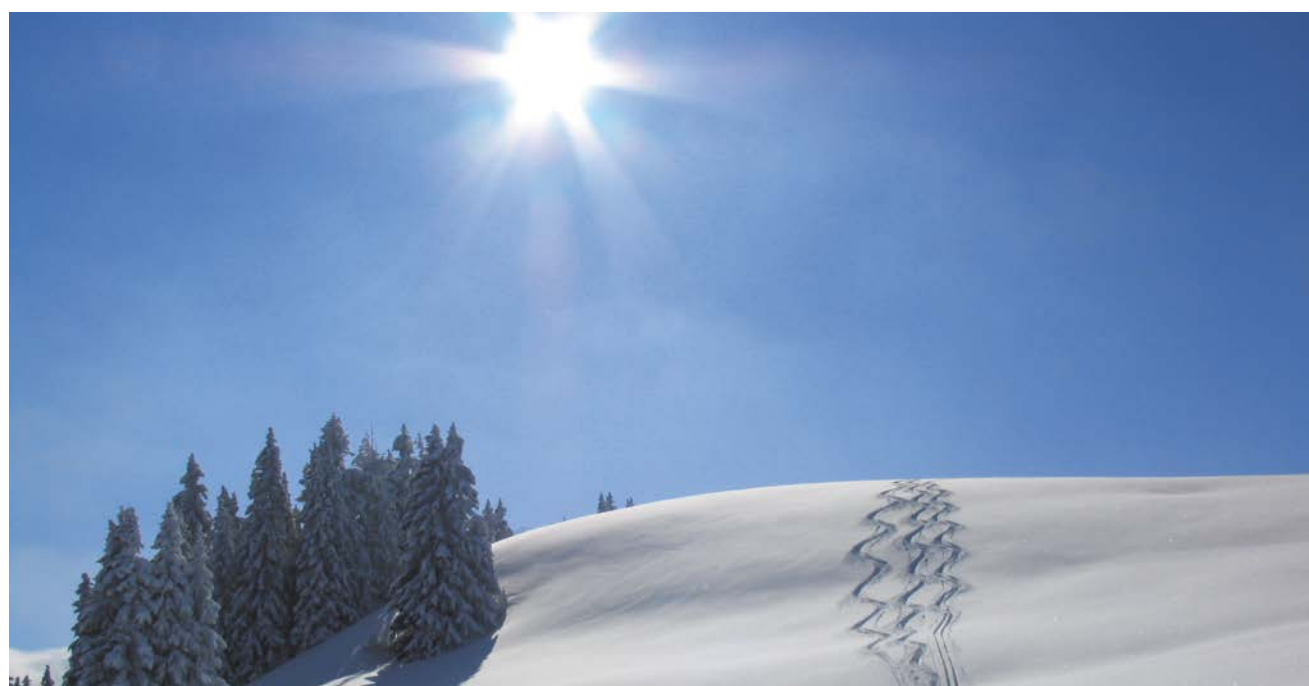


Photo: Urs Affolter

Pour leurs vacances, les hôtes recherchent le différent, le particulier, l'antipode du quotidien. Leur manière de voir est souvent nourrie d'images nostalgiques et relevant du cliché. Ils sont attirés par des histoires qu'ils souhaiteraient vivre eux-mêmes. Il s'agit ici très souvent d'expériences sous forme de rencontres, de réalisation de performances, d'amélioration de l'estime de soi, ainsi que de séjours dans des paysages intacts.

Le marketing touristique des expériences se concrétise principalement à travers la réalisation d'un service et la communication. Les services (par ex., un repas dans un restaurant) sont rehaussés d'expériences dotées d'une excellente valeur (par ex., une visite chez le paysan qui produit le fromage servi au restaurant). Ceci donne lieu à une histoire qui sert à différencier le produit; celle-ci peut aussi être contée lors du processus de communication. L'être humain aime les histoires, et plus une histoire déclenche d'émotions et éveille d'enthousiasme, plus la fidélisation s'intensifie et la signification du prix s'amenuise; tous ces facteurs favorisent le taux de recommandation. Ici, les médias sociaux tels que Facebook et Instagram contribuent à une diffusion rapide de l'expérience au sein du cercle familial et d'amis.

Dans l'exemple précédent, les hôtes s'identifient à l'hôtelier et au paysan. Dans le cadre de l'enseignement du ski et du snowboard, le professeur de ski peut jouer le rôle de conteur d'histoires qui provoque en l'hôte un étonnement, une surprise, et lui permet de devenir une des composantes d'une histoire réussie.

Le répertoire d'expériences

Suisse Tourisme va désormais concentrer une grande partie de ses efforts sur le marketing des expériences. Aussi un répertoire d'expériences a-t-il été lancé en avril 2017. Cette banque de données propose à un public national et international un accès aisé à plus de 700 expériences uniques et inoubliables, imprégnées d'identité locale et de culture régionale. Ainsi par exemple, les hôtes peuvent s'essayer, sous l'œil des pêcheurs du Lac de Constance, à jeter eux-mêmes des filets de pêche dans le lac. Le poisson qu'ils auront attrapé pourra être immédiatement préparé dans un restaurant, avant d'y être dégusté. Autre découverte possible: se laisser initier à la production alpine de beurre en compagnie des crémiers de Riederalp.

(www.myswitzerland.com/fr-ch/randonnees-guidees.html)



Photo: Mario Curti

Les émotions sont le moteur le plus important de l'attitude et de la motivation, puisqu'elles confèrent aux offres sens et valeur. Elles contrôlent, soupèsent et déclenchent 70 à 80% de toutes les décisions inconscientes (par ex. réservations, achat de services).

Les émotions surgissent par l'intermédiaire des sens (voir ill. 4, page 5), du bien-être, des souvenirs ou des contacts sociaux. Un faisceau d'émotions fait surgir des expériences.

Une expérience est un événement émotionnel particulier qui s'écarte du quotidien, du normal. En raison de son importance, elle reste en mémoire de façon durable. Les expériences sont des réactions et des sentiments conscients, mais aussi souvent inconscients, à des stimuli extérieurs et intérieurs divers, qui peuvent être positifs ou négatifs (par ex. joie, fascination, mais aussi peur). Elles varient fortement en fonction de l'individu.

L'être humain perçoit le monde à travers ses sens (voir, entendre, toucher, ressentir, sentir, goûter). Lorsque tous ces sens sont activés simultanément, l'on parle d'«explosion émotionnelle d'effets».

Le sens le plus important est celui de la vue; il domine les quatre autres sens. Pour l'éveiller, il faut faire appel à des stimuli clés forts, qui utilisent des images chargées d'émotion.

A travers les sons, c'est-à-dire l'ouïe, l'effet des images peut être renforcé. Ce renforcement se produit de manière passive (musique de fond) ou active (à travers l'écoute).

La majorité des émotions est déclenchée par les odeurs, principalement en raison du fait que l'odorat ne peut être bloqué. De plus, il est fréquent d'associer les odeurs aux souvenirs (par ex., le vin chaud à la magie de l'hiver).

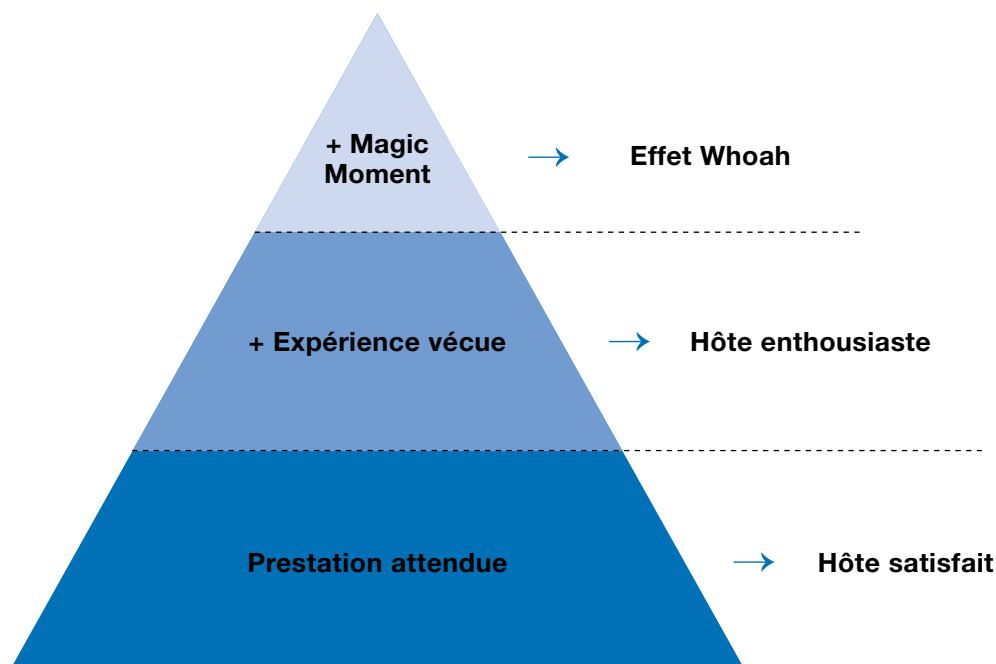
Ainsi, notre odorat joue un rôle essentiel dans l'émergence d'émotions.

La conception d'expériences positives à travers la mise en éveil des divers sens est depuis longtemps utilisée avec succès dans les centres commerciaux par exemple (odeur de pain frais, concept de couleurs, musique, ameublement et décoration, etc.).

Les expériences qui ont tendance à générer l'enthousiasme le plus vif sont celles qui surviennent de manière inattendue, impliquent plusieurs sens et réservent à l'hôte un rôle actif.

Un «**Magic Moment**» est défini comme un «instant magique ou enchanteur», c'est-à-dire une expérience inoubliable et rehaussée de manière positive. Très souvent, ce terme se réfère également à un étonnement («whoah!»), c'est-à-dire au moment où se produit un événement surprenant, différent, inattendu, particulier et qui dépasse de loin ses propres attentes.

Expériences vécues dans les écoles suisse de ski



ill. 3: Enthousiasmer les hôtes

Grâce à des expériences extraordinaires, les écoles de ski et les professeurs de sports de neige sont en mesure d'enthousiasmer les hôtes et de les convertir en hôtes fidèles et en ambassadeurs efficaces. Une fois conquis, ces hôtes et ambassadeurs sauront éveiller chez leurs amis le goût pour des leçons de ski et de snowboard.

La façon d'atteindre cet objectif et les dispositions à prendre pour ce faire occuperont la SSSA, conjointement avec les professeurs de sports de neige et les Ecoles Suisses de Ski, au cours de ces prochaines années. Cette approche permettra de poser les bases essentielles du succès futur des Ecoles Suisses de Ski et du vôtre, lors de l'exercice de votre profession.

Dans un premier temps, nous nous attacherons à l'analyse de l'offre existante et des souhaits des hôtes, afin d'identifier où se loge le potentiel instigateur d'expériences positives, voire de Magic Moments.

Rehaussement de la valeur de l'expérience et chaîne des expériences

Des hôtes enthousiastes sont impérativement tributaires de professeurs de sports de neige enthousiastes, car les contacts humains sont la principale source d'expériences.

Fondamentalement, le contact entre l'école de ski, les professeurs de sports de neige et les hôtes est à concevoir de manière à ce que ceux-ci éprouvent du plaisir à pratiquer le ski et le snowboard, mais aussi à fréquenter l'école de ski. Pour l'hôte, les points de contact suivent un schéma de déroulement général, la «chaîne des expériences de l'hôte de l'école de ski» (voir la couverture et le tableau 5).

Tout au long de cette chaîne, il faut créer les conditions les plus favorables à l'émergence de nombreuses expériences positives. La valeur de l'expérience perçue résulte de la somme des expériences individuelles de chaque phase.



Photo: Mario Curti

Nos sens, resp. les canaux de perception

Vue	Ouïe	Toucher	Kinésithésique	Vestibulaire	Odorat	Goût
Yeux	Oreilles	Peau	Muscles, tendons, articulations	Oreille interne	Nez	Bouche/Langue
Voir	Entendre	Palper / Ressentir	Ressentir	Ressentir	Sentir	Goûter
<ul style="list-style-type: none"> - Images - Gens - Paysages - Espaces - ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Mots - Sons - Musique - Bruits - ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Les contacts physiques - Contact de la peau - Température - ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Direction et vitesse du mouvement - Position des articulations - Tension musculaire - Force musculaire nécessaire pour un mouvement - ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Equilibre - Orientation dans l'espace - Accélération - ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Odeurs - ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Denrées alimentaires - ...

ill. 4: Les expériences activent nos sens

Chaîne des expériences de l'hôte d'une école de ski

Avant l'enseignement, l'accent est mis sur la communication centrée sur les expériences. Il s'agit de s'adresser à l'hôte sur le plan émotionnel, d'éveiller son attention, de lui transmettre toutes les informations pertinentes, de planifier pour lui un enseignement sur-mesure et riche en expériences. Ainsi, l'hôte est incité à prendre des leçons (à travers les canaux de médias sociaux également).

Lorsque l'hôte se trouve dans la station ou à l'Ecole Suisse de Ski, les points de contact sont multiples: bureau de l'école de ski, point de rencontre, leçon (phase du «**pendant**»), pauses, ou encore événements et programmes complémentaires. Il est possible de s'approcher de son objectif en proposant par exemple un concept qui sollicite diverses expériences au bureau de l'école de ski (couleurs, décoration, musique, signalisation des places de parc, etc.) et au point de rencontre (par ex. Swiss Snow Kids Village, endroits où s'asseoir, toilettes, files d'attente organisées). Un rôle primordial est dévolu au professeur de sports de neige dès sa première rencontre avec l'hôte au point de rassemblement, car c'est ici que débute son interaction directe avec lui. Ce contact humain est la principale source d'expériences positives.

Lors du travail sur la neige, le concept d'enseignement est lui aussi responsable de la qualité en général et de l'expérience «plaisir à exercer les sports de neige». En vue d'intensifier et de prolonger l'effet de cette expérience, il faudrait désormais attacher davantage d'importance au **suivi** (service à la clientèle).

Exemples de suivi:

- Souvenir d'adieu
- Envoi de vidéos et de photos de l'expérience sur la neige
- Envoi d'un souvenir qui rappelle la neige en été, pour éveiller en l'hôte une envie d'hiver
- Invitation de l'hôte à des événements, par ex. à l'«ouverture de la saison»
- Envoi de vœux d'anniversaire

Les différentes phases dans la chaîne des expériences

Avant	A l'école de ski			Après	
Qualité de l'expérience (surprise, atmosphère)	Au bureau: réservation / inscription	Point de rencontre / Place de rassemblement	Enseignement	Programme complémentaire, événements spéciaux	Suivi, service à la clientèle, gestion des réclamations
					

ill. 5: Chaîne des expériences de l'hôte d'une école de ski

Modèle des expériences

Pour enthousiasmer l'hôte, les éléments déterminants sont le concept de l'enseignement et de l'environnement, ainsi que l'attitude du professeur de sports de neige.

Les expériences peuvent être réparties en deux dimensions.

Alors que la première exprime le mode de participation de l'hôte à l'expérience (**actif ou passif**), la seconde définit le mode de perception de l'expérience (absorption ou immersion, c'est-à-dire niveau **cognitif/intellectuel ou émotionnel**).

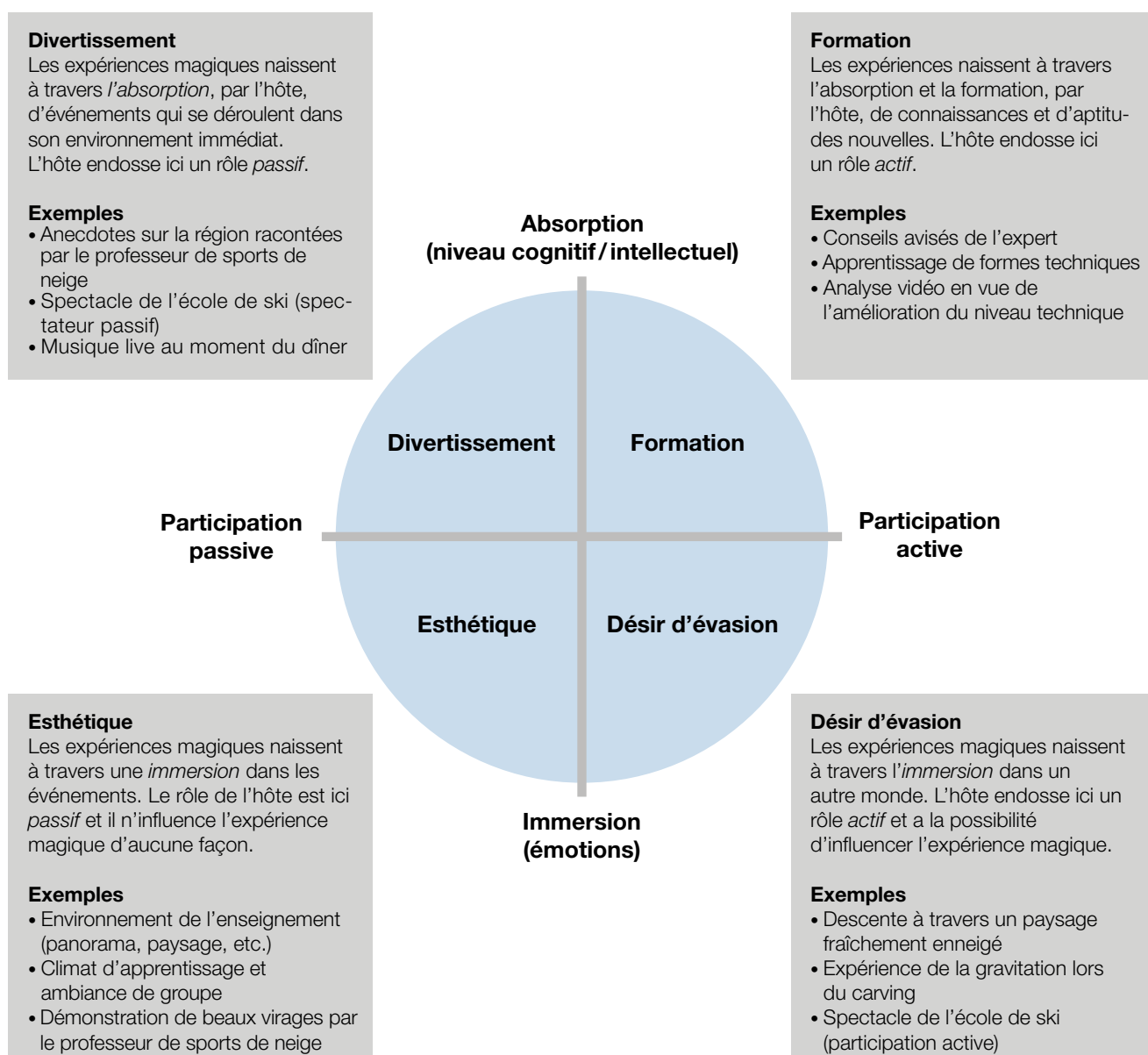
Ces dimensions donnent lieu à quatre catégories d'expériences: **divertissement, formation, esthétique et désir d'évasion**.

Comme la perception des dimensions est très personnelle et subjective, il est recommandé d'adapter à chaque hôte la catégorie d'expérience qui sera mise en relief.

En règle générale, les expériences fortes réunissent des éléments de toutes les quatre catégories, assignent à l'hôte un rôle actif, font appel à plusieurs de ses sens et surviennent de façon inattendue.

En principe, il est recommandé de créer un suspense avec au moins une surprise et un moment-phare par jour. Par exemple, il serait possible de documenter, à l'aide de photos/vidéos, une descente réalisée en toute sécurité sur une piste déterminée, et l'apprentissage réussi qui l'accompagne.

Modèle des expériences avec exemples des Ecoles Suisses de Ski



ill. 6: modèle des expériences (d'après Pine/Gilmore, 1998)

Facteurs influençant l'intensité de l'expérience

Les expériences sont influencées par différents facteurs.

Facteurs relatifs à l'hôte:

- Traits de caractère
- Attitudes
- Expérience
- Attentes
- Bien-être
- Ouverture et implication
- Caractéristiques démographiques et culturelles
- Environnement social

Facteurs relatifs à l'école de ski et aux enseignants de sports de neige:

- Concept de l'école
- Cordialité
- Fiabilité
- Palette de l'offre
- Qualité
- Locaux/Cadre
- Technique
- Cadre: point de rencontre, zones d'attente, bureau de l'école de ski
- Toilettes

Facteurs liés à la situation:

- Temps d'attente et pauses
- Météorologie
- Présence d'autres hôtes
- Atmosphère
- Informations / Signalisation
- Restauration
- Offre en matière de pistes
- Nombre de personnes sur le domaine skiable

Il faut savoir qu'il est impossible de contrôler certains facteurs d'influence comme le temps, le nombre d'autres vacanciers sur le domaine skiable et l'état de santé. Comme une expérience se compose de nombreux aspects, il est indispensable de bien connaître ses hôtes (poser des questions et observer). Il s'agit toujours ici d'interactions individuelles survenues le long de tous les points de contact, c'est-à-dire de tout ce qui arrive à l'hôte lorsqu'il entre en contact avec l'école de ski ou les professeurs de sports de neige, comme la façon dont nous l'accueillons et communiquons avec lui.

Il n'existe pas de «livre de recettes pour des expériences extraordinaires.» Les expériences dépendent de nombreux facteurs qui ne peuvent être influencés dans leur ensemble. Il s'agit de créer un environnement favorable aux expériences. L'hôte détermine l'intensité et le type d'expérience tout à fait individuellement. **N'oublions pas que seules les expériences qui l'auront touché personnellement sauront l'enthousiasmer.**

Les Magic Moments

Le succès du professeur de sports de neige à déclencher chez son hôte un étonnement («whoah!»), c'est-à-dire à créer un moment où les attentes de celui-ci sont surpassées en raison d'un événement surprenant, différent ou inhabituel, est souvent fonction d'un simple détail. Celui-ci peut prendre la forme d'un «bonjour»/«au revoir» particulièrement chaleureux et inattendu ou d'attentions prodiguées occasionnellement. Les moments qui ne peuvent être influencés, tels qu'un lever et un coucher de soleil spectaculaires ou de la neige fraîchement tombée, sont eux aussi susceptibles de déclencher des Magic Moments individuels.

#mymagicmoment

Chers professeurs de sports de neige, compile tes Magic Moments et partage ces moments inoubliables avec les hôtes et tes collègues.

Plus d'informations sur l'utilisation du hashtag #mymagicmoment dans les pages suivantes et dans la revue spécialisée.



Envoie les photos ou les vidéos de tes moments magiques via Whatsapp au 079 840 54 33.



Partage tes Magic Moments avec les hôtes sur la page Facebook «Swiss Ski Schools» avec le hashtag #mymagicmoment.



Poste tes Magic Moments sur Instagram avec le hashtag #mymagicmoment.



Vos Magic Moments de professeur de sports de neige

Pensez à gâter vos hôtes, mais aussi vous-même, à travers des expériences inoubliables. Collectionnez vos **Magic Moments** et partagez-les avec nous.

#mymagicmoment



Que sont les Magic Moments?

Un «moment magique» est défini comme un «instant magique ou enchanteur», c'est-à-dire une expérience inoubliable et rehaussée de manière positive.

Les expériences qui ont tendance à générer l'enthousiasme le plus vif sont celles qui surviennent de manière inattendue, impliquent plusieurs sens et réservent à l'hôte un rôle actif.

Noter mes moments magiques

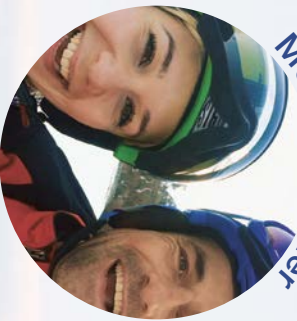
Notez vos Magic Moments au verso

Communiquez vos Magic Moments à Swiss Snowsports jusqu'à la fin de la saison. Envoyez vos photos et vidéos par Whatsapp au 079 840 54 33.

Partagez les Magic Moments vécus avec vos hôtes sur la page facebook «Swiss Ski Schools» et l'Instagram #mymagicmoment

Avec tous les Magic Moments envoyés, nous procéderons à un tirage au sort. Celui-ci déterminera le gagnant d'un week-end à ski pour deux personnes, tout inclus.





Melanie Fekner

«Le troisième jour de cours, j'ai eu la chance de prendre **le métro le plus élevé du monde**, qui m'a emmenée au point culminant de Saas-Fee.»



Fanni Csaki

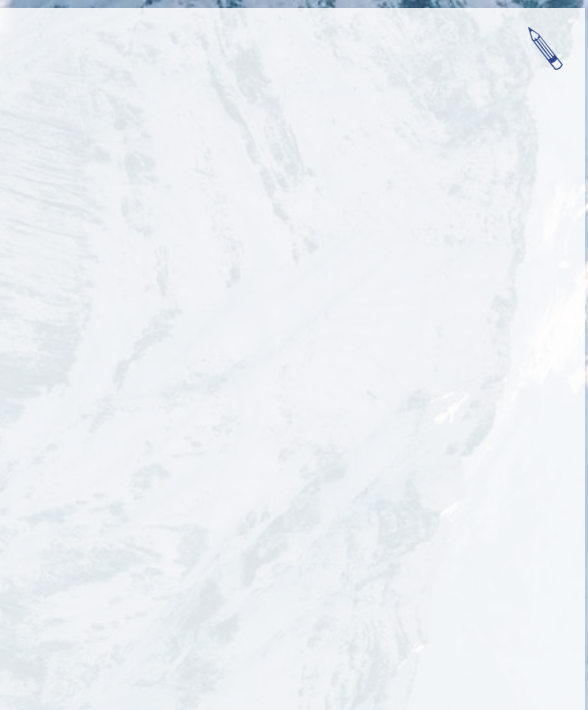
«Skier dans son ensemble est une expérience particulière qui me fascine. Elle me permet de m'évader du quotidien et **me donne une sensation de liberté.**»



Gianmarco Pani
JIM KLOS

«**La première descente** et la conscience de bien savoir freiner. Hans, mon professeur de ski, est une personne très amicale, et nous sommes restés en contact une fois le cours terminé.»

Les Magic Moments que j'ai créés pour mes hôtes:

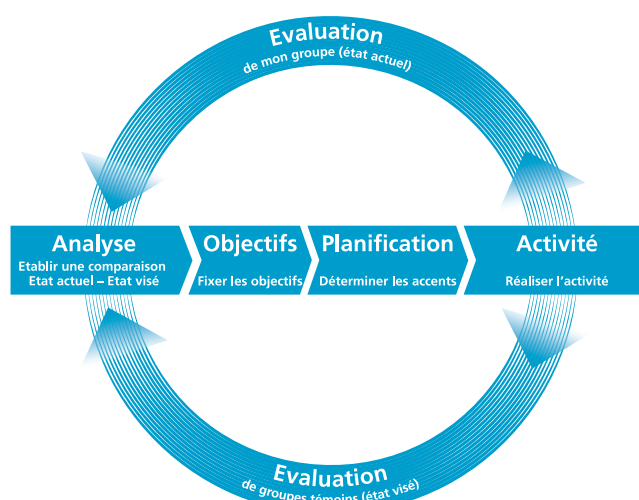


La planification dans les sports de neige

Le cycle de planification contribue à répondre aux besoins de l'hôte en matière d'expériences. A cet effet, les besoins de celui-ci doivent être placés au centre de chaque étape de la planification.

Pour assurer un excellent niveau d'enseignement, il s'agit de réaliser une planification minutieuse, toujours adaptée à la situation du moment.

Le cycle de planification



ill. 7: Le cycle de planification de Jeunesse+Sport. D'après le modèle de planification de la Formation des entraîneurs Suisse (selon Bürgi/Fuchslocher, 2007)

Lors de la planification, il est utile d'avoir conscience de l'amplification de **l'intensité et du souvenir** de l'expérience «leçon de sports de neige» pour l'hôte, lorsque, pendant la leçon, celui-ci

- se retrouve face à un enseignant qui dégage une énergie positive, joyeuse.
- amasse des expériences issues de toutes les quatre catégories.
- vit une expérience inattendue.
- participe intensivement.
- s'implique en faisant appel à plusieurs de ses sens.

Analyse des besoins de l'hôte

La réalisation d'une analyse des besoins de l'hôte présuppose nécessairement un état des lieux précis. Celui-ci peut se fonder sur des questions et/ou des observations pertinentes. Lors d'une discussion avec l'hôte, il est analysé à quelles catégories d'expériences (voir illustration 6, page 5) appartiennent ses besoins les plus aigus.

Questions possibles:

- Quelles connaissances l'hôte aimerait-il acquérir dans le domaine technique? Quelles aptitudes souhaiterait-il avoir acquises à la fin du cours?
- Quel type de piste préfère-t-il?
- Goûts culinaires: quels plats et quel type de restaurant aime-t-il?
- Comment réagit-il aux vidéos comme moyen d'enseignement ou comme souvenir? A-t-il des amis ou des membres de sa famille auxquels il souhaiterait montrer ces documents?
- A-t-il des désirs particuliers en matière de planification de la journée?
- Passe-t-il ses vacances avec des amis ou sa famille? Souhaiterait-il dîner avec eux, ce qui implique une pause à un moment fixe?
- Existe-t-il des endroits particuliers, par exemple des points offrant un panorama inoubliable, qu'il souhaiterait visiter?

Souvent, une stratégie qui consiste à soumettre à l'hôte des propositions et à sonder son intérêt pour celles-ci s'avère elle aussi très efficace.

Seule une **analyse** pertinente des besoins de l'hôte permet une **définition des objectifs** adéquate et individualisée. A travers la **planification** et **l'activité**, la définition des objectifs assurera le succès de l'expérience «leçon de sports de neige». Les conclusions tirées de l'évaluation qui fait suite conduiront, en dernier lieu, à des activités supplémentaires.

Définition des objectifs centrée sur les besoins de l'hôte

L'acronyme SMART permet de mémoriser aisément les caractéristiques requises des objectifs. Ceux-ci devraient être:

Spécifiques
Mesurables
Arrayants
Réalistes
Temporellement définis

Alors que l'objectif principal est défini en collaboration avec l'hôte, l'enseignant devra se fixer des objectifs supplémentaires qui se réfèrent aux quatre catégories d'expériences. Comme les objectifs doivent être constamment ajustés aux besoins de l'hôte, ils devront aussi être formulés en adoptant le point de vue de celui-ci.

Questions possibles:

- Ai-je défini, dans toutes les catégories d'expériences, les objectifs d'après l'acronyme «SMART»?
- Ce faisant, ai-je tenu compte des besoins de l'hôte?

Planification des expériences lors de l'enseignement des sports de neige

Fixer des objectifs qui s'appuie sur les diverses catégories d'expériences permet une planification de l'enseignement plus individualisée encore.

Questions possibles:

- Où vais-je rencontrer mon hôte? Comment vais-je orchestrer la première impression qu'il aura de moi?
- Quelles questions générales est-ce que je pose d'emblée, pour rompre la glace?
- Quels moments phares/surprises placer à quel instant?
- Quand et comment réaliser les objectifs du jour avec mon hôte et comment procéder à leur contrôle?
- Comment choisir des pistes correspondant aux objectifs fixés?
- Quelles parties du domaine skiable offrent les meilleures conditions pour atteindre les objectifs?
- Mon hôte est-il sollicité à travers plusieurs de ses sens?
- Par quel moyen puis-je surprendre mon hôte?
- L'organisation du groupe convient-elle à l'objectif et à l'hôte?
- Mon hôte se sent-il stimulé par le type de questions que je lui pose?
- L'utilisation de photos et de vidéos contribue-t-elle à la réalisation des objectifs?

Expérience «leçon de sports de neige» (activité)

«Identifier l'existence d'une expérience exige une attention totale.»

Un enseignant attentif favorise l'émergence d'un grand nombre de Magic Moments et par conséquent, un usage constructif des situations où se produit une expérience.

Lors de l'activité, il est essentiel de vérifier constamment, c'est-à-dire d'observer

- la situation présente.
- les objectifs définis et la planification.
- les besoins individuels exprimés, mais aussi implicites.

Questions possibles:

- La situation actuelle exige-t-elle d'adapter la planification?
- Mon hôte est-il ouvert à la méthode d'enseignement choisie?
- Suis-je parvenu à renforcer ce qui a été vécu de manière suffisamment positive, sans pour autant exagérer?
- Mon hôte est-il réceptif avec un de ses sens en particulier?
- Suis-je en mesure d'identifier les besoins implicites de l'hôte et d'y réagir?
- L'hôte se sent-il à l'aise en ma compagnie?
- Mon hôte est-il aussi motivé que content?



Photo: Urban Engel Perspective

Evaluation de la leçon

Pour terminer, les expériences sont passées en revue, une façon de les intensifier dans l'esprit de l'hôte. Des photos et des vidéos sont échangées et publiées sur les médias sociaux; les anecdotes racontées lors de la leçon sont évoquées.

L'enseignant évalue la leçon sur la base des objectifs fixés. Il intégrera les connaissances réunies à cette occasion dans la leçon suivante.

Comparaison entre l'état actuel et l'état visé

Une évaluation sous forme de comparaison détaillée entre l'état actuel et l'état visé bénéficiera autant à l'enseignant qu'à l'hôte.

Comme l'hôte est impliqué dans l'évaluation, il constatera que l'accent est mis sur ses propres besoins jusqu'à la fin de la leçon. Il aura l'occasion de vérifier les objectifs fixés, d'en définir de nouveaux et de faire part de ses impressions. Les expériences positives seront rafraîchies, ce qui permettra à la leçon de s'achever sur des émotions entièrement positives elles aussi.

Chaque évaluation comporte nécessairement l'établissement d'une perspective. Compte tenu du temps à disposition de l'hôte, il s'agira de planifier déjà, avec lui, le moment et la façon dont seront abordées les étapes suivantes.

L'hôte recevra un conseil individualisé sur cette question.

Par ce moyen, l'enseignant encouragera la relation avec l'hôte et augmentera le taux de fréquentation de leçons.

Cette relation favorisera la possibilité d'un retour de l'hôte.

Finalement, clore des leçons sortant de l'ordinaire cimentera toute l'expérience.

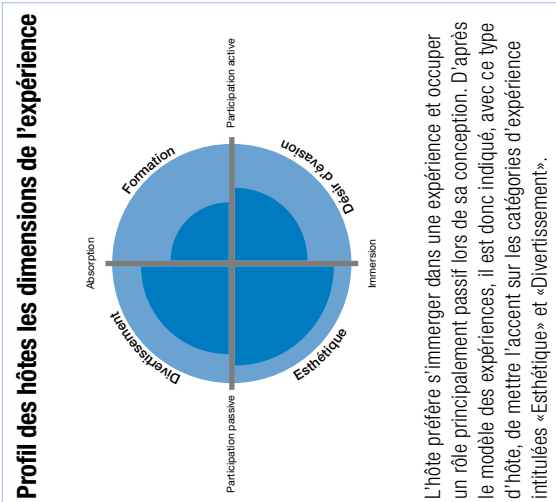
Questions possibles:

- Quand et comment les objectifs fixés ont-ils été atteints?
- Les besoins individuels ont-ils été satisfaits?
- Les objectifs atteints et les Magic Moments ont-ils été ravivés à travers des vidéos/photos?
- La leçon a-t-elle plu à l'hôte?
- Quels sont ses souhaits et ses objectifs pour l'avenir?
- Ai-je indiqué à mon hôte les possibilités de poursuivre ce qui a été enseigné?



Photo: Mario Curti

<p>Analyse Analyser la situation présente</p> <p>FEMME, âgée de 50 ans environ une semaine de cours privés</p> <p>Description de la personne (qui est l'hôte?)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skieuse sportive, de niveau avancé • Passe ses vacances seule • Séjourne dans la destination pour la deuxième fois seulement • Aime manger dans de bons restaurants • Apprécie les réunions conviviales et les divertissements <p>Motifs (que souhaite l'hôte?)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Désire être accompagnée sur les pistes • Souhaite pouvoir skier d'une manière sportive et avec assurance • espère mieux connaître la destination • Aimerais profiter de ses vacances 	<p>Objectifs Définir les objectifs par un dialogue avec l'hôte</p> <p>DIVERTISSEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'hôte est informé chaque jour sur quels événements ont lieu au sein de la destination. • Au cours de la leçon, l'hôte apprend chaque jour une à deux histoires et des anecdotes passionnantes sur la destination. <p>ESTHETIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chaque jour, l'hôte mange dans un restaurant de qualité. • L'hôte découvre les 5 plus beaux points d'observation de la destination. <p>DESIR D'EVASION</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'hôte fait plusieurs fois l'expérience de la gravité lors du carving. <p>FORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dès le deuxième jour, l'hôte a la possibilité de tester lui-même chaque jour divers types de matériel. 	<p>Planification Effectuer la planification sur la base des objectifs fixés en commun</p> <p>DIVERTISSEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je réserve pour l'hôte un billet pour l'événement du soir et l'accompagne si possible. • Chaque jour, je raconte à l'hôte une à deux anecdotes sur la région. <p>ESTHETIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • J'amène chaque jour l'hôte dans un restaurant qui correspond à ses préférences. • Je veille à créer une atmosphère amicale lors des leçons, que j'initie par une attitude engageante lors de ma première rencontre avec l'hôte. <p>DESIR D'EVASION</p> <ul style="list-style-type: none"> • J'amène l'hôte sur une piste qui convient le mieux au carving (suffisamment de déclivité, faible fréquentation). <p>FORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je procure à l'hôte divers types de matériel qu'il peut tester lui-même et lui en explique les propriétés. 	<p>Évaluation Evaluer l'enseignement et établir une perspective</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans un restaurant dont l'ambiance est au goût de l'hôte: • Faire ressortir les expériences et les acquis • Passer en revue les photos/vidéos de la semaine • Discuter des objectifs personnels <p>Perspectives:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Annoncer les manifestations à venir (spectacles de sports de neige, concerts, «verre de l'amitié» de la Saint-Sylvestre, etc.) • Présenter les possibilités d'effectuer d'autres tests de matériel
<h1>Activité</h1> <p>S'adapter à la situation présente.</p>			



<p>Analyse Analyser la situation présente</p> <p>GROUPE D'AMIS, 3 FEMMES ET 2 HOMMES entre 40 et 50 ans une journée de cours privés</p> <p>Description des personnes (qui sont les hôtes?)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les personnes sont sportives et en mesure de descendre des pistes rouges avec assurance • Sont des amoureux de la nature et sont sensibles à l'écologie • Attention: un des hôtes s'est fait opérer de la hanche il y a une année • Aiment descendre dans la neige poudreuse <p>Motifs (que souhaitent les hôtes?)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Souhaitent rafraîchir leurs connaissances en matière de virages, surtout de virages courts • Aiment profiter de la nature en solitaire • Sont attirés par les beaux panoramas 	<p>Objectifs Définir les objectifs par un dialogue avec l'hôte</p> <p>DIVERTISSEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le groupe reçoit des informations sur la protection de la nature dans la destination, par ex. sur les zones de protection du gibier. <p>ESTHETIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'atmosphère au sein du groupe et le climat d'apprentissage sont agréables. • La leçon s'achève à l'«après-ski». <p>DESIR D'EVASION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le groupe est en mesure d'effectuer une descente dans de la neige poudreuse fraîchement tombée. <p>FORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le groupe peut descendre une pente raide en réalisant des virages courts à un rythme régulier et recevoir des conseils avisés de l'enseignant. • Le groupe apprend les règles de conduite les plus importantes pour évoluer en toute sécurité sur et en dehors des pistes. 	<p>Planification Effectuer la planification sur la base des objectifs fixés en commun</p> <p>DIVERTISSEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avec le groupe, je fais une escale près d'une réserve naturelle en lui expliquant le contexte du projet. <p>ESTHETIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je veille à ce que l'hôte qui a subi une opération de la hanche suive aisément les autres membres du groupe (choix de pistes adaptées). Simultanément, je m'assure que le climat d'apprentissage est agréable. • Je choisis des pistes peu fréquentées. • J'organise la fin de la leçon à l'«après-ski». <p>DESIR D'EVASION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je réunis les conditions qui permettent au groupe de descendre dans de la neige poudreuse fraîche en toute sécurité. <p>FORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je choisis les pistes qui conviennent le mieux à la pratique des virages courts rythmés et filme les élèves en action. • J'enseigne comment évoluer sur et en dehors des pistes en toute sécurité (règles FIS). 	<p>Activité S'adapter à la situation présente.</p>	<p>Évaluation Evaluer l'enseignement et établir une perspective</p> <ul style="list-style-type: none"> • A l'«après-ski», autour d'un verre: • Faire ressortir les expériences et les acquis • Montrer les photos/vidéos du jour • Discuter des objectifs personnels <p>Perspectives:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mentionner l'existence d'autres possibilités en matière de protection de la nature dans la destination • Annoncer les manifestations à venir (spectacles de sports de neige, concerts, «verre de l'amitié» de la Saint-Sylvestre, etc.) • Expliquer les étapes suivantes d'une approche sûre du hors-piste • Indiquer diverses descentes simples sur neige non préparée
---	--	--	---	--

Profil des hôtes les dimensions de l'expérience

Ce groupe aime participer intensivement à la conception de l'expérience et absorbe celle-ci d'abord sur le plan émotionnel, puis intellectuel. Les expériences issues des catégories intitulées «Formation», «Desir d'évasion» et «Esthétique» permettent d'assurer le succès de l'enseignement à ce groupe.

Conclusion

Michael Brügger, chef de projet, Accompagnement touristique centré sur les expériences

La théorie et les exemples qui l'accompagnent révèlent que les expériences et les Magic Moments sont fortement liés aux attentes et aux perceptions d'un individu, ainsi qu'à un effet de surprise. Pour enthousiasmer et enchanter le public, il s'impose, au préalable, de procéder à une analyse approfondie de chaque cas, qui se réfère au modèle des expériences.

En tant que professeurs de sports de neige, nous nous appliquons à créer des situations qui touchent l'hôte par leur authenticité et leur simplicité. Cet effort a pour but de laisser à l'hôte un souvenir précieux de sa leçon de sports de neige. Nous serions ravis que vous partagiez avec nous vos Magic Moments, par quelque moyen que ce soit.

Je te souhaite de nombreux hôtes touchés par des effets «whoah!» – pour que leurs expériences restent gravées dans leurs mémoires et qu'ils ne pensent qu'à reprendre des leçons avec vous.



Michael Brügger



Photo: Mario Curti

Bibliographie

- Swiss Snowsports Association (2010): Sports de neige en Suisse, série de manuels, Belp
 Swiss Snowsports (jusqu'en 2016): toutes les publications, Belp
 HEFSM Macolin, Monika Kurath, Philipp Schütz, Dominique Fankhauser, Matthias Baumgartner:
 La planification dans le sport, Edition 2016
 Bruhn, M. & Hadwich, K. (2012). Customer Experience. Fischer, I. (2006). Stellenwert und Möglichkeiten von Inszenierung bei Seilbahnen.
 Glattes, K. (2016). Der Konkurrenz ein Kundenerlebnis voraus.
 Jüttner, U., Windler, K., Schaffner, D., Hafner, N., Zimmermann, A. (2012). Kundenerlebnismangement – erlebnisorientierte Handlungsanleitungen für Dienstleistungsunternehmen und Toolbox.
 Pine, B., Gilmore, J. (1998). Welcome to the Experience Economy.
 Schmitt, B., Mangold, M. (2012). Kundenerlebnis als Wettbewerbsfaktor.
 Zanger, C. (Hrsg.) (2015). Events und Emotionen
www.stnet.ch/de/dienstleistungen/erlebnis-finder.html.

Tous les manuels de formation de SWISS SNOWSPORTS et les numéros d'Academy sont disponibles sur: www.snowsports.ch

Impressum

- Chef de projet** Michael Brügger, Swiss Snowsports
Chef de rédaction Swiss Snowsports Association, Institut für Tourismuswirtschaft ITW, Luzern
Auteurs ITW: Roland Lyman, Ines Fischer Gull, Lukas Huck
 SSSA: Riet R. Campell, Gaby Mumenthaler, Michael Brügger, Michael Weyermann, Arsène Page, Eva Hauck, Isa Jud, Marcel Homberger
Co-auteurs Simone Schmid, Daniel Friedli, Philipp Beyeler, Tobias Imhof, Demian Franzen, Genika Hulliger, Stefan von Känel, Kilian Weibel, Mauro Terribilini
Illustrations Lucas Zbinden, ITW, SSSA
Traduction française Agata Markovic
Photos Mario Curti, Urs Affolter, SSSA
Adresse de la rédaction SWISS SNOWSPORTS, Hühnerhubelstr. 95, 3123 Belp, info@snowsports.ch
Mise en page et impression Somedia Production, Sommeraustrasse 32, CH-7007 Chur, www.somedia-production.ch
Changement d'adresse Swiss Snowsports, Hühnerhubelstr. 95, 3123 Belp, info@snowsports.ch
Prix Compris dans la cotisation pour les membres de l'association Swiss Snowsports
Droit de reproduction Les photos et les articles publiés dans ACADEMY sont protégés par le droit d'auteur. Toute reproduction ou copie est soumise à l'accord préalable de la rédaction. La rédaction décline toute responsabilité pour les textes et les photos qui lui sont envoyés sans son accord.
Tirage 19 500 exemplaires, dont 13 500 en allemand, 4 000 en français et 2 000 en italien.