



Photo: Studio Patrick

Table des matières	Page
Avant-propos et introduction	1
Vue d'ensemble du projet: l'exigeant slalom géant vers une clientèle plus nombreuse	2
Expérience: les bases, les modèles et leurs applications	4
Questionnaire client: une participation pour une grande utilité	6
#mymagicmoment: afficher et gagner	7
Magic Moment Collector: répertoire d'idées	8
Exemple d'enseignant 1: Powder Kicker	9
Exemple d'enseignant 2: Virage parallèle	10
Exemple d'enseignant 3: Box et Rail	11
Conclusion, bibliographie et impressum	12

Les expériences comme facteur de succès central dans les Ecoles Suisses de Ski

Avant-propos

Riet R. Campell
Directeur Swiss Snowsports

Des informations sur le projet «Accompagnement touristique centré sur les expériences» ont été diffusées lors du Cours des directeurs d'école, du Forum, des cours de chef de formation, ainsi que des cours de perfectionnement.

Dans l'Academy n°29, nous nous sommes penchés sur le «Magic Moment», les canaux de perception, la chaîne des expériences, le modèle des expériences et le cycle de planification.

L'idée du «Magic Moment» est déjà sur les lèvres de tous les professeurs de sports de neige. Ensuite il s'agira de faire vivre ces «Magic Moments» à nos hôtes.

Après le lancement réussi du projet, il s'agit à présent de passer une porte après l'autre pour monter victorieux sur le podium. Le prix à atteindre? Une multitude de nouveaux hôtes pour les Ecoles Suisses de Ski.

Directeurs d'école, chefs de formation, Education Pool et professeurs de sports de neige – tous, il nous faut contribuer à la mise en pratique de ce projet. Les hôtes doivent être incités à partager leurs «Magic Moments» et à répondre aux enquêtes. Fort de ces résultats, l'Institut d'économie touristique de Lucerne permettra de remplir la boîte à outils des expériences et des «Magic Moments» à vivre dans les Ecoles Suisses de Ski.

Nous vous remercions de votre investissement.

Introduction

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

A travers le projet «Accompagnement touristique centré sur les expériences», nous poursuivons un objectif commun: rehausser la valeur de l'expérience du public, et ainsi le satisfaire davantage et l'attirer en plus grand nombre, ou plus souvent, vers les Ecoles Suisses de Ski.

En tant que professeurs de sports de neige, vous passez beaucoup de temps avec vos hôtes; pour eux, vous représentez donc un interlocuteur essentiel. Tente d'inspirer chaque jour tes hôtes avec des expériences uniques et de belles histoires. Le but étant de laisser un souvenir inoubliable de la leçon. Soutiens-nous sur ce projet et motive tes hôtes à partager leurs Magic Moments ainsi qu'à répondre au questionnaire. Motive tes hôtes à partager leurs «Magic Moments» et à remplir les questionnaires de satisfaction client. Plus leur participation sera importante, plus les résultats de ces sondages seront significatifs, et donc précieux à votre Ecole Suisse de Ski. Le présent numéro d'«Academy» vous informe des bases et des modèles de l'accompagnement touristique centré sur les expériences. Dans cette édition, vous trouverez également une description du déroulement du projet, ainsi que des exemples pratiques efficaces.

Nous vous souhaitons beaucoup de plaisir à la lecture de ce supplément et à l'application de ce projet.

Départ du projet

Idée de départ: rehaussement de la valeur de l'expérience dans les Ecoles Suisses de Ski



Concept du projet

- Objectifs, contenu, démarches déterminés
- Financement (avec la contribution Innoutour de la Confédération) assuré
- Organisation (groupe et chef de projet) définie



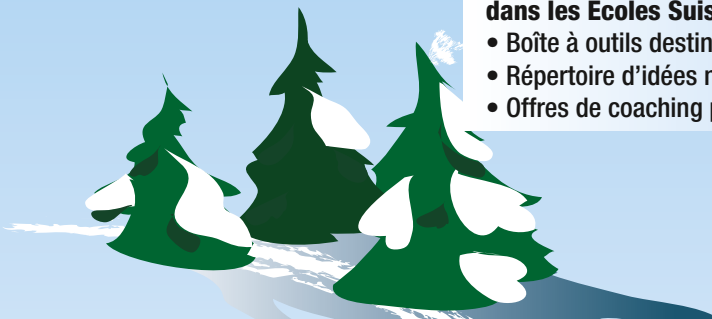
Valeur de l'expérience aujourd'hui – champs d'action

- Première collection d'idées: exemples du «Best Practice» issus du Cours des directeurs d'école, du Forum et des cours de chefs de formation
- Evaluation grossière par les directeurs d'école
- Questionnaire client – attentes et satisfaction



Rehaussement de la valeur de l'expérience dans les Ecoles Suisses de Ski

- Boîte à outils destinée aux directeurs d'école
- Répertoire d'idées numérique – «Magic Moment Collector»
- Offres de coaching pour les Ecoles Suisses de Ski



Développement: «Magic Moments»/rehaussement de la valeur de l'expérience

- Evaluer les résultats, en déduire les champs d'action
- Formations approfondies (directeurs d'école, professeurs de sports de neige, coaches)
- Optimisation: boîte à outils, «Magic Moments», «Magic Moment Collector», Coaching

Objectif du projet

Satisfaction accrue, davantage d'hôtes, augmentation du nombre de leçons vendues dans les Ecoles Suisses de Ski





Bases des expériences

- Valeur de l'expérience comme instrument de marketing central en tourisme
- Chaîne des expériences pour l'hôte d'une école de ski
- Modèle des expériences: théorie et introduction à la pratique de l'enseignement

4

«Magic Moments» dans l'enseignement des sports de neige

- Application du concept lors du Forum, des cours de chefs de formation et des cours de perfectionnement
- Campagne de communication #mymagicmoment
- #mymagicmoment – lancement de concours

Développement: «Magic Moments»/rehaussement de la valeur de l'expérience

- Evaluer les résultats, en déduire les champs d'action
- Formations approfondies (directeurs d'école, professeurs de sports de neige, coaches)
- Optimisation: boîte à outils, «Magic Moments», «Magic Moment Collector», Coaching

6

7

8

Développement: «Magic Moments»/rehaussement de la valeur de l'expérience

- Evaluer les résultats, en déduire les champs d'action
- Formations approfondies (directeurs d'école, professeurs de sports de neige, coaches)
- Optimisation: boîte à outils, «Magic Moments», «Magic Moment Collector», Coaching



Introduction à la thématique

Les «Magic Moments» – instants magiques qui dépassent de loin les attentes de nos hôtes et leur restent en mémoire – sont au cœur du thème «Accompagnement touristique centré sur les expériences», lancé en automne.

Ce projet repose sur les bases et les modèles définis.

Valeur de l'expérience et satisfaction client

Les attentes vis-à-vis des leçons de sports de neige varient en fonction de chaque hôte. En réalisant la prestation que l'hôte attend, nous assurons sa satisfaction. Si nous allons jusqu'à lui offrir une expérience supplémentaire, sa satisfaction s'accroît pour devenir enthousiasme (tabl. 1). Les «Magic Moments» provoquent en l'hôte des émotions intenses et positives, dont il garde un souvenir vivace et qu'il souhaitera partager avec ses amis.

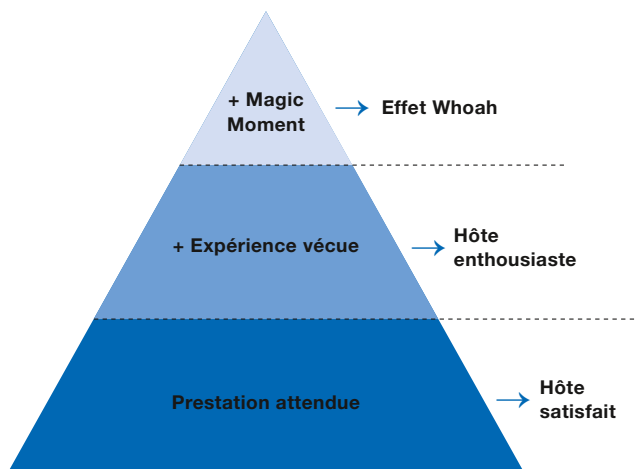


Tableau 1: prestation vécue à l'Ecole Suisse de Ski

Un «**Magic Moment**» 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.

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

Les rapports humains constituent la principale source d'expériences. Il faut donc impérativement mettre en relation des hôtes enthousiastes avec des professeurs de sports de neige qui dégagent eux-mêmes de l'enthousiasme. Cependant, l'hôte entre également en contact avec les Ecoles Suisses de Ski à travers d'autres points (de contact). Ceux-ci sont représentés dans le schéma de déroulement général, la «chaîne des expériences de l'hôte de l'école de ski» (tabl. 2). Tout au long de cette chaîne, le but est de favoriser des conditions propices à l'émergence de nombreuses expériences positives. Le rôle de l'école de ski et de son directeur est surtout déterminant lors **des phases «avant» et «après» la réservation/inscription, de l'organisation du point de rencontre/de la place de rassemblement, ainsi que du programme complémentaire.** Ces derniers sont déterminants pour permettre aux professeurs de sports de neige d'établir un climat propice à l'émergence de «Magic Moments» durant **l'enseignement.**






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
					

Tableau 2: chaîne des expériences de l'hôte de l'école de ski

Modèle des expériences

La conception de la leçon de sports de neige et de l'environnement, ainsi que l'attitude du professeur de sports de neige, restent essentiels à la valeur de l'expérience. Chaque hôte percevra individuellement une expérience. Il s'agit donc de créer des expériences ajustées à chaque hôte ou à chaque groupe.

Il n'existe pas de livre de recettes pour les «Magic Moments»; toutefois, le modèle des expériences (tabl. 3) constitue une référence utile à la planification d'une leçon riche en expériences.

Grâce aux deux dimensions ci-dessous, ce modèle classe les expériences selon les quatre catégories connues «divertissement», «formation», «désir d'évasion» et «esthétique».

- Dimension 1: mode de participation de l'hôte à l'expérience (actif ou passif)
- Dimension 2: mode de perception de l'expérience (absorption ou immersion, c'est-à-dire niveau cognitif/intellectuel ou émotionnel)

Un des messages-clés des créateurs de ce modèle est:

En général, les expériences intenses réunissent des éléments des quatre catégories, confient à l'hôte un rôle actif, font appel à plusieurs sens et surviennent de manière inattendue.

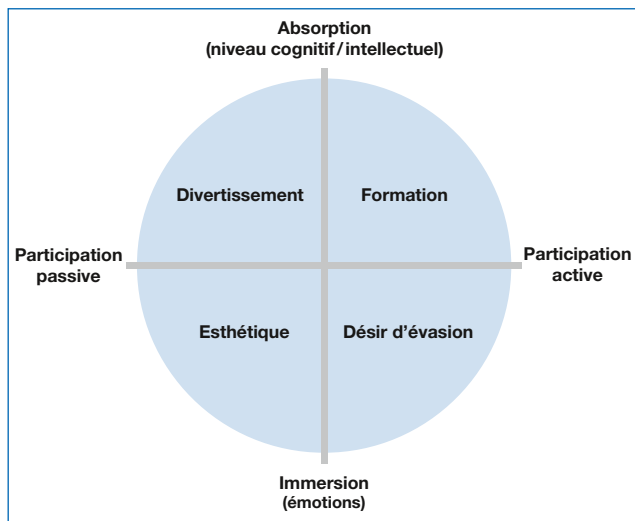


Tableau 3: modèle des expériences (d'après Pine/Gilmore, 1998)

Le cycle de planification

Le cycle de planification (tabl. 4) s'avère utile lors de l'analyse de l'hôte, la définition d'objectifs, la planification et la réalisation d'expériences. L'analyse des besoins de l'hôte et de l'environnement constitue une base solide. A travers des questions pertinentes et de l'observation, nous souhaitons faire connaissance avec l'hôte, connaître ses besoins et analyser dans quelles catégories d'expériences se situent ses principaux besoins.

Sur la base de nos observations et de nos questions, il nous sera possible d'établir un profil de l'hôte qui composera le tableau de ses besoins individuels dans chacune des catégories d'expériences.

Lors de la formulation d'objectifs, il faudra se référer aux catégories d'expériences. Les objectifs s'accordent en fonction des besoins individuels de l'hôte; ils seront donc toujours à formuler de leur point de vue. Les objectifs ajustés aux besoins de l'hôte forment la base de la planification des expériences et de la concrétisation de celles-ci pendant les leçons.

Lors de chaque activité, il est primordial d'observer avec attention la situation du moment. Pour faire surgir des «Magic Moments», il faut un enseignant à l'affût d'occasions favorables à l'émergence d'expériences et prêt à les saisir.

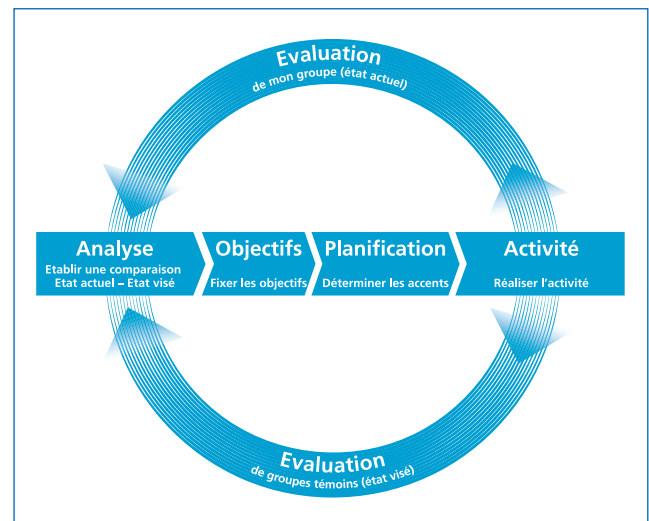


Tableau 4: Le cycle de planification de Jeunesse+Sport. D'après le modèle de planification de la Formation des entraîneurs Suisse (selon Bürgi/Fuchslocher, 2007)

Pour savoir quelles mesures adopter en vue de s'améliorer, il est indispensable de connaître ses hôtes et leur évaluation des prestations fournies.

Le succès: une école de ski et un professeur de sports de neige peuvent s'en féliciter lorsqu'ils parviennent à éveiller l'enthousiasme de l'hôte pour les prestations fournies le long de la chaîne des expériences. Pour s'assurer de cette réussite, les commentaires de nos hôtes constituent la source d'information la plus fiable: ils nous livrent dans quelle mesure nous avons atteint ce but et les domaines où il faut encore agir.

A travers le questionnaire soumis aux hôtes des Ecoles Suisses de Ski, nous souhaitons notamment apprendre:

- qui sont réellement nos hôtes, d'où ils viennent et où ils ont obtenu des informations sur l'Ecole Suisse de Ski
- comment les hôtes ont vécu et ressenti la prestation de l'Ecole Suisse de Ski le long de la chaîne des expériences
- quelles sont les attentes des hôtes à l'égard de l'Ecole Suisse de Ski et de l'enseignement des sports de neige.

Ces renseignements permettent une évaluation efficace des futures mesures à prendre, que ce soit au niveau de l'exploitation ou au niveau national. Les données sont évaluées sous forme anonyme par l'Institut d'économie touristique («Institut für Tourismuswirtschaft») de Lucerne.

Le questionnaire est à remplir en ligne, sur la page www.swiss-ski-school.ch/survey.

En vue d'obtenir un état des lieux suffisamment représentatif d'une Ecole Suisse de Ski donnée, la participation au questionnaire de 5% au moins des hôtes de cet établissement est requise.

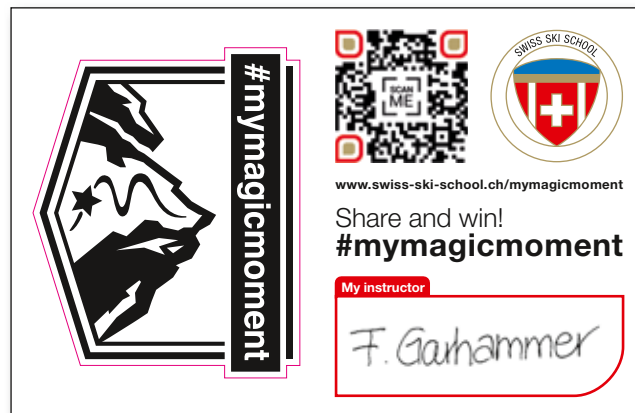
En tant que professeur de sports de neige, votre fonction est ici décisive. Le temps considérable passé en compagnie de vos hôtes, sur et en dehors des pistes, vous confère un rôle d'interlocuteur crucial.

Motivés vos hôtes à remplir ce questionnaire d'ici le 30 avril 2018 et offrez leur la possibilité de gagner deux jours de cours privés dans une Ecole Suisse de Ski de son choix.

Afin de vous aider à diffuser le lien vers le questionnaire, utilisez la carte de visite #mymagicmoment (illustr. 5 et 6) conçue à cet effet. Elle est disponible auprès de votre Ecole Suisse de Ski. Vous pourrez y insérer votre nom avant de la remettre à votre hôte après la leçon.



Illustr. 5: recto de la carte de visite #mymagicmoment



Illustr. 6: verso de la carte de visite #mymagicmoment



Photo: Urban Engel Perspectiva

Swiss Snowsports souhaite réunir un maximum de «Magic Moments» créés par les professeurs, ou vécus par les hôtes; son objectif est notamment d'alimenter un répertoire d'idées à usage interne, le «Magic Moment Collector». A travers une campagne de communication sur son site internet et ses canaux de médias sociaux, Swiss Snowsports

s'attache également à se faire connaître du public et à se rapprocher des Ecoles Suisses de Ski.

Ces «Magic Moments», nous aimerions les collectionner et les préserver à l'aide de divers concours. Ceux-ci permettent de rassembler à la fois vos «Magic Moments» et ceux de vos hôtes.

Deux types de concours existent:

Concours sur les médias sociaux



A qui s'adresse le concours?

- Hôtes et professeurs

Comment cela fonctionne-t-il?

- Envoyez les photos ou les vidéos de votre #mymagicmoment par WhatsApp au 079 840 54 33 (Hotline Swiss Snowsports)
- Partagez votre #mymagicmoment sur la page Facebook «Swiss Ski Schools»
- Publiez votre #mymagicmoment sur Instagram

Quels sont les prix?

- 1^{ère} place: un week-end de ski pour 2 personnes, tout inclus, dans un domaine skiable de Suisse à choix
- 2^e place: un bon de CHF 500.-, à faire valoir à Intersport
- 3^e place: 2 x une carte journalière dans un domaine skiable à choix

Qui peut gagner?

- Tirage au sort parmi les envois de tous les participants

Délai de participation?

- Clôture du concours: 16 avril 2018

Concours sur le site Internet Swiss Ski School



A qui s'adresse le concours?

- Hôtes

Comment cela fonctionne-t-il?

- Incitez vos hôtes à partager leurs #mymagicmoment sur le site internet des Ecoles Suisses de Ski, sous www.swiss-ski-school.ch/mymagicmoment. Pour diffuser ce lien, servez-vous de la carte de visite #mymagicmoment.

Que puis-je gagner?

- Un bon de CHF 500.-, à faire valoir à Intersport

Que peut gagner mon école de ski?

- Coaching sur le thème «Accompagnement touristique centré sur les expériences»

Que peut gagner l'hôte?

- 1^{ère} place: un week-end de ski pour 2 personnes, tout inclus, dans un domaine skiable de Suisse à choix
- 2^e place: un bon de CHF 500.-, à faire valoir à Intersport
- 3^e place: 2 x une carte journalière dans un domaine skiable à choix

Qui peut gagner?

- Hôtes: tirage au sort parmi tous les envois
- Professeurs: enseignant nommé le plus souvent
- ESS: ESS citée la plus souvent

Délai de participation?

- Clôture du concours: 4 avril 2018

Bases juridiques de la publication de photos et de vidéos

Le consentement du sujet photographié/filmé doit être obligatoire. En d'autres termes, toute réalisation et/ou publication d'une photo/vidéo est soumise aux conditions suivantes:

- Obtention préalable du consentement de l'adulte photographié/filmé
- Pour un sujet mineur photographié/filmé, obtention préalable du consentement du titulaire de l'autorité parentale ou de l'accompagnant responsable
- Explication au sujet photographié/filmé du support et de la finalité relatifs à la publication du matériel photographique et filmique

Pour toute autre information sur les bases juridiques de la publication de photos et de vidéos, consulter l'extranet de Swiss Snowsports.

Le «Magic Moment Collector» a pour but la centralisation en ligne d'exemples pertinents de moments magiques, survenus le long de la chaîne des expériences ou imaginés à son usage.

Lors du Cours d'automne, les directeurs d'école ont échangé leurs expériences et développé des idées en vue d'optimiser la valeur de l'expérience tout au long de la chaîne des expériences. D'autre part, des exemples de «Magic Moments» survenus pendant les leçons ont été rassemblés au cours du Swiss Snowsports Forum et des cours de chef de formation. Ces innombrables exemples de rehaussement de la valeur de l'expérience ont été saisis dans une seule plate-forme, le «Magic Moment Collector».

Le «Magic Moment Collector» doit servir de source d'inspiration à tous les professeurs de sports de neige et directeurs d'école.

Le concept graphique du «Collector» invite à fouiller parmi les idées collectées. Une fonction de recherche intelligente permet d'accéder à des «Magic Moments» contenant des termes spécifiques. Inspirez-vous des propositions de vos collègues pour composer vos leçons, sans oublier d'adapter l'expérience choisie aux besoins de votre hôte.

Le «Magic Moment Collector» ne constitue certainement pas une application finie. Cette banque de données s'enrichit grâce à la multitude d'idées suggérées par les professeurs de sports de neige et les directeurs d'école.

L'exploration du «Collector» et la fonction de recherche de celui-ci sont à la disposition de tous les professeurs de sports de neige et directeurs des Ecoles Suisses de Ski; ils sont également libres d'y insérer leurs propres idées.

Pour accéder au «Magic Moment Collector», il suffit de se rendre sur l'extranet de Swiss Snowsports. Si un professeur de sports de neige d'une Ecole Suisse de Ski n'est pas membre de Swiss Snowsports, un code d'accès lui sera remis par l'école qui l'emploie.

Exemples de #mymagicmoment fournis par des enseignants, issus de leurs leçon

Les exemples de #mymagicmoment suivants se basent sur le cycle de planification et le modèle des expériences; ils servent au développement personnel. Pour faciliter leur lecture, ils ont été formulés au présent.



Photo: Studio Patrick

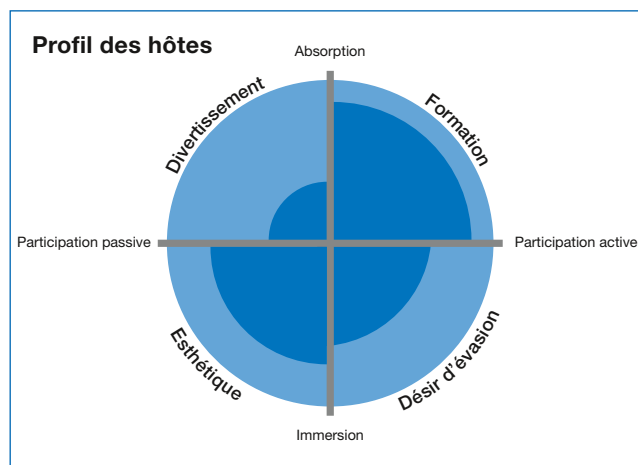
Un beau jour ensoleillé de février, j'ai construit, avec ma classe d'élèves de la Swiss Snow Academy, un tremplin dans de la neige fraîche.

Les excellentes conditions météorologiques et d'enneigement et le Kicker adapté aux besoins du groupe ont permis à cet événement de se dérouler dans la joie et ont alimenté de vives conversations la semaine entière.

Analyse de l'état actuel

Analyse de l'hôte

Le groupe est composé de membres très sportifs et qui s'intéressent aux nouvelles tendances. Les jeunes souhaitent apprendre de nouvelles formes de sauts et perfectionner celles qu'ils connaissent déjà. Ce qu'ils préfèrent, ce sont les descentes en dehors des pistes balisées et l'apprentissage dans une atmosphère détendue.



Analyse de l'environnement

Il n'y a pas de Snow Park dans le domaine skiable; l'état de la neige poudreuse en dehors des pistes balisées est dégradé.

Objectifs d'enseignement et planification

Objectif principal

L'apprentissage d'un nouveau Straight Air avec Grab est défini comme objectif principal. Il est le fruit d'un travail de collaboration avec le groupe. Pour assurer la sécurité des élèves, je commence par enseigner des Grabs simples (Formation).

Objectifs partiels

Afin que la formulation des objectifs et la planification soient adaptées au mieux aux besoins individuels des membres du groupe, je définis les objectifs partiels suivants:

- La construction en commun d'un Powder Kicker renforce la cohésion du groupe. Je veille à la participation de chaque membre (Esthétique).

- Chaque participant essaie de réaliser cinq sauts différents. Je donne à chaque membre du groupe la possibilité de présenter un saut lequel sera testé par les autres élèves. Ces performances sont filmées (Désir d'évasion).

Activité

Pendant la leçon, je m'efforce d'observer attentivement le groupe. Si un élève rencontre des difficultés, je lui suggère des exercices individualisés qui font appel à divers canaux de perception. Ceux-ci deviennent ainsi des auxiliaires d'apprentissage, auxquels s'ajoute mon Smartphone, qui permettra d'effectuer une analyse vidéo. J'utilise aussi des élastiques, utiles pour renforcer la perception intérieure. Si un élève échoue plusieurs fois dans l'exécution d'un saut, je simplifie les exercices et les adapte à ses besoins.

Evaluation en compagnie des hôtes

Pour terminer, nous discutons en groupe des objectifs atteints et nous remettons en mémoire les expériences de la journée grâce aux vidéos filmées.

Ensemble, nous définissons le virage court dans les bosses et l'intégration du saut fraîchement acquis comme objectif principal de la journée suivante.

En guise de surprise, j'envoie le soir même un sympathique montage vidéo aux membres du groupe, qu'ils peuvent partager avec leurs amis et connaissances.

Evaluation du cycle de planification/ Magic Moments

Quels éléments ai-je pu préparer?

La concrétisation des objectifs fixés exigeait une clarification du danger d'avalanche avec le service des pistes, ainsi qu'une analyse des emplacements possibles pour un Kicker. Lors de la construction, j'ai veillé à placer le tremplin sur une corniche de neige existante, suivie d'une zone de réception intacte à la déclivité adaptée au tremplin. Ainsi, celui-ci a été ajusté aux aptitudes et aux besoins de la classe.

Quelles heureuses circonstances ont-elles favorisé l'émergence du «Magic Moment»?

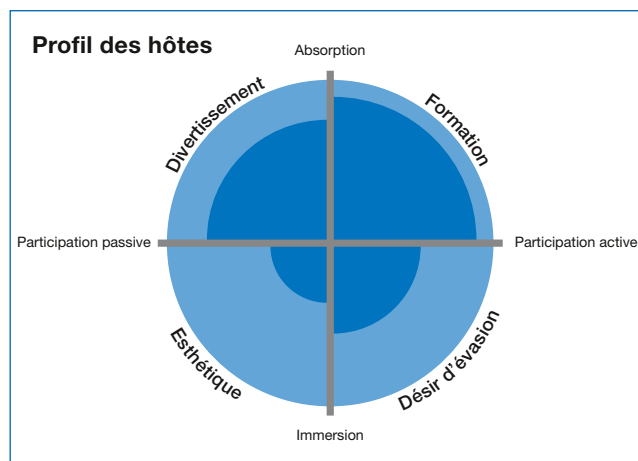
Puisqu'aucun des élèves n'avait jamais construit son propre tremplin, la journée dans son ensemble s'est transformée en expérience. Le processus de construction du Kicker, la phase de test et l'adaptation du saut consécutives, ainsi que la conscience d'avoir atteint un objectif ensemble, ont favorisé une atmosphère d'apprentissage et formé la base des «Magic Moments». Chez certains, la réussite de formes de saut récemment acquises a fait jaillir une expérience; d'autres ont apprécié la sensation d'apesanteur.

Craignant les pistes très empruntées et glacées, mon hôte a souhaité améliorer sa technique de virages parallèles. L'état actuel se prêtait au but de l'hôte: les pistes du haut du domaine skiable présentaient une structure très rugueuse, alors que celles du bas étaient plutôt glacées et dures. Un moment «whoah!» s'est manifesté lorsque la qualité des virages parallèles de l'hôte s'est sensiblement améliorée.

Analyse de l'état actuel

Analyse de l'hôte

L'hôte éprouve un vif intérêt pour la technique du ski et souhaite comprendre les notions techniques. Il estime que les leçons de ski sont réservées aux débutants; il affiche donc un certain scepticisme envers l'école de ski. La crainte qu'il ressent en skiant se manifeste par une conduite passive et statique.



Analyse de l'environnement

Les conditions d'enneigement en altitude sont idéales.

Objectifs d'enseignement et planification

Objectif principal

L'hôte souhaite éprouver de l'assurance lors de l'exécution de virages parallèles. Je veille à choisir des pistes bien préparées (Formation).

Objectifs partiels

Etant donné que l'objectif principal est très complexe et que je souhaite générer plusieurs expériences de succès, je définis des objectifs partiels:

- L'hôte apprend à garder une position de base stable lors du virage parallèle. A travers divers exercices, je l'aide à améliorer la stabilité du tronc et le lestage du ski extérieur (Formation).
- L'hôte assimile le déroulement correct des mouvements lors de la phase de déclenchement. Je veille à ce qu'il comprenne et sente lui-même les mouvements nécessaires au changement de carres (Formation).

- L'hôte enrichit sa compréhension de la technique du virage parallèle. Pour y arriver, je lui explique l'utilité des divers exercices (Formation).
- L'hôte reçoit des informations sur la structure d'enseignement de Swiss Snowsports. Je lui décris la formation de professeur de sports de neige (Divertissement).

Activité

Pour commencer, je cherche à améliorer chez l'hôte la stabilité du tronc à travers des exercices ciblés. A cet effet, j'utilise principalement les canaux de perception intérieurs que j'active grâce à des exercices de respiration et de relaxation. Il s'agit ensuite de lui indiquer des exercices spécifiques visant à améliorer le lestage du ski extérieur. Ces exercices sont structurés de façon progressive (du plus simple au plus difficile); ils permettent donc à l'hôte de ressentir directement et petit à petit les avantages d'un lestage du ski extérieur.

Comme l'hôte pense que les Ecoles Suisses de Ski se contentent d'enseigner le chasse-neige, je lui explique, au cours d'une pause, le principe de la formation modulaire de professeur de sports de neige. Je lui présente l'étendue des connaissances spécialisées requises d'un professeur de sports de neige qualifié, ainsi que la diversité de l'enseignement proposé.

Ensuite, j'illustre à l'aide de métaphores le déroulement des mouvements de la phase de déclenchement. Pour contrôler l'apprentissage, j'utilise le «Smartphone». Celui-ci permet à l'hôte d'harmoniser sa vision interne et sa vision externe.

Evaluation en compagnie de l'hôte

Un dialogue s'établit pour discuter des objectifs déjà atteints et des accents techniques auxquels l'hôte devra veiller davantage à l'avenir. Les principaux points sont fixés par écrit, reformulés sous forme d'objectifs et remis à l'hôte.

Evaluation du cycle de planification/ Magic Moments

Quels éléments ai-je pu préparer?

En vue de l'exécution des divers exercices et étapes, j'ai choisi un terrain adéquat et qui offrait les meilleures conditions d'enneigement.

Pour conclure et mettre en pratique ce qui avait été acquis, nous sommes descendus sur une piste rouge parfaitement préparée. Ici, tout s'est imbriqué: mon hôte a vécu la merveilleuse sensation de pouvoir réaliser un virage parallèle sans crainte aucune.

Quelles heureuses circonstances ont-elles favorisé l'émergence du «Magic Moment»?

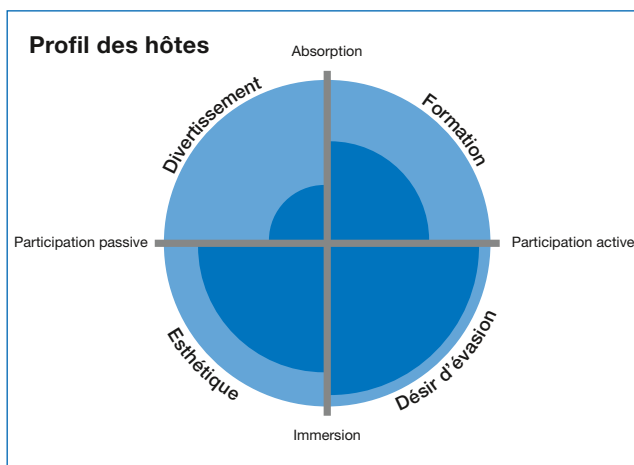
Les attentes moindres de l'hôte à l'égard des leçons de ski, ainsi que la supposition selon laquelle seul le chasse-neige est enseigné à l'école de ski, ont fait de cette journée technique, par contraste, une expérience. Les instants «whoah!» se sont déclenchés lorsque l'hôte a constaté une nette amélioration de ses virages parallèles.

Une journée à midi, un vent fort a provoqué la fermeture de toutes les installations. Déçus, mes hôtes m'ont demandé ce que nous pourrions faire à la place du programme fixé. Le petit Park, à l'abri du vent, nous a permis de réaliser des Box et des Rails toute l'après-midi. L'expérience de groupe a été extraordinaire, puisque tous les membres ont toujours été en contact étroit lors des montées et ont pu suivre les progrès les uns des autres. Cette expérience a atteint la perfection lorsque sont arrivés dans le Park quelques habitants du coin qui avaient eu la même idée, et qu'ils ont mis le grill à chauffer.

Analyse de l'état actuel

Analyse de l'hôte

Le groupe est de niveau «Red King»; il est très motivé, sportif et s'intéresse à de nouveaux mouvements.



Analyse de l'environnement

Toutes les installations sont fermées en raison du vent.

Objectifs d'enseignement et planification

Objectif principal

En guise d'objectif principal, le groupe décide de passer l'après-midi à la montagne. J'appelle le service des pistes pour m'assurer qu'il est possible d'enseigner dans le Park fermé (Désir d'évasion).

Objectifs partiels

Pour faire de l'après-midi une expérience globale, je définis les objectifs partiels suivants:

- Chaque participant apprend un nouveau Boxtrick. Pour cela, j'utilise la méthode des étapes intermédiaires (Formation).
- Il faut mettre de l'ambiance dans le groupe. Chaque participant est applaudi au moins une fois pour son Trick. Je choisis les Box de manière à ce que tous les participants puissent se voir au moment de descendre (Esthétique).

- Chaque participant reçoit trois clips vidéo et un film de motivation. Je filme chaque hôte sous différentes perspectives afin qu'il dispose d'une variété de clips à la fin (Esthétique).

Activité

Puisque le groupe dispose de peu d'expérience en matière de Box, je commence par la méthode des étapes intermédiaires et les aides au positionnement individuel. Je réagis ensuite à la situation d'apprentissage actuelle et cherche à éveiller les canaux tactiles et kinesthésiques; des exercices essentiellement personnalisés s'y prêtent. Pour susciter une comparaison de la vision interne et de la vision externe, je filme avec mon «Smartphone» une vidéo qui sera ensuite analysée.

De cette façon, chaque hôte peut étudier ses mouvements à l'arrêt et aiguïser sa sensibilité au mouvement.

Je laisse les hôtes décider eux-mêmes du moment qui conviendra le mieux à la prochaine étape de leur apprentissage. La possibilité de répéter les mouvements de nombreuses fois leur permet de gagner en assurance.

Evaluation avec les hôtes

Pour terminer, chaque hôte fait la démonstration à l'arrêt du Trick qu'il considère intuitivement son meilleur.

Les prochains objectifs en matière de Boxtricks sont définis en commun.

Le soir, je remets à chaque participant son clip vidéo personnel, en souvenir de cette journée formidable.

Evaluation du cycle de planification/ Magic Moments

Quels éléments ai-je pu préparer?

La volonté des hôtes à bouger était marquée à tel point que la décision d'enseigner dans le Park fermé s'est imposée aisément.

La difficulté des Box et l'emplacement du Park correspondaient aux aptitudes et aux besoins des hôtes.

Les applaudissements réciproques ont favorisé une atmosphère d'apprentissage et créé, dans le Park protégé, une situation d'apprentissage stimulante.

Je suis donc parvenu, à partir de la situation actuelle, à créer une expérience de groupe unique.

Quelles heureuses circonstances ont-elles favorisé l'émergence du «Magic Moment»?

Les habitants du coin arrivés par hasard ont réchauffé le grill et nous ont même offert quelques saucisses – quelle belle surprise!

Conclusion

Génika Hulliger

Directeur Ecole Suisse de Ski Nendaz

Que ferions-nous sans nos hôtes? En tant que directeur d'une école de ski, je me rends compte de notre importance dans la chaîne de services touristiques. Vous êtes-vous déjà posé la question de qui passe le plus de temps avec les hôtes? Bien vu, ce sont les moniteurs de ski. C'est pourquoi nous avons un rôle crucial d'ambassadeur de notre région. Utilisons cette opportunité pour fidéliser nos hôtes. Comment, me demanderez-vous? Imaginez-vous à leur place, qu'aimeriez-vous vivre lors de vos vacances? Nos hôtes recherchent des expériences uniques à vivre, des anecdotes à raconter et des «Magic Moments» à rapporter chez soi. Chaque directeur d'école est chanceux de pouvoir compter sur des moniteurs extraordinaires. Chacun a son petit «truc» qui fait la différence. C'est à nous, directeurs et collaborateurs du bureau, de créer un cadre propice pour que le client vive une expérience magique avec son moniteur.

Les Ecoles Suisse de Ski peuvent désormais compter sur un sondage développé par SSSA. Nous sommes tous friands de commentaires. Il est vrai que nous aimerions toujours recevoir des avis positifs mais la perfection n'existe pas. C'est grâce aux remarques constructives qu'une école de ski peut évoluer avec ses clients. Plus nous connaissons nos hôtes, plus nous pouvons leur fournir des prestations adaptées. Jouons le jeu et transmettons le lien du sondage à un maximum de personnes.



Génika Hulliger



Photo: Urban Engel Perspectiva

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.

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

Auteurs ITW: Roland Lymann, Lukas Huck

SSSA: Riet R. Campell, Gaby Mumenthaler, Arsène Page, Eva Hauck, Isa Jud, Stefan von Känel, Génika Hulliger, Michael Brügger

Co-auteurs Michael Weyermann, Dario Perren, Kilian Weibel, Demian Franzen, Yann Bouduban

Illustrations Lucas Zbinden, SSSA

Traduction français Agata Markovic, Ines Mangisch

Photos Studio Patrick, Urban Engel Perspectiva

Adresse de la rédaction Redaktion Swiss Snowsports, Hühnerhubelstr. 95, 3123 Belp, info@snowsports.ch

Mise en page et impression Somedia Production, Sommeraustasse 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 14 700 exemplaires, dont 11 000 en allemand, 3700 en français.

**innovation
tourismus**

Le projet est soutenu par Innoutour, le fond pour le développement créé par le secrétariat d'Etat à l'économie (SECO).