

Société | Les stations de ski N'Py innovent pour "le client roi"



Sans être trop précoce, la neige qui tombe depuis quelques jours sur les Pyrénées donnait ce jeudi le sourire aux responsables des stations de Peyragudes, Piau, Pic du Midi, Grand Tourmalet, Luz Ardiden, Cauterets, Gourette, La Pierre-Saint-Martin et la Rhune. Huit stations réparties entre Hautes-Pyrénées et Pyrénées-Atlantiques, regroupées sous la marque N'Py. Un regroupement qui pèse plus de 50% du chiffre d'affaires du massif pyrénéen, avec notamment la création dès 2012 de la première place de marché du ski en France, n-py.com. Une « communauté » qui ne cesse d'innover et d'élargir ses partenariats pour séduire toujours plus de clients. Pour cette saison hivernale 2017-2018, N'Py investit plus de 11M€ sur l'ensemble des stations du réseau, révèle Christine Massoure, sa Directrice générale.

Dans un marché ultra-concurrentiel, et malgré une saison tardive l'an dernier, la « communauté » N'Py fait ses preuves. Près de 2 millions de journées ski ont été consommées générant, pour les seules remontées mécaniques, un chiffre d'affaires de 50M€. Les réservations d'hébergement en ligne via N'Py Résa (qui allie prestataires professionnels et loueurs particuliers) ont augmenté de 32%, et les ventes de forfait sur internet ont progressé de 20%, jusqu'à représenté 30% du chiffre d'affaires des stations cette année, soit une progression de 5% en un an. Un pari sur le numérique et l'innovation que poursuivent résolument N'Py et ses stations membres, avec à cœur une attention toute particulière au client.

Une relation client plus personnalisée

Dans cette idée, depuis 2 ans, l'ensemble des collaborateurs des stations, est formé à la relation client soit pour l'heure près de 700 personnes. Pour compléter ce dispositif, un nouvel outil informatique de Gestion de Relation Client équipe désormais toutes les stations. Objectif : mieux connaître le client pour répondre au mieux à ses attentes et notamment personnaliser au maximum les relations entre celui-ci et sa station. Autre nouveauté au niveau des outils : le centre de relation clients s'est doté d'un « chatbot » capable de répondre aux questions les plus fréquentes des clients, via un système de messagerie « live » sur le site internet. Une solution qui permet donc de fluidifier les appels, réduire les temps d'attentes, et permettre aux conseillers de prendre plus de temps pour répondre aux demandes les plus complexes. Là aussi donc plus de personnalisation. Autres innovations : N'Py se dote de son propre réseau Wifi, accessible en billetterie et pied de piste. Mais les nouveautés sont aussi annoncées sur les forfaits. Le « forfait Saison » d'une station N'Py, qui permet de

bénéficier de 50% de réduction dans une autre station du groupe, est par exemple simplifié. Son détenteur était jusque-là obligé de passer par l'étape billetterie de la seconde station pour acheter ce forfait réduit. Désormais, le skieur pourra sauter cette étape, et se rendre directement sur les pistes, car il sera directement prélevé en fin de mois de sa journée de ski à -50%.

Nouveau forfait inter-station... avec Saint-Lary

Une démarche qui va encore plus loin, puisque N'Py, fait profiter de cette technologie innovante, puisqu'elle outrepassa les contraintes techniques propres à chaque opérateur, à certains domaines skiables ne faisant pas partie de N'PY. Cette saison voit en effet, le lancement d'un nouveau forfait inter-station « Pyrénées 2 vallées », qui couvre 4 domaines skiables : Peyragudes et Piau, mais aussi Val Louron et Saint-Lary. Place donc à la "coopétition". Sous forme d'une carte pré-payée (20 €), ce forfait unique pour les 4 stations fonctionne selon une formule de paiement à l'utilisation réelle. En d'autres termes le skieur ne paie que les journées réellement skiées à un tarif préférentiel, par prélèvement bancaire. En outre les navettes inter-stations sont renforcées, annonçant ce jeudi les responsables des stations de Piau et Peyragudes. Les stations étant situées à 30 minutes les unes des autres, l'objectif est de jouer groupé au nouveau de ce territoire, « pour séduire les skieurs de Paris, ou du Nord de la France, ou encore de Grande-Bretagne en leur proposant grâce à ce forfait unique un total de 166 pistes soit 247 km de pistes et 66 remontées mécaniques », font valoir les responsables.



Attirer de nouvelles clientèles

Etendre la visibilité des stations N'Py est aussi l'objectif d'un récent partenariat avec l'HPTE (Hautes-Pyrénées Tourisme Environnement) qui est l'agence de promotion touristique du département. En effet, là où N'Py propose une place de marché 100% web partant sur l'autonomie des clients dans l'organisation de leurs séjours, ce partenariat avec l'HPTE, et permet de proposer un service complémentaire via sa Boutique des Hautes-Pyrénées. Celle-ci propose en effet gratuitement des idées et formules de séjours adaptables à chaque client. Une prise en main totale permettant, espère la Directrice de N'PY, d'attirer une clientèle nouvelle et complémentaire.

Attirer une nouvelle clientèle géographiquement éloignée des Pyrénées c'est aussi ce que devrait permettre le lancement de deux nouvelles lignes Nantes-Pau et Lanion-Pau, donnant ainsi un accès facilité aux pistes pyrénéennes aux skieurs de Bretagne et de Pays-de-Loire. Deux lignes complétées par des navettes routières entre l'aéroport de Pau et les stations de ski. Et pour décider plus encore ces touristes de choisir les stations N'Py, la marque offre un forfait 6 jours permettant un accès illimité aux remontées mécaniques valable dans l'une de ces stations, pour toute réservation d'un billet d'avion Chalais Aviation entre Lannion ou Nantes et Pau et d'un transfert en navette vers l'une de ses stations.

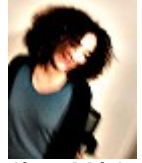
Des stations (très) animées

Autant d'arguments commerciaux qui s'ajoutent aux très nombreux aménagements et animations préparés par les stations. A noter par exemple la création d'un Funsloop, parcours ludique et fun sur piste bleue, créé à Peyragudes, deux nouvelles zones de ski tranquille installées à Gourette, le développement de l'air ludique de Piau avec trampoline et château gonflables, un boardercross tout public à Luz-Arden, mais aussi des nouveautés sur

les espaces nordiques, comme le « Fat Bike » à la Pierre-Saint-Martin (vélo tout terrain à assistance électrique), ou encore dans plusieurs stations, de nombreuses animations en soirée, autour notamment d'apéro tapas pour profiter des coucher de soleil au sommet, ou découvrir le nouveau restaurant panoramique du Pic du Midi, dont les travaux s'achèvent.

Autres armes de séductions autour du ski : passer des nuits magiques dans un Wild dôme à Gourette, ou encore dans une cabane perchée au Grand Tourmalet. Des stations qui se tournent aussi résolument vers la magie de l'internet mobile et du numérique avec par exemple à Cauterets, la création de l'application de « Blablarando », permettant de rejoindre d'autres randonneurs, selon son niveau et sa date.

Vous pouvez d'ores et déjà préparer vos skis, luges et vêtements chauds, la plupart des stations N'Py annoncent leur ouverture au 2 décembre prochain.



Solène Méric

Credit Photo : Aqi.fr
Publié sur aqi.fr le 10/11/2017
[Url de cet article](#)