



# ENQUÊTE CLIENT

HIVER

PÉRIODE : DÉCEMBRE 2024 – AVRIL 2025

G2A CONSULTING est mandaté par Grand Chambéry pour réaliser une enquête de connaissance de notre clientèle à l'échelle de la destination

# OBJECTIFS

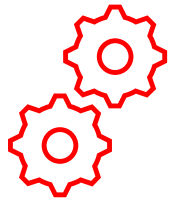


## Intérêt pour la destination et les pros

- ⇒ Comprendre le comportement et les habitudes de consommation
- ⇒ Cerner les besoins et les attentes des visiteurs et habitants
- ⇒ Mesurer les différents profils de clientèle



# MÉTHODOLOGIE



Déroulé de l'étude et de l'enquête client

## Une étude en 2 temps

Saison été :

Mai à novembre 2024

Saison hiver :

Décembre 2024 à avril 2025.

## Enquête en ligne

La clé de réussite repose sur le nombre de mails total envoyé sur les bases de données de chacun :

- Sur les fichiers de l'office de tourisme,
- Sur votre fichier clients,



## Enquête terrain

12 demi-journées prévues pour de l'enquête hiver

## Des lots pour motiver les répondants

Un jeu concours est proposé pour inciter à répondre

## Autres canaux de diffusions

- Affiches
- Réseaux sociaux ...

# VOTRE PARTICIPATION



Nous avons besoin de vous !

Pour que l'enquête soit la plus représentative possible de notre belle Destination, nous avons besoin de votre participation pour diffuser ce questionnaire.



**Pour qui ?**

Clients venus sur le territoire depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2024

**Pourquoi ?**



Vous êtes tous concernés par les sujets abordés et bénéficierez des résultats !



**Objectif**

1 400 à 2 500 réponses  
*(selon l'implication de tous dans l'envoi des enquêtes)*



**Diffusion**

Comme l'union fait la force, diffusez régulièrement SVP le questionnaire à vos clients !

# PARTAGE DE L'ENQUÊTE



## 2 possibilités de diffusion pour les partenaires

### OPTION 1

Diffusez directement le questionnaire à vos clients :

⇒ Lien avec Qr code personnalisé fourni par G2A

*(via vos messages de remerciements, newsletters, insertion site web)*

### OPTION 2

Partagez vos contacts/mails clients à G2A\*  
Fréquence à définir



G2A se charge de l'envoi et des relances



**BONUS**

Analyse individuelle offerte par G2A  
pour un minimum de 100 répondants par saison

**En complément...**

Installez dans vos locaux l'affiche avec Qr code générique fourni par l'Office



Politique de confidentialité de G2A à **signer** des deux parties

[Politique de confidentialité G2A](#)

[Attestation de conformité au RGPD G2A - mai 2024](#)

[Certificat ISO 20252 V2012 G2A Consulting 2023](#)



## CONTACTS

### **Pôle Parcours Expérience Clients**

[acteurs-tourisme@chamberymontagnes.com](mailto:acteurs-tourisme@chamberymontagnes.com)

Stéphanie LEROY – 07 77 16 85 85

Laurence FLAUTAT-GUILLAUD - 06 11 17 29 78