

# LES TROPHÉES DE L'INNOVATION VÉLO DE Maurienne

## NOM DU DOSSIER

Enchanter l'expérience client VTT en HMV

## PORTEUR DU PROJET

Communauté de Communes  
Haute Maurienne Vanoise

## CATÉGORIE

Hors catégorie



## DESSCRIPTIF DE L'OPÉRATION

Déploiement de la méthode «expérience client» issue de l'univers du «design thinking» qui consiste à améliorer l'expérience client VTT avant pendant et après séjour

Suite à la définition d'une nouvelle stratégie, la nouvelle Communauté de Commune HMV a décidé de faire de l'activité VTT une activité structurante pour son territoire. Un plan pluriannuel d'investissement a été déterminée pour compléter l'offre existante. Il était alors nécessaire de travailler sur l'expérience client globale (avant, pendant et après la pratique et le séjour) et de coordonner l'action de toutes les parties prenantes de l'expérience client VTT .

### Objectifs:

- Améliorer l'expérience client VTT globale pour booster l'économie touristique estivale.
- In fine, l'objectif sera de fluidifier les parcours clients et de les enchanter pour les rendre uniques et inoubliables

### Originalité:

L'originalité réside à la fois dans le processus et dans les résultats attendus. En appliquant les préceptes du «design thinking» à l'expérience client VTT en HMV, on apprend à travailler différemment pour obtenir des résultats différents et plus qualitatifs.

### Date de réalisation / de fonctionnement:

- Août 2019 à février 2020 pour la définition du projet ; Mars 2020 à octobre 2022 pour la mise en oeuvre du projet ; Toute la vie pour le suivi du projet

**Contact:** Solène Raffort - 06 32 47 24 73 - s.raffort@cchmv.fr

**Annexes:** [Schéma «Expérience client»](#) et [«cartographie des acteurs du VTT en HMV»](#)