

# Comment faciliter la réservation en ligne des forfaits de ski?

Etude des sites des Offices de Tourisme



9 sites testés en laboratoire Eye tracking  
1000 utilisateurs du panel Altics interrogés

Juin 2011



## Réservation de forfait en ligne : Le bilan

Pour sa 13<sup>ème</sup> étude, l'équipe Altics à fait le bilan de la dernière saison de ski en s'intéressant à la vente de forfaits en ligne. Conclusions ?

### Un marché du forfait sous exploité

A travers un questionnaire envoyé au Panel Altics, les skieurs ont pu témoigné sur leurs habitudes d'achats.

Seulement 40 % ont déjà acheté leur forfait en ligne et 2/3 des abandons de réservation ont lieu sur les sites d'offices de tourisme.

Pour mieux comprendre les freins à l'achat, 9 sites ont été passés au crible dans nos laboratoires de tests auprès de 30 utilisateurs.

Qu'en est-il ressorti ?

### Une navigation complexe, une offre non exhaustive...

Grâce à l'Eye Tracking découvrez pourquoi la vente en ligne est difficile à trouver depuis la page d'accueil ou comment la présentation d'une offre qui manque de clarté fait perdre des utilisateurs.

Vous souhaitez optimiser votre réservation de forfait en ligne ? N'attendez pas l'hiver prochain....

La team Altics vous souhaite une bonne lecture !

Emilie Biela & Charlotte Salvo, pôle études



Contactez Olivier Marx  
ou Emilie Biela au  
04 72 76 94 00  
[win@altics.fr](mailto:win@altics.fr)

ALTICS  
Agence e-Commerce  
PARIS - LYON

# Nos Etudes de Sites e-Commerce

6 Sites de Bijoux en ligne Eye Trackés

Bijoux



Livre rose – 60 pages d'accueil analysées

Livre rose



Soldes e-Commerce prêt-à-porter

Soldes e-Commerce prêt-à-porter



Tunnel d'achat e-Commerce

Tunnel d'achat e-Commerce



A télécharger sur [altics.fr](http://altics.fr)

## 1. Introduction

- > Méthodologie
- > Préparez-vous pour la saison prochaine !
- > Les 10 points clés de l'étude

## 2. Forfaits en ligne > habitudes d'achat (*données recueillies via questionnaire*)

## 3. Attentes et besoins des skieurs (*via questionnaire*)

- > Freins à l'achat de forfaits sur internet
- > Les attentes des skieurs

## 4. Comportement d'achat en ligne (*via Eye tracking & entretien*)

- > L'accès à la vente en ligne
- > Compréhension de l'offre (famille, weekend, séjour...)
- > Sélection des forfaits
- > Processus de commande

## 5. Conclusion : Comment faciliter la réservation de forfait en ligne

L'agence conseil  
de référence,  
pour réussir vos  
projets e-commerce



## Double expertise Marketing et technique

Quelques références

**LEPAPPE**  
VOTRE SÉLECTIONNEUR D'ÉQUIPEMENT SPORTIF

**Alinéa**  
meuble & déco



**Auchan.fr**

NARS



**3SUISSES.fr**



Lolita  
Lempicka



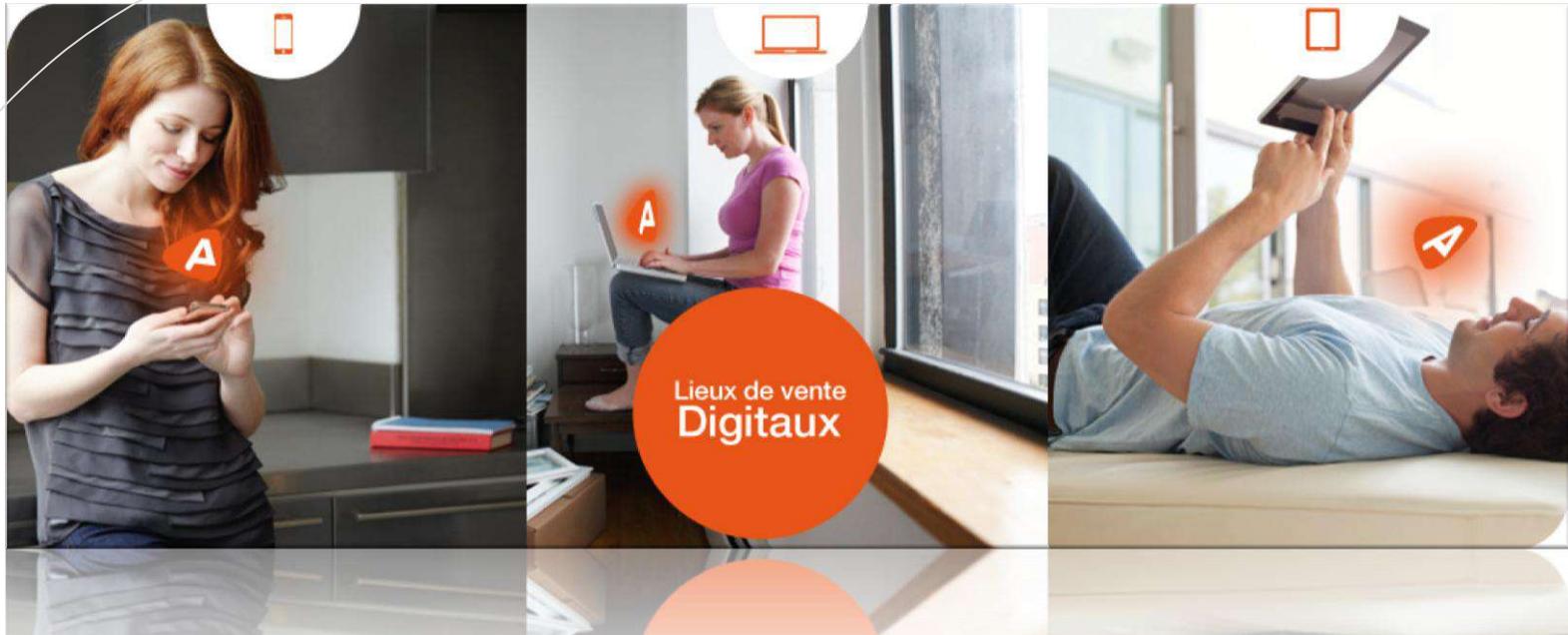
Jean Paul  
**GAULTIER**

**LA HALLE !**

vivarte

sage

# Introduction



# Introduction

>METHODOLOGIE

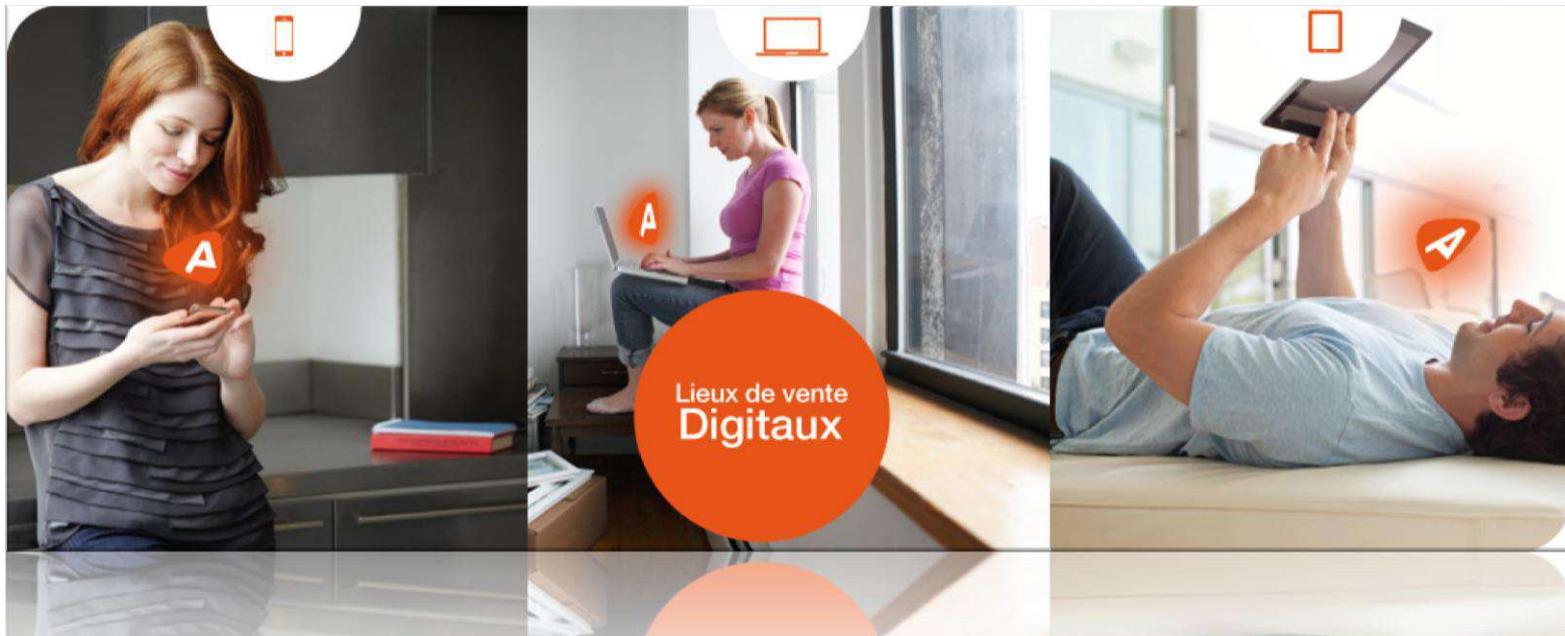
>DÉMARCHE D'INVESTIGATION

>ENTONNOIR DE CONVERSION

>CROISEMENT DE DONNÉES

>PRÉPAREZ-VOUS POUR LA SAISON PROCHAINE

>LES 10 POINTS CLÉS DE L'ÉTUDE



# Un recueil de données varié pour extraire des informations de qualité

## 📌 Croisement de données

Les utilisateurs nous ont exprimé leurs attentes et affiché leur comportements concernant l'achat de forfaits en lignes à travers différentes méthodes de recueil de données : le questionnaire, l'Eye Tracking et l'entretien.

205 personnes ont répondu au questionnaire sur une base de 1000 envois.

Le tableau ci-contre présente le croisement des méthodes de test utilisées lors de cette étude.

Chaque pictogramme associé à une méthode vous permettra de repérer la source des données au sein de ce document.

Ex :  correspond à des données issues du questionnaire.

## Croisement des méthodes de recueil de données :

	Questionnaire 	Test utilisateurs		
		Scoring 	Eye tracking 	Entretien 
	1000 Envois	30 participants		
Habitudes d'achats	✓			
Attentes des skieurs	✓			✓
Comportement d'achat en ligne		✓	✓	✓

# Une démarche résolument centrée utilisateurs

## > Démarche d'investigation

Les informations ont été recueillies auprès de **30 utilisateurs** accueillis individuellement dans notre laboratoire de test durant **55 minutes**.

**9 ventes en lignes de forfaits de ski depuis le site de la station** ont été passées au crible à l'aide de l'Eye Tracking, un instrument visant à enregistrer le mouvement oculaire.

Les 9 sites ont été répartis en 3 groupes de 3 pour chaque participant.

### Les 3 phases du test utilisateur :

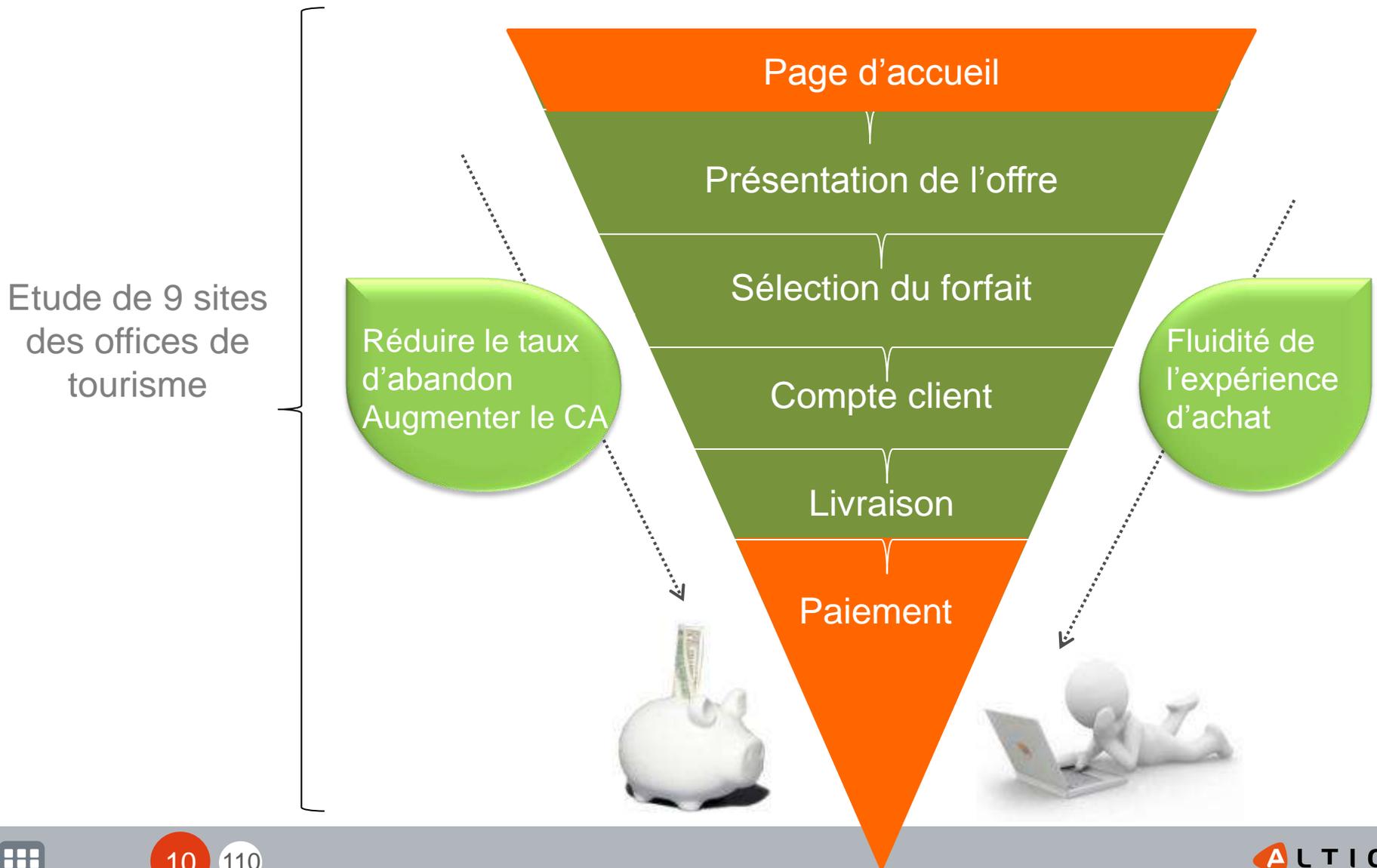
**1.** L'utilisateur s'installe face à l'Eye Tracker et lit la consigne à voix haute :

*« Vous avez prévu de vous rendre au ski le weekend du 9 et du 10 avril avec une de vos amie et son fils de 7 ans. Pour profiter au maximum de votre séjour, vous décidez de gagner du temps et d'acheter l'ensemble des forfaits en ligne sur le site de la station. »*

**2.** Il effectue ensuite le parcours d'achat sur 3 sites différents. Il accède à la page d'accueil, effectue sa recherche et finalise la commande une fois les forfaits choisis. Le test s'arrête avant validation du paiement.

**3.** Une fois le test finalisé sur les 3 sites, le consultant revient sur chaque étape du parcours d'achat afin de recueillir les impressions de l'utilisateur et comprendre les différents freins rencontrés.

# De la page d'accueil au paiement



# Présentation des sites étudiés

## 9 sites des offices de tourisme

- Alpe d'Huez
- Avoriaz
- Courchevel
- Isola 2000
- Les deux Alpes
- Serre Chevalier
- Val d'Isère
- Val Thorens
- Valloire



# Conventions graphiques

« Propos recueillis durant l'entretien individuel »

7,6/10



Utilisateurs



Conseils



Extraits de propos recueillis lors des tests utilisateurs Eye Trackés



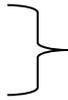
Scoring obtenu  
(évaluation de l'apparence et du contenu de l'emailing)



Clic d'un utilisateur sur l'écran



Constats relatifs aux tests utilisateurs



Recommandations

# Introduction

>METHODOLOGIE

>DÉMARCHE D'INVESTIGATION

>ENTONNOIR DE CONVERSION

>CROISEMENT DE DONNÉES

>PRÉPAREZ-VOUS POUR LA SAISON PROCHAINE

>LES 10 POINTS CLÉS DE L'ÉTUDE



# Préparez-vous pour la saison prochaine !

« L'avantage de l'achat en ligne pour moi c'est le gain de temps »

« La réservation en ligne est un peu trop longue, on trouve pas et on comprend pas tout non plus »



L'été commence à peine et pourtant, les skieurs se languissent déjà de la future saison de ski.

L'heure est au bilan !

**Seuls 40 % des skieurs\* achètent leur forfait en ligne.**

Pour le reste, **l'offre internet incomplète, le manque de réductions, et les difficultés de navigation constituent 59% des freins** énoncés à l'achat en ligne.

Il est donc temps pour les sites des offices de tourisme de **faciliter la vente en ligne, clarifier l'offre et proposer une gamme plus large en adéquation avec les attentes des utilisateurs.**

Alors... Préparez-vous pour la saison prochaine !

\* Données du questionnaire

# Les 10 points clés de l'étude

1. Seuls 40 % des skieurs ont déjà acheté leur forfait en ligne
2. Les réductions, un facteur décisif à la réservation de forfait
3. 70 % d'abandon d'achat depuis les sites des offices de tourisme
4. 59 % des freins concernent l'offre et la navigation
5. Un accès à la vente compliqué depuis la page d'accueil
6. Une présentation de l'offre qui manque souvent de clarté
7. Une gamme de forfaits incomplète qui ne répond pas aux attentes
8. Un délai de livraison trop long qui nuit aux ventes
9. Une assurance annulation majoritairement oubliée
10. Des sites hétérogènes qui ne répondent pas aux codes e-commerce habituels

# Un projet ?

## Augmentez votre Chiffre d'Affaires e-Commerce avec ALTICS !

Depuis 2004, L'Agence Conseil e-Commerce teste (en laboratoires ou à distance) les sites e-Commerce puis les améliore



Contactez Olivier  
Marx

04 72 76 94 00

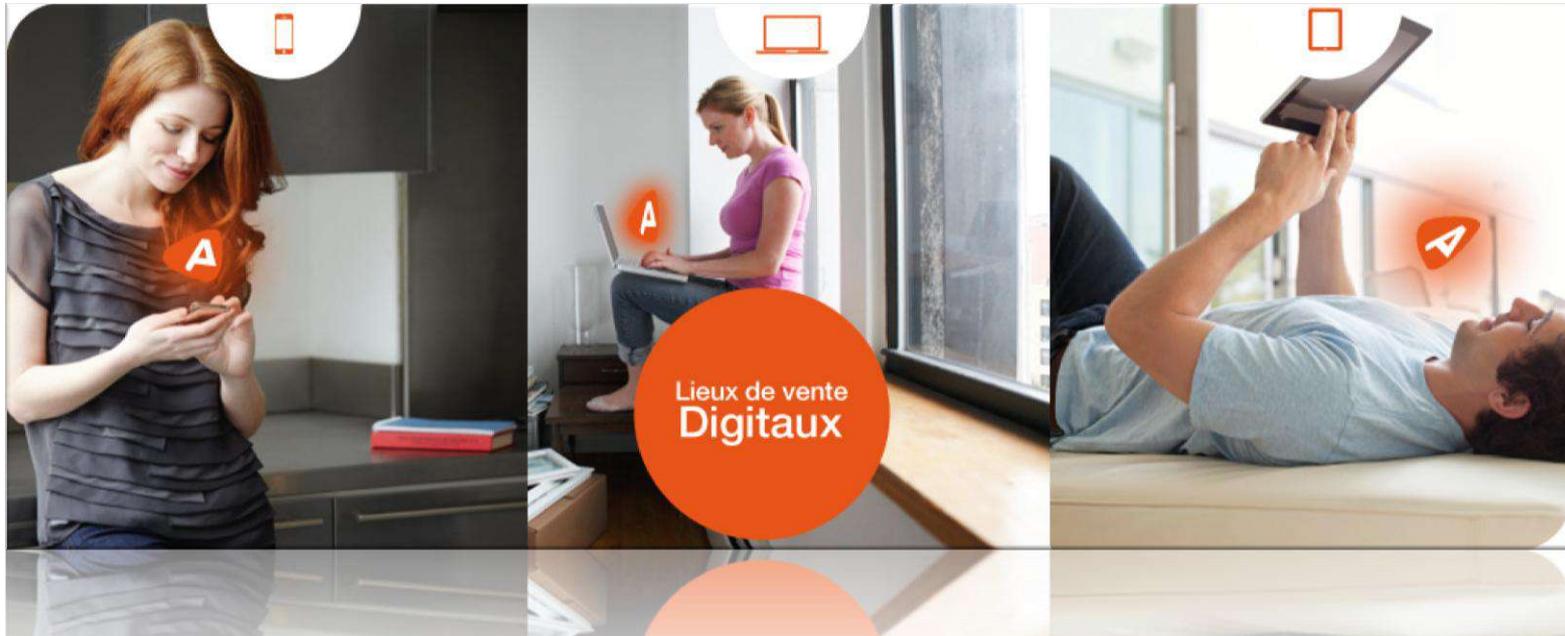
[win@altics.fr](mailto:win@altics.fr)

Altics augmente le  
Chiffre d'Affaires et la  
conversion des sites  
marchands

[www.altics.fr](http://www.altics.fr)

- Optimiser mon e-merchandising
- Développer une stratégie e-Commerce Gagnante
- Réaliser plus de ventes e-Commerce
- Augmenter mes taux de conversion
- Comprendre les attentes des e-shoppers
- Réaliser des Tests Utilisateurs
- Améliorer mes performances e-Mailing
- Mieux former mes équipes
- Mieux exploiter mes données Webanalytics

# Les habitudes d'achat

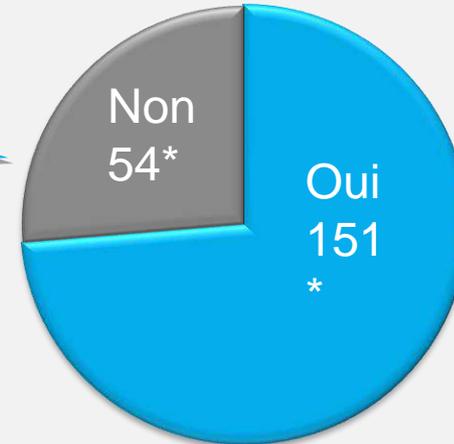




# Un marché du forfait sous exploité

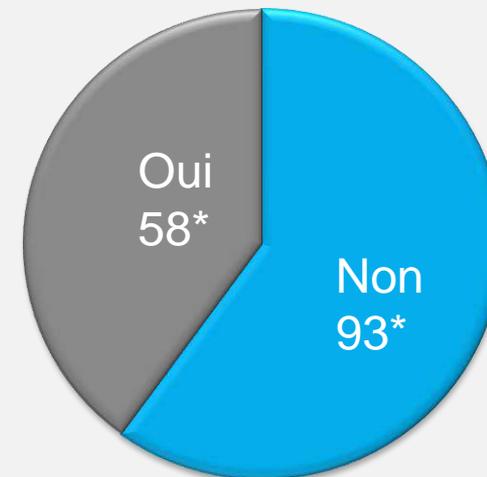
Savez-vous qu'il est possible d'acheter ses forfaits de ski sur internet ?

Encore **30%** des skieurs ne savent pas qu'il est possible d'acheter ses forfaits en ligne



Si oui, l'avez-vous déjà fait ?

Parmi ceux qui le savent **seulement 40%** ont déjà acheté leur forfait sur internet



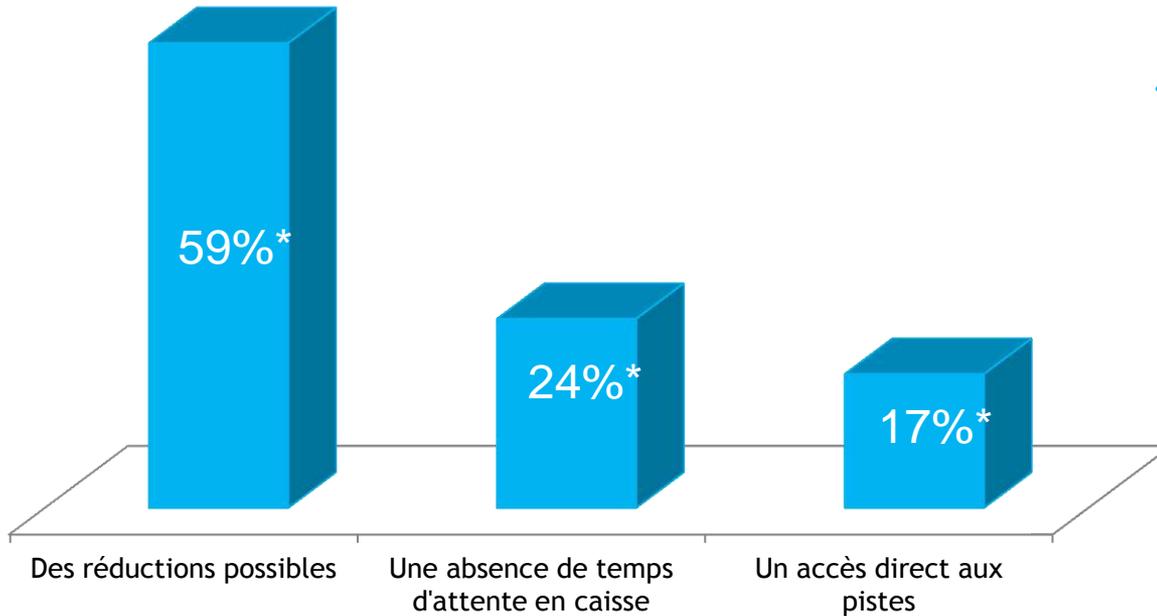
\* Nombre de répondants



# Les réductions > Un facteur décisif à l'achat en ligne

Quelles sont vos motivations à l'achat de forfaits en ligne ?

Classez ces différents éléments par ordre d'importance.



59% des répondants accordent une forte importance aux réductions

\* Votes des répondants accordant la plus forte importance à chaque critère



« L'avantage pour moi c'est le **gain de temps**, comme ça on passe plus de temps sur les pistes » Hanen, 29 ans

« Le **gain de temps**, pour ne pas faire la queue aux caisses ! » Alain, 44 ans

« **Pour pas faire la queue pendant des heures ! C'est plus pratique on peut skier directement** » Ludivine, 37 ans

'Gain de temps' & 'accès direct' > 2 autres avantages énoncés



# Seulement 31% des achats effectués depuis les sites de stations

Vous avez déjà acheté votre forfait sur internet . Sur quels sites avez-vous effectué votre réservation ?

**69%** privilégient l'achat sur des sites spécialisés dans la vente de forfaits trouvés sur Google

69 %

31 %

Seulement **1/3** des skieurs ont acheté leur forfait depuis le site de la station

- Site spécialisé dans la vente de forfaits
- Site de la station

+

**Skimania**

Ma montagne

**Ski.fr**

**reducski**

**Samedijeski**

-

La Plagne

Morzine

Les Arcs

Le Grand Bornand

Valloire

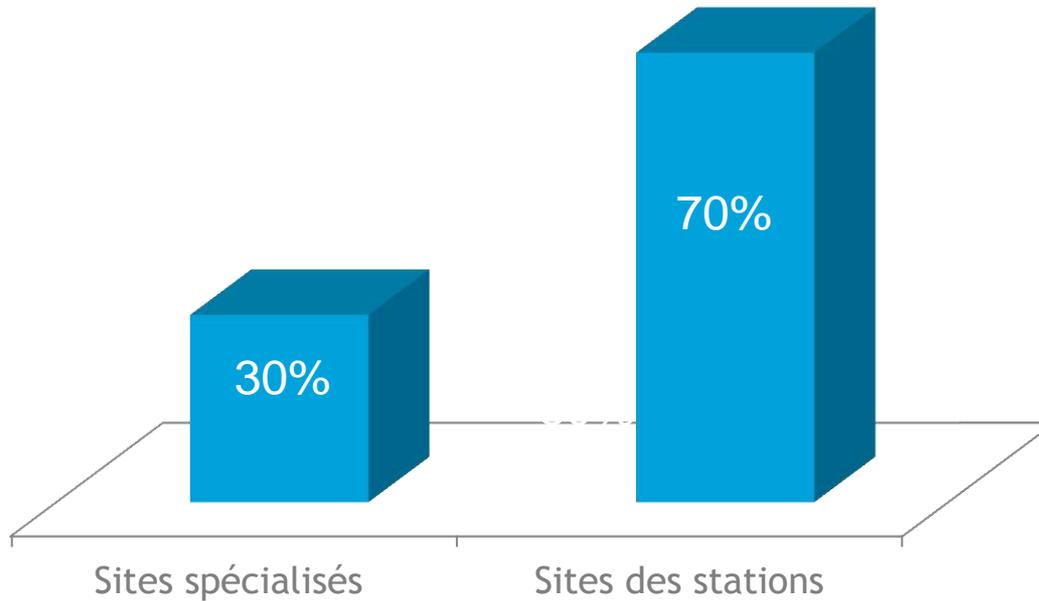
Les 7 Laux

Orelle



# 70% d'abandon de réservation sur les sites des stations

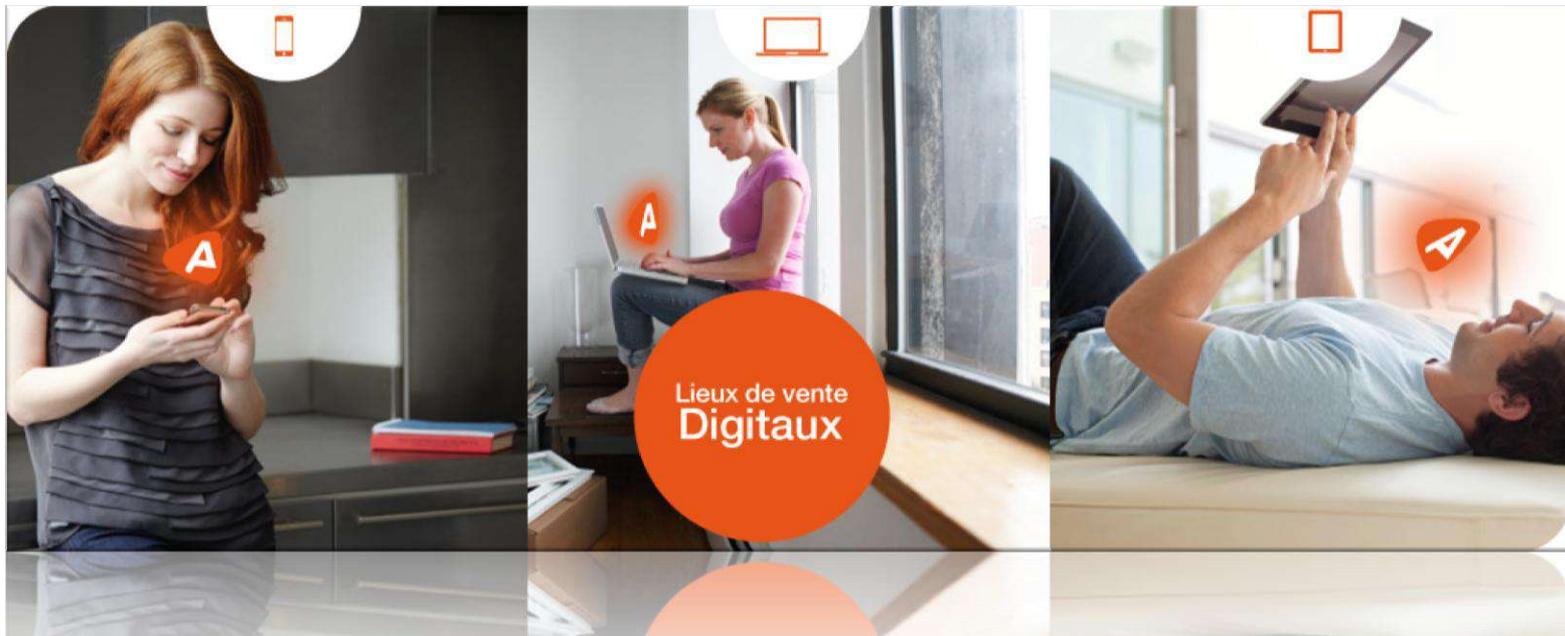
Vous n'étiez pas satisfaits et vous n'avez jamais finalisé votre achat.  
Sur quel(s) site(s) avez-vous navigué ?



Utilisateurs

70% des insatisfactions proviennent des sites de stations de ski

# Attentes des skieurs



# Attentes des skieurs

>FREINS À L'ACHAT DE FORFAITS EN LIGNE: CONSTATS

>ATTENTES DES SKIEURS

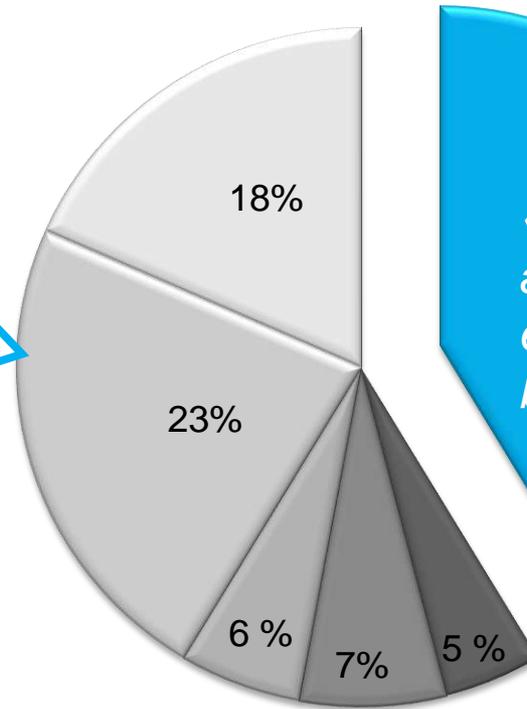




# Attirez plus d'e-shoppers > Mettez en avant les avantages!

Vous n'avez jamais acheté en ligne, pour quelle(s) raison(s) ?

**59 %** des  
répondants invoquent  
d'autres raisons  
(Cf. p22)



**41%** des skieurs ne  
connaissent pas les avantages  
de l'achat en ligne

*« Je n'en  
ai jamais  
éprouvé le  
besoin »*

Conseils

**1. Faites connaître votre offre internet**

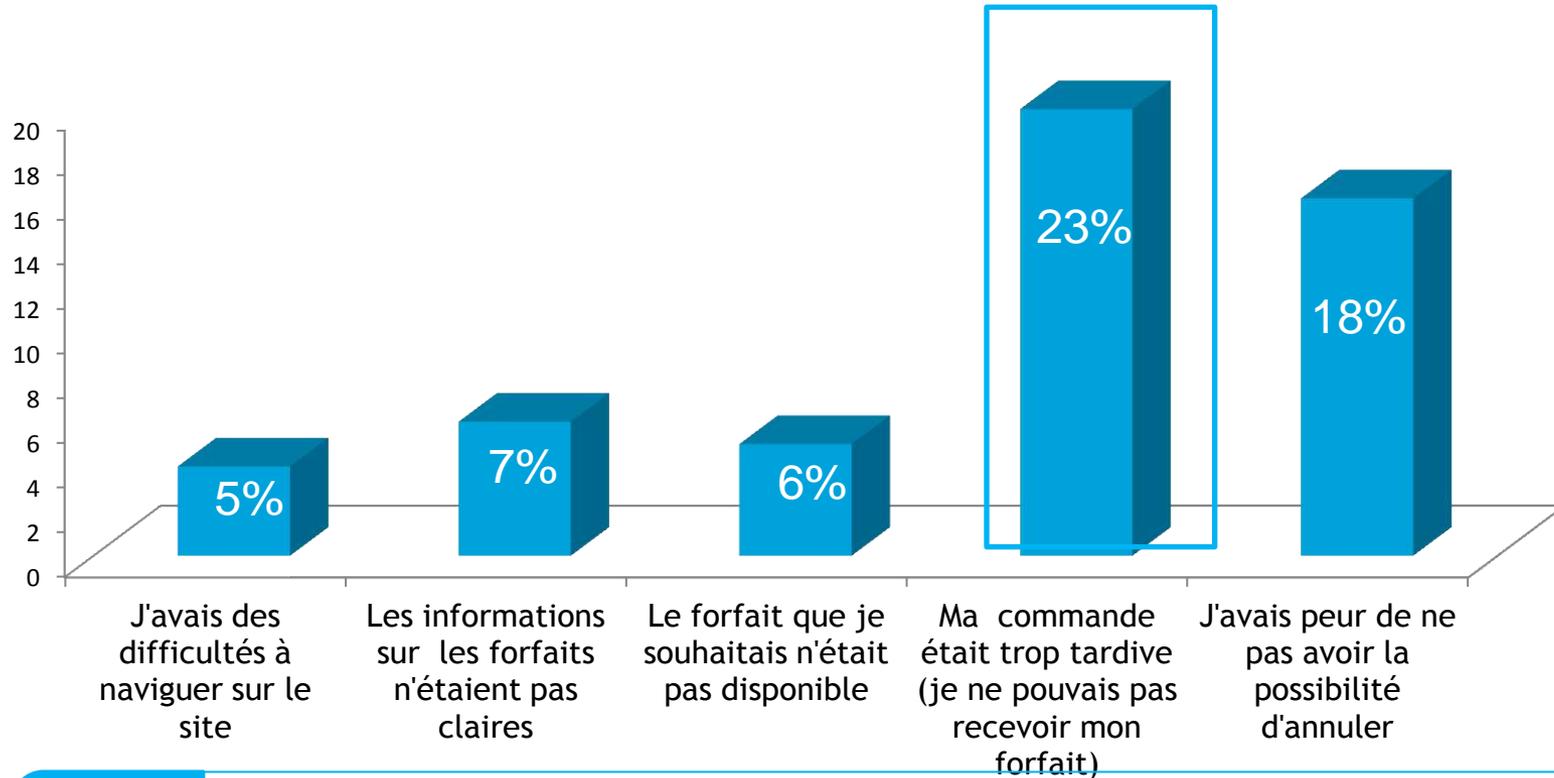
(publicité, newsletters, stratégie virale....)

**2. Mettez en avant les avantages de l'achat en ligne** (Réductions, gains de temps...)



# Frein majeur à l'achat > Un délai de livraison trop long

Vous n'avez jamais acheté en ligne, pour quelle(s) raison(s) ?



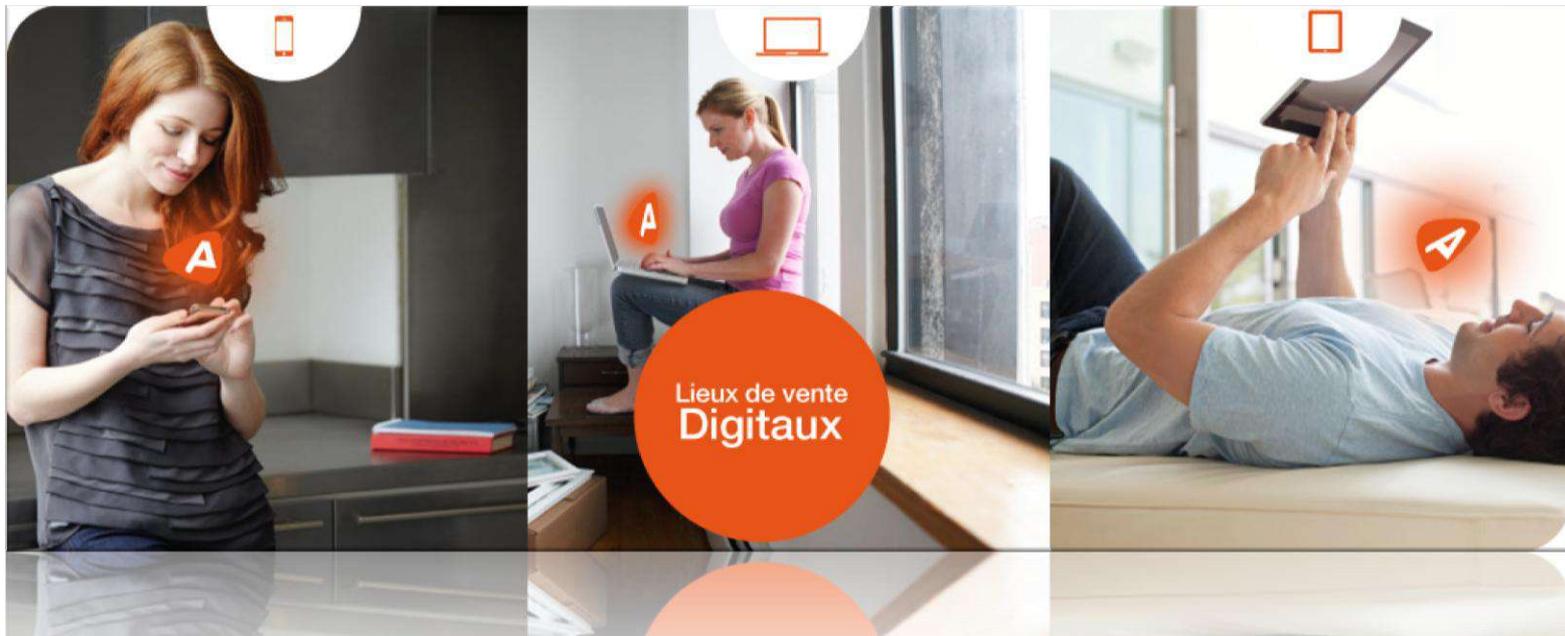
Utilisateurs

1. **23%** des répondants n'ont pas pu acheter en ligne car le délai de livraison du forfait était trop long (par rapport à la date de leur séjour)

2. **18%** avait peur de ne pas pouvoir annuler leur forfait

# Attentes des skieurs

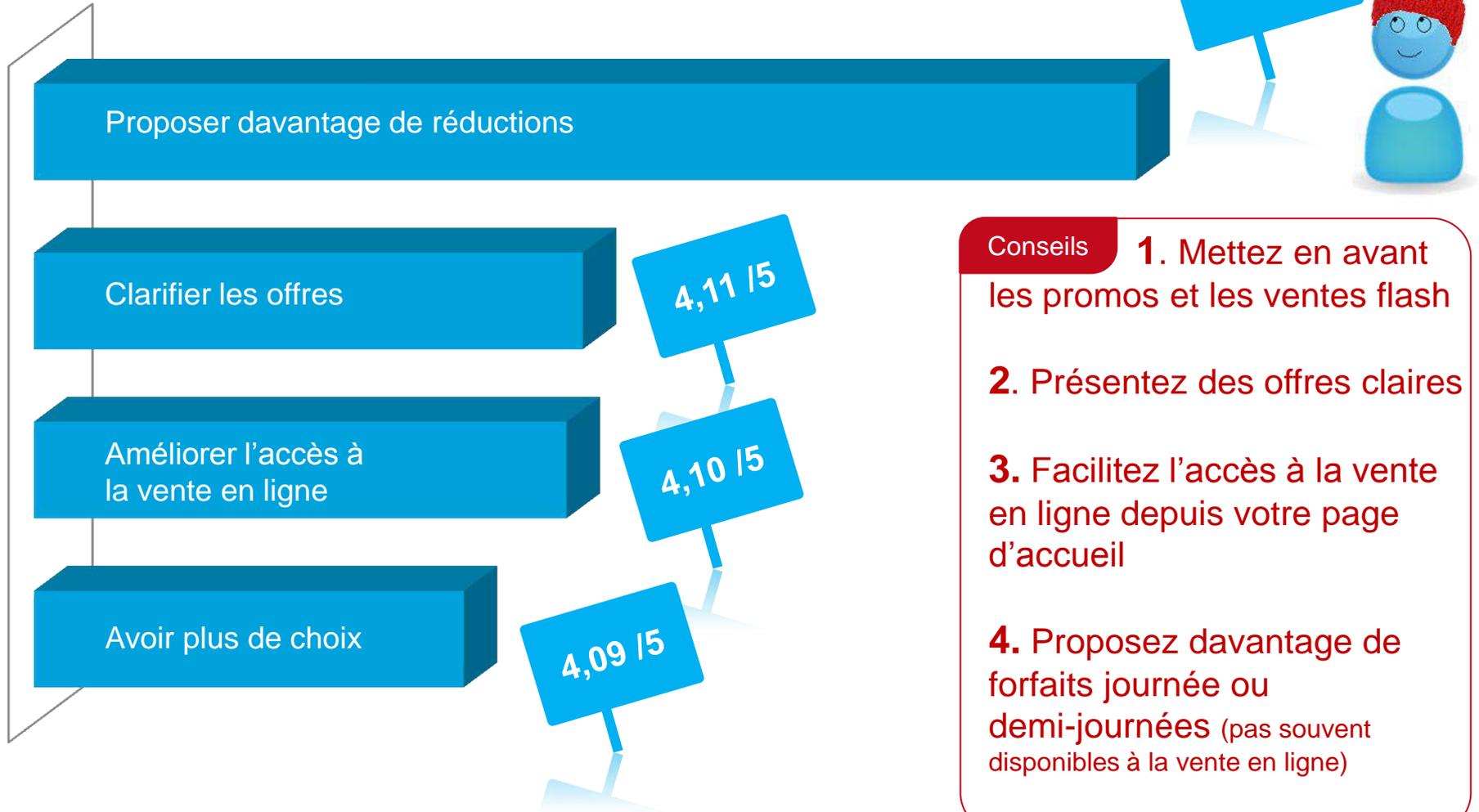
>FREINS À L'ACHAT DE FORFAITS EN LIGNE: CONSTATS  
>ATTENTES DES SKIEURS





# Les 8 points d'amélioration (1)

Qu'attendez-vous d'un site de vente en ligne de forfaits de ski ?  
Classez ces éléments en leur attribuant une note de 0 à 5





## Les 8 points d'amélioration (2)

Qu'attendez-vous d'un site de vente en ligne de forfait de ski ?  
Classez ces éléments en leur attribuant une note de 0 à 5



### Conseils

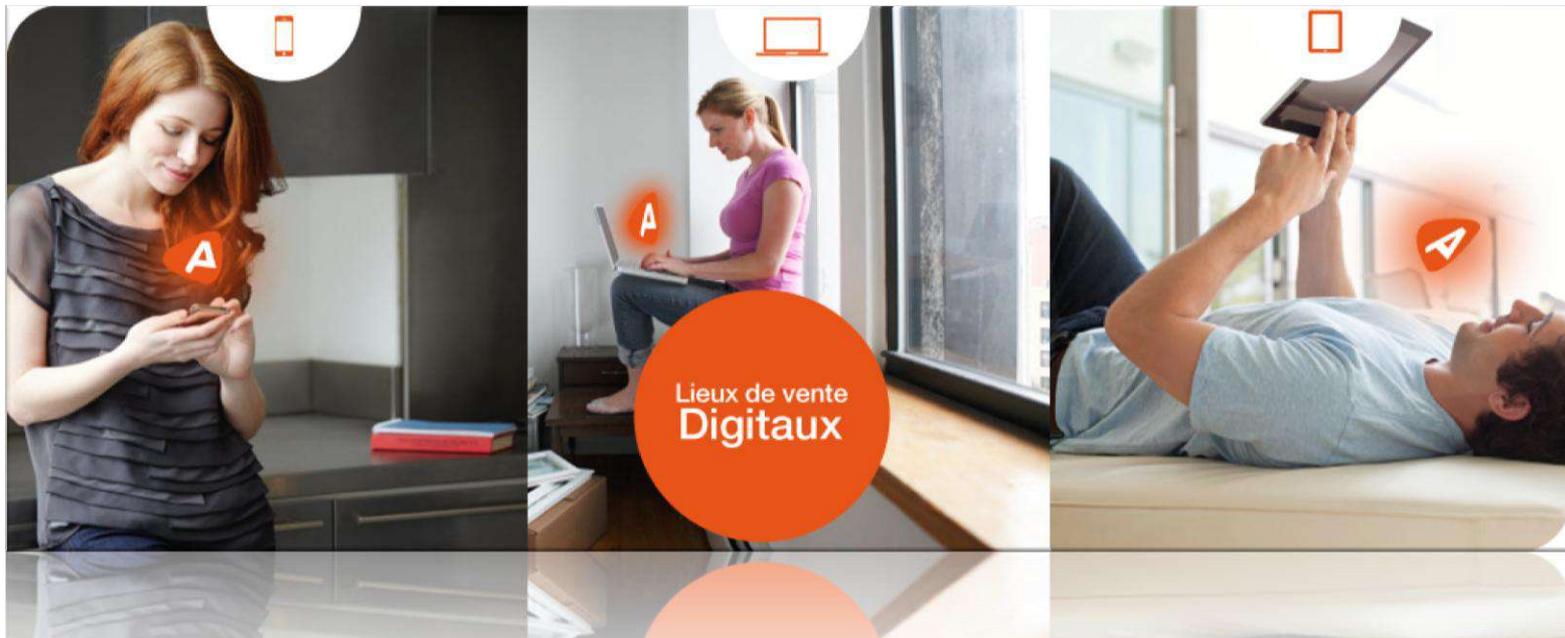
- 1. Proposez en ligne les mêmes avantages que l'achat en station**  
(Ex. réductions étudiants ou gratuits liées à l'âge non praticables sur internet)
- 2. Facilitez le retrait du forfait de ski** (temps de livraison plus court et possibilité de retrait dans un point relais)
- 3. Rassurez en proposant une assurance annulation**

# Comportements d'achat en ligne



# Comportements d'achat en ligne

- >L'ACCÈS À LA VENTE EN LIGNE
  - >LES MAUVAISES PRATIQUES
  - >LES BONNES PRATIQUES
- >PRÉSENTATION DE L'OFFRE
- >SÉLECTION DU FORFAIT
- >PROCESSUS DE COMMANDE



# Val Thorens



Ski | Hébergements | Station et infos pratiques | Evénements | Activités et animations | Promos et Bons Plans

OK

LANGUES

VALTHO +

### VAL THORENS EXPERIENCES



FAMILLES | DEBUTANTS | SKI ADDICT | ENTRE AMIS

### TOUT VALTHO SUR VOTRE MOBILE

MÉTÉO, GUIDE STATION, DOMAINE SKIABLE



CONSULTER LA LIVECAM





Hébergement 7 nuits  
+ Forfait 6 jours !

A partir de **209 €**  
/ pers

### INFOS LIVE

Temp. 2300m : 14°C  
Temp. 3200m : 6°C

Voir le bulletin météo

Hauteur neige à 2300m : 0 cm  
Hauteur neige à 3200m : 0 cm

Voir le bulletin d'enneigement

Pistes ouvertes : 0/70  
Remontées mécaniques ouvertes : 0/29

Voir le plan des pistes interactif

ETAT DES ROUTES  
PROGRAMME DES ANIMATIONS

### JE RÉSERVE EN LIGNE

Mois d'arrivée :

Durée du séjour :

Nb personnes :

Type d'hébergement :

OK

### VOTRE FORFAIT

**PQS**

ACHETER  
RECHARGER  
VOIR LES TARIFS



SITE ÉTÉ | ESPACE PRO | PARTENAIRES | ESPACE PROPRIÉTAIRES | VALTHO JOB | CONTACT | NEWSLETTER |  
MENTIONS LEGALES | CREDITS | PLAN DU SITE



• Séjour au ski dans la station de ski de Val Thorens en Savoie, domaine skiable des 3 Vallées - Préparez votre séjour en ligne : réservation de votre hébergement, achat en ligne de votre forfait de ski. Val Thorens en live avec l'enneigement, la météo, les livecams...



# Eye tracking > Cartes de chaleur



**Cartes de chaleur**

Permettent de mettre en évidence les zones regardées par l'ensemble des utilisateurs (somme des fixations)

**Légende**

- Zones chaudes
- Zones froides

Plus la couleur est rouge, plus les utilisateurs ont focalisé leur attention sur la zone



**Zone de fort intérêt**

**Accès à la vente ignoré**



# Des skieurs induits en erreur



Consigne : Trouver l'accès à la vente en ligne depuis la page d'accueil



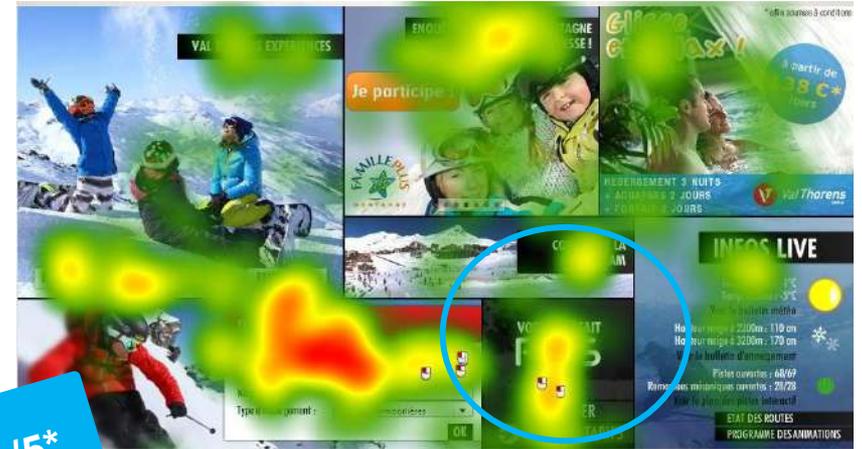
5 secondes



## Erreur !

Un accès **hébergement** plus visible qui attire l'utilisateur

Un wording trompeur « je réserve en ligne » qui induit l'e-shopper en erreur (les utilisateurs pensent qu'il s'agit de l'accès à la vente de forfait)



20 secondes



Accès à la **vente en ligne** occulté remarqué après plus de 20 s

\* Note de 0 à 5 sur l'accès à la vente en ligne (0 très compliqué, 5 très facile)

Office de Tourisme d'Avoriaz - 33 (0)4 50 74 02 11

Rechercher

ACCUEIL PRÉPAREZ VOTRE SEJOUR DÉCOUVREZ AVORIAZ LE DOMAINE SKIABLE ÉVÉNEMENTS ET ACTIVITÉS AVORIAZ ÉTÉ

EN SAVOIR PLUS

LE DOMAINE SKIABLE DES PAGES DU JURA, revient du 2 au 9 AVRIL 2011

BO BIVRES KETAL JONES ANNA NYDIA JOYCE ZONATHAN  
GUY LIONEL GRAND JANAICA MAJALINA  
JOAHE CALICE PAUL LUKAC & AFTER THE ICE TARTIA

10 CONCERTS GRATUITS DE JAZZ ET DE MUSIQUE POPULAIRE DES PAGES DU JURA

www.festivaldesconcertsaujura.com

NEWSLETTER Pour rester informé, inscrivez-vous

35 cm 100 cm

AVORIAZ TV

VISITE VIRTUELLE

PLAN DE LA STATION

PLAN DES PISTES

PANORAMIQUE AÉRIEN

SUIVEZ TOUS NOS ÉVÉNEMENTS EN PHOTOS ET VIDÉOS SUR LE NOUVEAU SITE DE LA STATION : WWW.AVDRIAZ-EVENTS.COM

QUAND PARTIR ?

CONCERTS SAUVAGES

A partir de 15 euros la nuit par personne

EN SAVOIR PLUS

QUE FAIRE ? COMMENT FAIRE ? OÙ DORMIR ? OÙ MANGER ? COMMENT VENIR ?

Forme & bien-être Les prestations et infos sur le passe multi-activités...

Shopping Toutes les adresses pour vos achats dans la station...

Activités hors-ski Les activités en plein air de la station...

Animations Découvrez les animations prévues pour vos enfants...

RESERVATION EN LIGNE HÉBERGEMENTS FORAITS PARKINGS

ENVIE DE PARTIR ?

RESERVEZ EN LIGNE

CENTRALE DE RÉSERVATION 04 50 74 02 11

www.avoriaz.com

ZOOM SUR

VILLAGE

COUPE SUR SKI ALPINE

2011 SKI L'AMBIANCE

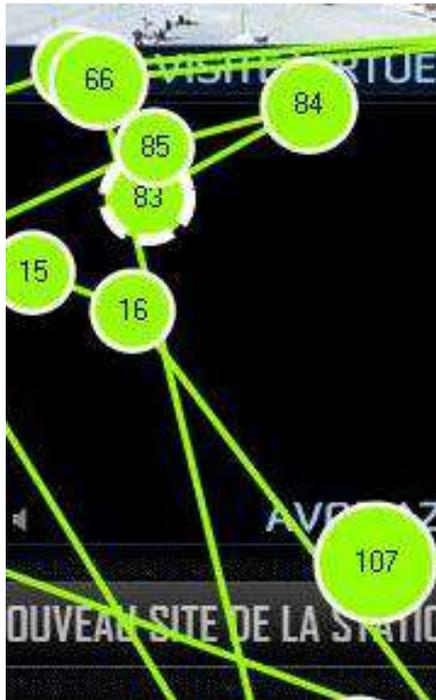
ACTUALITÉS : NOUVEAUX PROJETS 2011/2012

HOME PLAN DU SITE BROCHURE MENTIONS LÉGALES ESPACE PRESSE TOUR OPERATOR SEMINAIRES CONTACTS

AVORIAZ | STATION DE SKI | ALPES | SAVOIE | HAUTE SAVOIE | FRANCE | DOMAINE SKIABLE | SPORTS D'HIVER | VACANCES SKI | OFFICE DE TOURISME | MONT BLANC | GRAND MASSIF  
SEJOUR | RESERVATION | LOCATION | HÉBERGEMENT | HOTEL | RESERVANCES | STUDIO | APPARTEMENT | CHALET | ANNEAU | LOCATION SKI  
BAR | RESTAURANT | CAFÉ | PISTES SKI | ÉCOLE DE SKI | HANGAR SKI | SKI-CLUB  
WINE | BOUTIQUE SKI | ÉQUIPEMENT | VOISIN | MÉTRO | PLAN 3D DE LA STATION | 100% FRANÇAIS



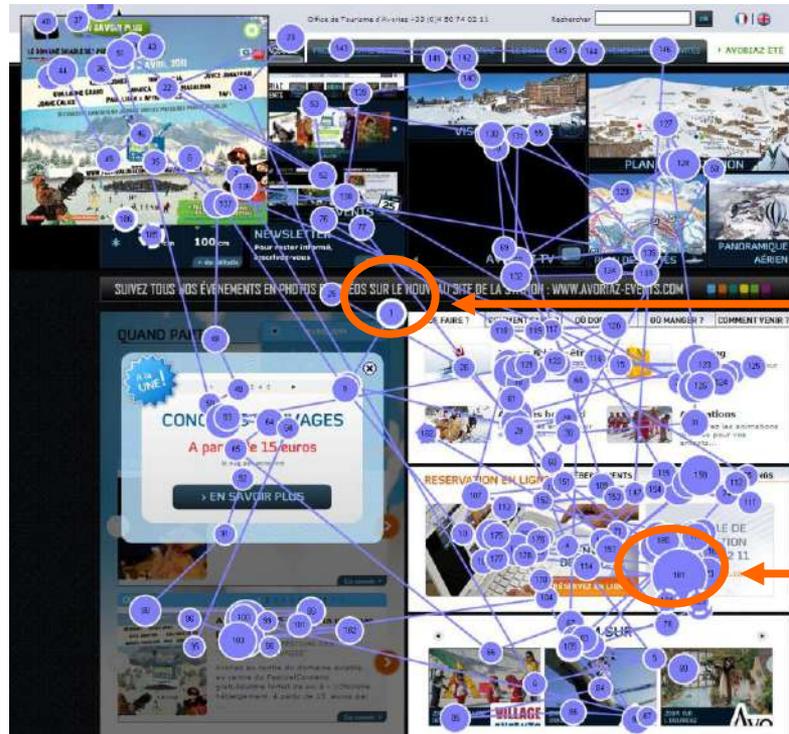
# Eye Tracking > Gaze Plot



**Gaze plots ou parcours visuels**

Permettent de retranscrire l'ordre et l'intensité des zones regardées, et d'analyser le parcours de lecture & de navigation pour un utilisateur

## Déroulement du regard



Point d'entrée sur la page

Plus le rond est gros, plus la zone a été focalisée

### Légende



107

Point de fixation N°107



Saccade oculaire



# Une page d'accueil qui ne guide pas vers la vente en ligne



Utilisateurs 1. Une page d'accueil chargée qui perd les utilisateurs

2. Les Gaze Plots montrent des parcours visuels instables (les utilisateurs ont dû naviguer sur toute la page pour enfin trouver l'accès à la vente)



« Il n'y a rien de percutant, la rubrique est noyée dans la page, il faut chercher ! » Sébastien, 29 ans

« Il y a beaucoup d'infos, c'est un peu confus » Malika, 50 ans

« Il faut chercher, c'est pas simple et en plus c'est bas sur la page. Ca devrait être plus haut » Mathieu, 33 ans

\* Note de 0 à 5 sur l'accès à la vente en ligne (0 très compliqué, 5 très facile)

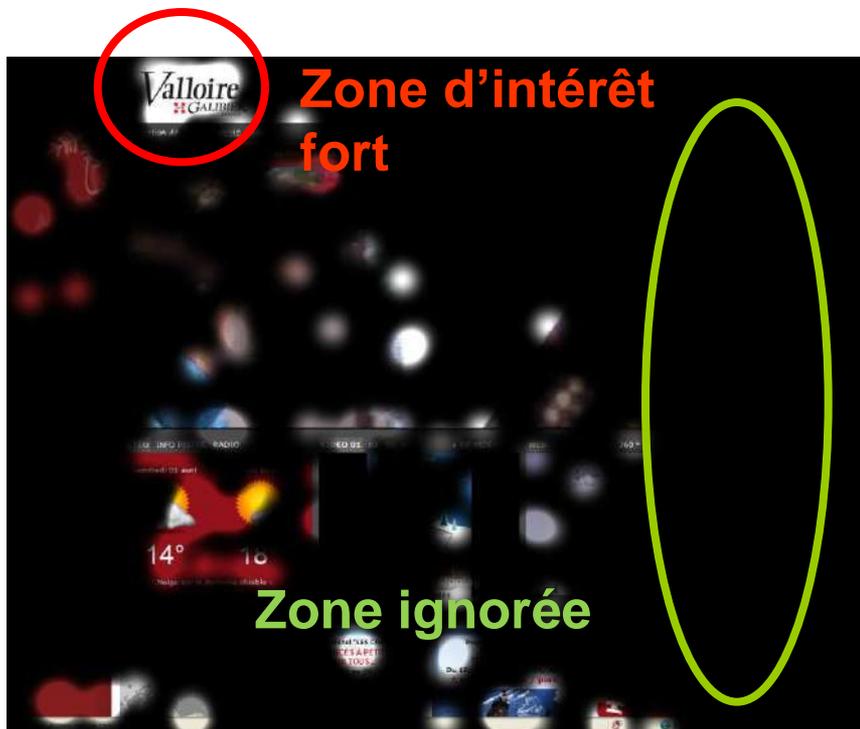


# Valloire

The screenshot shows the Valloire website interface. At the top, the logo 'Valloire GALIBRIER' is visible, along with the slogan 'Le Ski au 3<sup>ème</sup> Niveau'. A navigation menu includes 'Ete', 'Accueil', 'La Station', 'La Vallée', 'Hébergements', 'Événements', 'États', 'Valloire en images', and 'Réservations'. Below the menu is a large video player showing a snowy mountain scene. A weather widget displays '17°' and '18°' for the current and next day. A video player is titled 'CHALLENGE DES MONTEURS 2'. A 'Skipass' advertisement is also present. The main content area features several news articles with dates and titles, such as 'Alexandre Anselmet, vainqueur du Challenge 2011!' and 'Valloire fête son champion du monde!'. A footer contains contact information, navigation links, and social media icons.



# Eye tracking > Carte d'occultation



## Cartes d'occultations

Permettent de révéler les zones ignorées des utilisateurs

### Légende

- Zones chaudes
- Zones froides

Les zones opaques sont celles qui ne sont pas vues



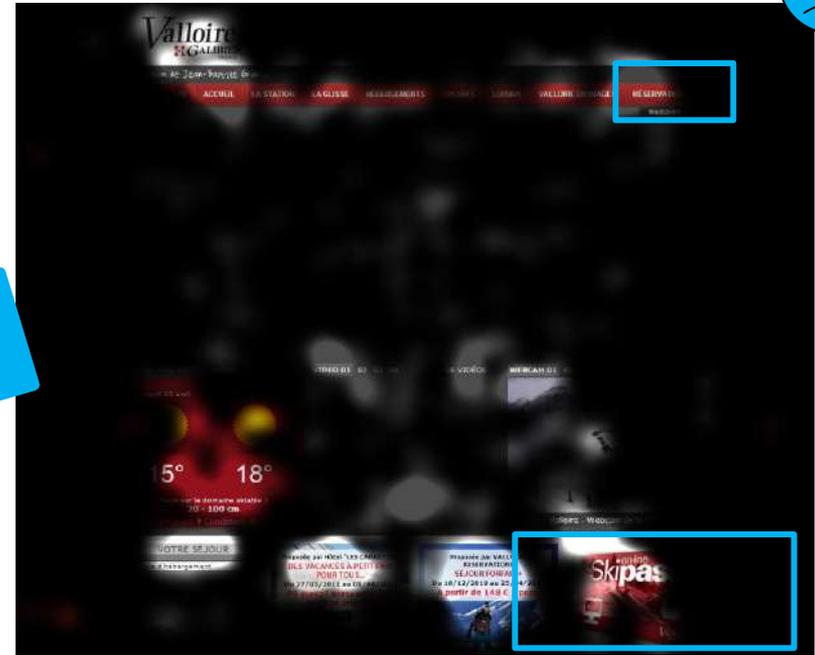


# 2 accès occultés trouvés en 1min 14 s !



5 secondes

2,8 /5\*



20 secondes

- Utilisateurs
1. Des accès perçus seulement après 20 secondes mais **non compris**
  2. Une « vente en ligne » trouvée en 1min14s en moyenne



« Cela ne me guide pas, il y a juste 'réservation' en tout petit dans un coin » Fabien, 20 ans

« 'Skipass online' : c'est pas très explicite, ils pourraient mettre achat de forfaits en ligne ! »

Christelle, 46 ans

« Le regard est attiré un peu partout, et les couleurs ne mettent pas assez en avant l'encart du fond » Hanen,

29 ans

\* Note de 0 à 5 sur l'accès à la vente en ligne (0 très compliqué, 5 très facile)



# Courchevel

**COURCHEVEL** LES 3 VALLEES | L'exception Courchevel | Le ski à Courchevel | Le guide de la station

Réserves | La station en live | Groupes et séminaires | L'expérience Courchevel | **FR** | **HIVER**

**RÉSERVEZ VOTRE HÉBERGEMENT**  
En 3 clics...

**ACHÉTEZ VOTRE FORFAIT**  
Pratique et sur mesure

**LOUÉZ VOTRE MATÉRIEL**  
Des pros à votre service

**TROUVEZ VOTRE MONITEUR**  
À chacun son niveau, son rythme

**CHOISISSEZ VOTRE TRANSPORT**  
Pour faciliter l'arrivée et le séjour

**PRÉPAREZ VOS FORMALITÉS**  
Tout savoir avant d'arriver

Plans des pistes | **COUPE DU MONDE** | **360°** | Visite virtuelle | Livcams | **Météo** | **Enneigement**

**RÉSERVEZ VOTRE SÉJOUR**  
VOS PACKAGES ÉTÉ

© 2018 - 01 Mai 2019 | MENTIONS LÉGALES | NOS PARTENAIRES | À VOUS SEULEMENT | **MÉT & GRANDDOR** | **HEAD**

**COURCHEVEL** LES 3 VALLEES | L'exception Courchevel | Le ski à Courchevel | Le guide de la station | **Réserves** | La station en live | Groupes et séminaires | L'expérience Courchevel | **FR** | **HIVER**

**ACHÉTEZ VOTRE FORFAIT**  
Pratique et sur mesure

**RÉSERVEZ VOTRE SÉJOUR**  
VEN 27  
Min 3°C  
Max 15°C

FORFAITS  
RECHERCHER

Choisissez dans le menu déroulant le type de forfait qui vous correspond.  
**Pour Acheter ou Recharger votre P@S : cliquez-ici**

\* Tous les tarifs sont susceptibles d'être modifiés sans préavis.

ACHÉTEZ VOTRE FORFAIT | RÉSERVEZ VOTRE SÉJOUR | ACHÉTEZ VOTRE FORFAIT

**W** Accueil des 3 Vallées | **Les 3 Vallées** Les plus grands domaines skiables de France

Tel: +33 (0)4 79 08 04 03 | 3 Vallées | 14438 | FR

ACCUEIL | **COUPE DU MONDE** | **LA TANIÀ** | **MÉRIBEL LIBERTÉ** | **LES 3 VALLEES**

**Découvrez le domaine** | **Trouvez votre forfait** | **Achetez votre forfait**

**News**  
SKI DE PISTES  
RETOUR EN IMAGES EXTREME CANOÏNG  
APPLICATION IPHONE 3 VALLEES Gratuit

**Niveau et Forfait**  
MÉRIBEL | LATANIA

Accueil | Contact | Partenaires | Informations | P@S | RSS | 3000 records | Crédits : **Head** - **Q2 Concept** - **Crédit station** - **C. Arnel** - **P. Labeyrie** - **P. Lombardi** - **A. Valler** - **SDV**

**W** Accueil des 3 Vallées | **Les 3 Vallées** Les plus grands domaines skiables de France

Tel: +33 (0)4 79 08 04 03 | 3 Vallées | 14438 | FR

ACCUEIL | **COUPE DU MONDE** | **LA TANIÀ** | **MÉRIBEL LIBERTÉ** | **LES 3 VALLEES**

Accueil | Forfaits 3 Vallées | Courchevel | Méribel | La Tanià | Société des 3 Vallées

**Forfaits 3 Vallées - Courchevel - Méribel - La Tanià**

**Simple, rapide et sûr**  
Les forfaits Journée et Séjour (sans photo) et les forfaits Saison (avec photo) peuvent être achetés ou rechargés sur Internet.

Le forfait acheté est :  
 > envoyé à domicile (2 C d'achat de carte P@S et 2 euros par forfait)  
 > déposé à l'Office du Tourisme de votre station (2 C d'achat de carte P@S et de livraison par forfait)  
 > utilisable à partir de la date de l'achat et la date du 1er jour de ski

Le forfait rechargé en ligne est utilisable immédiatement (service gratuit).

**Pour acheter ou recharger votre forfait**  
**Cliquez sur votre station de résidence ou de départ**

Vous résidez à **COURCHEVEL** | Vous résidez à **MÉRIBEL LIBERTÉ** | Vous résidez à **LATANIA**

**Pour vous abonner au 3 Vallées Liberté**  
**Cliquez ci-dessous quelle que soit votre station**

3 VALLEES LIBERTÉ

Nos stations (en) de vente vous accueillent, tous les jours de la saison, pour vous conseiller lors de l'achat de votre forfait de ski.



# Beaucoup trop d'étapes pour accéder à la vente en ligne



1

Navigation menu items: Réservation, La station en vue, Groupes et séminaires, Expérience Courchevel, FR, EN, DE, ES, IT, NL, PT, RU, UK, US, VI.

Main navigation items: RÉSERVEZ VOTRE HÉBERGEMENT, ACHETEZ VOTRE FORFAIT (highlighted), LOUEZ VOTRE MATÉRIEL, TROUVEZ VOTRE MONITEUR, CHOISISSEZ VOTRE TRANSPORT, PRÉPAREZ VOS FORMALITÉS.

Other elements: Plans des pistes, COUPE ou monôme, 360° Visite virtuelle, Livecams, Météo, Enneigement, RÉSERVEZ VOTRE SÉJOUR, VOS PACKAGES ÉTÉ.

3

Navigation menu: Accueil, Conditions, Vos forfaits, Vos forfaits, Vos forfaits, Vos forfaits, Vos forfaits.

Main navigation items: Découvrez le domaine, Trouvez votre forfait, Achetez votre forfait (highlighted).

Other elements: News, SKI DE PRAIRIES, RESTAURANT EN IMAGES EXTREME, APPLICATION IPHONE 3 VALLEES, Météo et températures, L'abonnement forfait.

2

Page title: ACHETEZ VOTRE FORFAIT (Pratique et sur mesure).

Buttons: RÉSERVEZ VOTRE SÉJOUR, FORFAITS RECHERCHER.

Text: Choisissez dans le menu déroulant le type de forfait ou vos coordonnées. Pour Acheter ou Recharger votre P@S : cliquez-ici.

Text: \* Tous les tarifs sont susceptibles d'être modifiés sans préavis.

4

Page title: Achetez votre forfait.

Text: Simple, rapide et sûr. Les forfaits Journée et Séjour (sans photo) et les forfaits Saison (avec photo) peuvent être achetés ou rechargés sur Internet.

Text: Le forfait acheté est :
 

- envoyé à domicile (3 € d'achat de carte P@S et d'envoi par forfait);
- ou disponible de 30 jours avant la date de départ et la date de fin (un jour de ski);
- ou disponible à l'Office de Tourisme de votre station (3 € d'achat de carte P@S et de livraison par forfait);
- ou disponible de 2 jours avant la date de départ et la date de fin (un jour de ski).

Text: Pour acheter ou recharger votre forfait, Cliquez sur votre station de résidence ou de départ.

Buttons: Vous résidez à COURCHEVEL, MERIBEL, LA TANIA.

Text: Pour vous abonner au 3 Vallées Liberté, Cliquez ci-dessous sur quelle que soit votre station.

Image: 3 VALLEES LIBERTE logo.

Text: Nos forfaits/jeux de vente vous accueillent, tous les jours de la saison, pour vous conseiller lors de l'achat de votre forfait de ski.

« C'est trop long ! On devrait tout de suite arriver sur les forfaits comme les autres sites »





# Des wording différents selon les sites qui déroutent



Sites	Accès rapide	Accès par onglet
 <b>Val Thorens</b> 2300 m	« Votre forfait pass »	« ski »
 Val d'Isère	« Réservation forfaits »	« Glisse »
 <b>alpe d'huez</b> l'île au soleil	« Réservez vos forfaits de ski »	« Glisse »
 Serre Chevalier Vallée	« Forfaits en ligne »	« La glisse »
 <b>AVORIAZ</b> 1800	« Réservation en ligne forfait »	« Préparez votre séjour »
 <b>LES 2 ALPES 3600</b> WWW.LES2ALPES.COM	—	« Ski & Snowboard »
 <b>isola</b> 2000	« Réservez votre séjour » « promos » « Ventes flash »	« La glisse »
 <b>Valloire</b> GALIBIER FRANCE	« Skipass Online »	« Réservations »
 <b>COURCHEVEL</b> SAVOIE - FRANCE	—	« Réservez »

## Utilisateurs

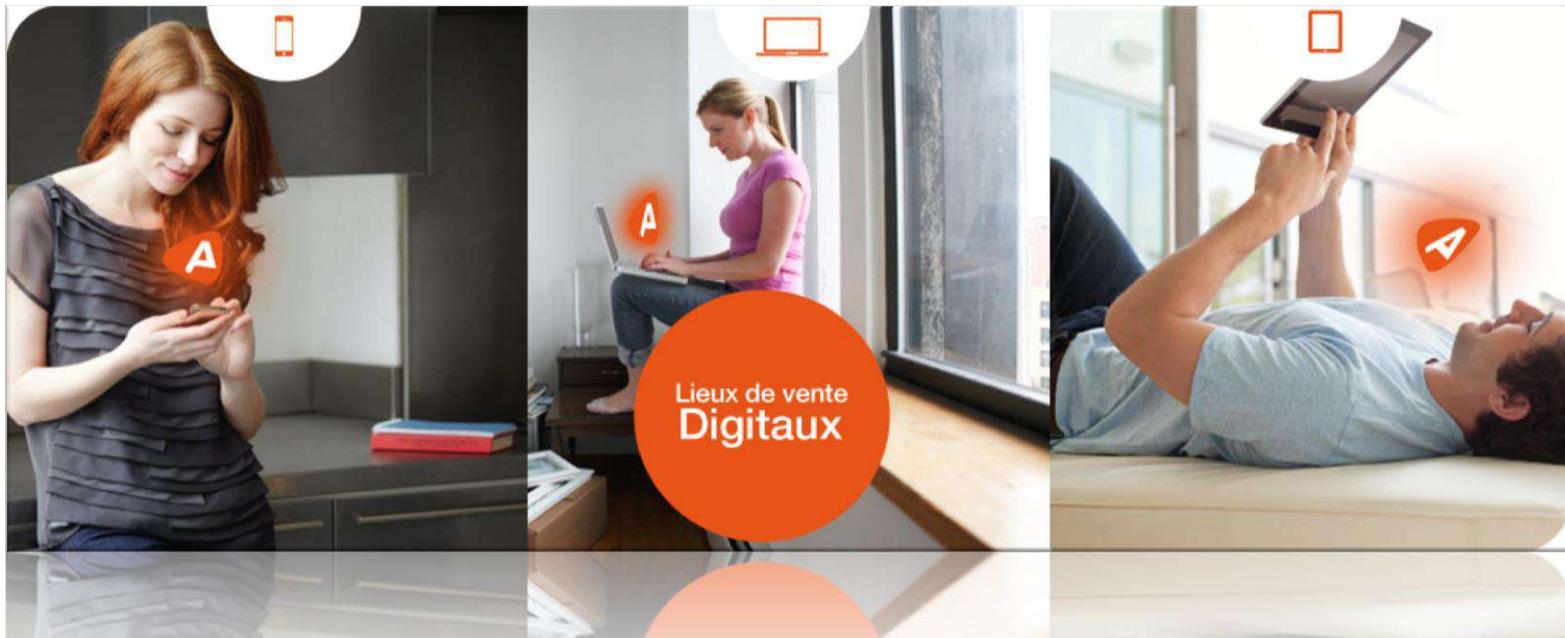
1. Un manque d'homogénéité entre les sites

2. Des utilisateurs en constant apprentissage pour chaque site

(Pas de codes ou convention comme pour les sites e-commerce qui permettent aux e-shoppers de naviguer plus vite)

# Comportements d'achat en ligne

- >L'ACCÈS À LA VENTE EN LIGNE
  - >LES MAUVAISES PRATIQUES
  - >LES BONNES PRATIQUES
- >PRÉSENTATION DE L'OFFRE
- >SÉLECTION DU FORFAIT
- >PROCESSUS DE COMMANDE



# Isola 2000

ISOLA 2000 > Présentation

DOMAINE BLANC

RÉSERVEZ VOTRE SÉJOUR

» Site été



Cet hiver « tous en piste » dans les Stations du Mercantour **dès le 27 Novembre pour le week-end, puis ouverture définitive à partir du 4 Décembre 2010\* jusqu'au 25 Avril 2011.**

Placée sous le signe de la neige, ISOLA 2000 bénéficie chaque année d'un enneigement exceptionnel. Les 120 km de pistes composés de 3 pistes noires ; 11 rouges ; 21 bleues et 7 vertes et 20 remontées mécaniques (2 télécabines ; 10 téléskis ; 7 télésièges et 1 funiculaire) vous donneront la possibilité de découvrir l'ensemble du domaine skiable de la station et pour varier les plaisirs : un snowpark et un véritable boardercross pouvant accueillir des compétitions internationales.

Moins d'1h30 et seulement 90 kms vous seront nécessaires pour atteindre la station d'Isola 2000, au départ de l'aéroport International Nice Côte d'Azur, en bus régulier.

**Toute l'équipe de l'Office de Tourisme vous souhaite un agréable séjour à ISOLA 2000, Station du Mercantour.**

Pour nous contacter : +33 (0)4 93 23 15 15

\* selon les conditions d'enneigement

### LES NEWS D'ISOLA

- WIFI GRATUIT DANS LA STATION
- Fermeture du domaine skiable
- Isola et Isola 2000 en inter saison.

### AGENDA

#### Handisolo

Afin de faciliter l'organisation du Handisolo, le Conseil Général des ...



RÉSERVEZ VOTRE SÉJOUR

VENTES FLASH (1) (2)

VENTES PROMO (1)

(1) Offres soumises à conditions (2) Disponible uniquement le mardi

PRÉSENTATION LA GLISSE ACTIVITÉS & LOISIRS NEWS & AGENDA VIDEO / RADIO MÉTÉO / WEBCAM VOTRE SÉJOUR INFOS PRATIQUES ESPACE PRO. GOODIES PARTENAIRES CARRE V.I.P.

PRÉSENTATION D'ISOLA 2000  
PLAN D'ISOLA 2000  
ISOLA  
ACCÈS ET SITUATION  
LE PARC NATIONAL DU MERCANTOUR  
PATÉMOINE NATUREL

AURON

CONSEIL GÉNÉRAL  
DE LA CÔTE D'AZUR

ST DALMAS LE SÉVAGE

Plan du site | Mentions légales | Réalisation : Alliances Réseau  
Office de Tourisme de Isola 2000 - Immeuble Le Réervoir 04400 Isola 2000 - Tél. +33 (0)4 93 23 15 10 - Fax. +33 (0)4 93 23 14 20  
Email : isola2000@stationdumercantour.com



# Une page aérée qui guide l'e-shopper



Consigne : Trouver l'accès à la vente en ligne depuis la page d'accueil

The screenshot shows the homepage of 'DOMAINE BLANC' with various sections like 'LES NEWS D'ISOLA', 'AGENDA', and 'VENTES'. Green circles (gaze plots) are overlaid on the page, with lines connecting them to show a user's path. The path starts from the top left, moves through the news section, then to the 'AGENDA' section, and finally reaches the 'VENTES' button at the bottom left. A blue callout box with the number '3,5 / 5\*' is positioned over the path.

This screenshot is similar to the first one but uses yellow gaze plots. The path is more convoluted, starting from the top right, moving through the news section, then to the 'AGENDA' section, and finally reaching the 'VENTES' button at the bottom left. A blue callout box with the number '3,5 / 5\*' is positioned over the path.

## Utilisateurs

l'utilisateur

1. Une page d'accueil claire qui oriente facilement

2. Les Gaze Plots traduisent des parcours visuels guidés par différents éléments qui se distinguent aisément les uns des autres

3. Un accès à la vente trouvé en seulement 32 secondes



«Extrêmement facile, pas d'image parasite»

Alexandre, 28 ans

«Il n'y a pas trop de fioritures, ça va directement à l'essentiel »

Sébastien, 29 ans

\* Note de 0 à 5 sur l'accès à la vente en ligne (0 très compliqué, 5 très facile)



45

110

**Val d'Isère**  
RÉSERVÉE À CEUX QUI EN RÊVENT

SAVE YOUR LOGO

RESERVATION HÉBERGEMENTS

RESERVATION FORFAITS

CONCERT & AMBIANCE FOLLE

SÉJOUR  
GLISSE  
ÉVÉNEMENTS  
ACTIVITÉS  
VILLAGE

NEWSLETTER  
votre courriel

OK

ACTUALITÉS 01 02 03 04

Pensez à télécharger votre guide personnel !

Pour les possesseurs d'iPhone, l'appli vous propose :

- Plan des pistes interactif, géolocalisation,
- Recherche de votre itinéraire de ski en fonction de votre niveau et des ouvertures et fermetures de pistes,
- Partage des photos et commentaires ,
- Accès aux webcams de Val d'Isère et à la météo,
- Liste détaillée des événements et animations de la station, (avec push notification si souhaitée),
- Localisation des commerces et services du village.

"Val d'Isère ski guide" : sur Apple Store pour 4,99 €.

ACCUEIL | CONTACTS | PLAN DU SITE | MENTIONS LÉGALES | COPYRIGHT | RADIO VAL D'ISÈRE | TOUR-OPÉRATEURS | PRESSE | COEUR

App Store facebook twitter



# Un accès visible trouvé dès l'arrivée sur la page



\* Note de 0 à 5 sur l'accès à la vente en ligne (0 très compliqué, 5 très facile)



5 secondes

«C'est très clair, la couleur facilite le repérage»  
Alexandre, 28 ans

«Il n'y a pas trop d'info ni d'images, c'est plus clair la recherche n'est pas parasitée»  
Malika, 50 ans

« C'est très distinct, en plus on ne risque pas de confondre la réservation pour l'hébergement et les forfaits »  
Amel, 34 ans

Utilisateurs 1. Un encart repéré dès 5 secondes

2. Un wording explicite et une visibilité marquée du lien qui oriente facilement le skieur

# L'accès à la vente en ligne

Nos recommandations



1. Augmentez la visibilité de votre accès (position sur la page, couleur..)
2. Adoptez un vocabulaire explicite > 'Achat de forfait'
3. Dissociez clairement la réservation d'hébergement de la vente de forfait
4. Aérez votre page d'accueil, n'en mettez pas trop !

*« Il y a trop de photos, c'est chargé. Je me suis trompé sur la réservation, je suis allé dans hébergement, je croyais que c'était les forfaits. En plus c'est rouge, on le voit mieux »*



*Fabien, 20 ans  
A mis 2min 17s pour accéder à la vente !*

# Etudes Newsletters eCommerce

Etude Maison et Jardins

Etude Newsletters e-commerce

Etude Newsletters et Soldes

Etude Campagnes E-mailing

A télécharger sur [altics.fr](http://altics.fr)

Newsletters  
Maison et Jardins



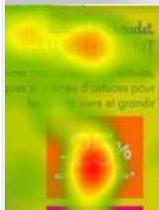
Newsletters  
e-Commerce



Newsletters  
E-Commerce



Campagnes  
E-mailing



# Comportements d'achat en ligne

- > Page d'accueil, l'accès à la vente en ligne
- > **Présentation de l'offre**
  - > Les mauvaises pratiques
  - > Les bonnes pratiques
- > Sélection du forfait
- > Processus de commande

# Comportements d'achat en ligne

- >L'ACCÈS À LA VENTE EN LIGNE
- >PRÉSENTATION DE L'OFFRE
  - >LES MAUVAISES PRATIQUES
  - >LES BONNES PRATIQUES
- >SÉLECTION DU FORFAIT
- >PROCESSUS DE COMMANDE



# Val d'Isère

Val d'Isère

Une question ? Un problème ? Cliquez sur la box de Martin  
A question ? A problem ? Please click on Martin's box

FR EN

**S'IDENTIFIER**

Identifiant  Mot de passe

Se souvenir du mot de passe

[Mot de passe oublié ?](#)

**VALIDER**

Choisissez votre forfait de ski

**PASS**  
www.vald-isere.com

**VIP P@ss et Gold**  
www.vald-isere.com

**Forfaits Familles**

**Adhérents Coeur**

**LA CARTE**  
www.vald-isere.com

**Ski à la Carte**

**INFORMATIONS DIVERSES**

**ASSISTANT VIRTUEL : cliquez ici**

STVI - Société des téléphériques de Val d'Isère  
Gare Centrale - 73 150 Val d'Isère - France  
Tél : +33 4 79 06 00 33 / vad.stvi@compagniedesalpes.fr  
Accueil de 8h30 à 18h tous les jours du 27/11 au 01/05/2011

Paiement sécurisé    



# 61% d'erreurs de clics



Consigne : Acheter 3 forfaits pour 2 adultes & 1 enfant. Le séjour est prévu un weekend.

Les utilisateurs décident du nombre de jours qu'ils souhaitent skier (1 jour, 1 jour et demi ou 2 jours)



**C'est pas clair, il faut aller dedans pour voir si ça nous correspond ou pas»**  
Dominique, 36 ans

**«Les titres ne sont pas explicites, on ne sait pas à quoi ça fait référence»**  
Corinne, 42 ans

**« Les infos qui s'affichent ne sont pas visibles et pas claires, on ne sait pas bien à quoi ça correspond »**  
Fabienne, 41 ans



Clic d'un utilisateur



Erreurs de clic

Utilisateurs

1. Des utilisateurs perdus qui ne cliquent pas sur la bonne catégorie

2. Des wordings peu explicites qui interrogent



# Des descriptifs incompris qui n'aident pas les skieurs



Choisissez votre forfait de ski

**Tarifs publics**

**Adhérents Coeur**

**ASSISTANT VIRTUEL : cliquez ici**

**VIP P@ss et Gold**  
5 à 20% de remise immédiate sur les forfaits Espace Killy de 2 à 15 jours. Rechargez, renouvelez votre adhésion ou adhérez au ...  
En savoir plus

**LA CARTE**  
Ski à la Carte

**INFORMATIONS DIVERSES**

CHOISIR

Un roll over s'affiche pour chaque catégories  
> Des informations peu claires et peu lisibles apparaissent qui n'aident pas les e-shoppers

« Les infos qui s'affichent ne sont pas visibles et pas claires, on ne sait pas bien à quoi ça correspond »



Fabienne, 41 ans

# Les 2 Alpes

## 2ALPES-SKIPASS.COM

Le site des remontées mécaniques des Deux Alpes

Accès membres

SKIPASS \*\*\*\*\*

Mon 06.2020 10:20

JE M'INSCRIS

MÉTÉO NEIGE 176cm

INFOS PISTES 7791

WEBCAM

### CHOOSEZ VOTRE SKI PASS

#### SKI-PASS SAMEDI

→ Ski-pass dimanche accès à l'ensemble du domaine skiable des Deux Alpes.

→ Vente flash à partir du mardi 22 février jusqu'à épuisement des stocks.

→ Stock limité à 100 ski-pass par samedi du 12 mars au 23 avril.

**27,80€**

ACHETER

#### SKI-PASS 6 JOURS

→ Ski-pass du dimanche au vendredi durant accès à l'ensemble du domaine skiable des Deux Alpes.

→ Vente flash à partir du mardi 22 février jusqu'à épuisement des stocks.

→ Stock limité à 100 ski-pass par dimanche du 20 mars au 24 avril.

**166,80€**

ACHETER

### ACCÈS RAPIDE

Choisissez la durée de votre ski pass

Ski-pass semaine

ACHETER

#### Dans plans

Les meilleurs prix du moment

Samedi 7 ans	27,80€
Samedi 8 ans	27,80€
Samedi 10 ans	27,80€
Samedi 12 ans	27,80€
Samedi 14 ans	27,80€

→ Prix à partir de pour un achat jusqu'à 14 ans (au 06-30)

Les 2 Alpes snow report : 62632011

[Agrandir la photo](#)

[Ajouter à la sélection](#)

### VENTE FLASH

**-30%**

**27,80€**

EXCLUIT WEB

ACHETER

### VENTE FLASH

**-19%**

**166,80€**

EXCLUIT WEB

ACHETER

#### SKI-PASS LIBERTÉ

→ Ski-pass valable une journée toute la saison, et utilisable le jour de votre choix jusqu'au 30/04/2020.

→ Profitez des meilleures conditions de neige.

**39,70€**

ACHETER

#### SKI-PASS PROMOS

→ Plus vous commandez SKI, moins c'est cher !

→ Des offres incroyables.

→ Des dizaines de remises en promo tout l'hiver.

**39,70€**

EXCLUIT WEB

ACHETER

### PREMIÈRES MINUTES

**39,70€**

EXCLUIT WEB

ACHETER

### SKI-PASS FAMILLE

→ 1 jour de 2 adultes + 2 enfants de moins de 12 ans.

→ Tarif réduit pour toute la famille.

→ Offre accessible à partir de 18 ans et 18 ans.

**624,00€**

ACHETER

### SKI-PASS SEMAINE

→ Accès gratuit à la Grande Cabane.

→ Accès illimité à la Croix par le glacier des 2 Alpes.

→ Accès illimité à la plupart des pistes.

**239€**

EXCLUIT WEB

ACHETER

### Services "service Zero"

Assur'2alpes : assurance annulation et rapatriement.

Pas d'attente aux cabines, vous êtes directement aux remontées mécaniques !

### Retrait express gratuit

Régénérez vos ski-pass dans un de nos points de retrait, 1h seulement après votre commande !

[Voir les points de retrait](#)

### Livraison à domicile

Recevez directement vos ski-pass à votre domicile. Expédiés sous 24h ouvrées.

[Voir les conditions de livraison](#)

### SKIER+ jusqu'à 10% de vos achats

- Le recevoir gratuitement.
- Le rechargez en ligne mon ski pass et le validez au temps.
- Le bénéficiez de réductions exclusives sur mes prochains achats.

[Téléchargez le guide SKIER+ et bénéficiez du programme](#)

Envie d'une journée de ski aux 2 Alpes ? Partager les bons plans avec vos amis

Facebook Twitter Instagram

Assurez-vous d'être connecté

Paiement sécurisé

Besoin de plus d'informations ?

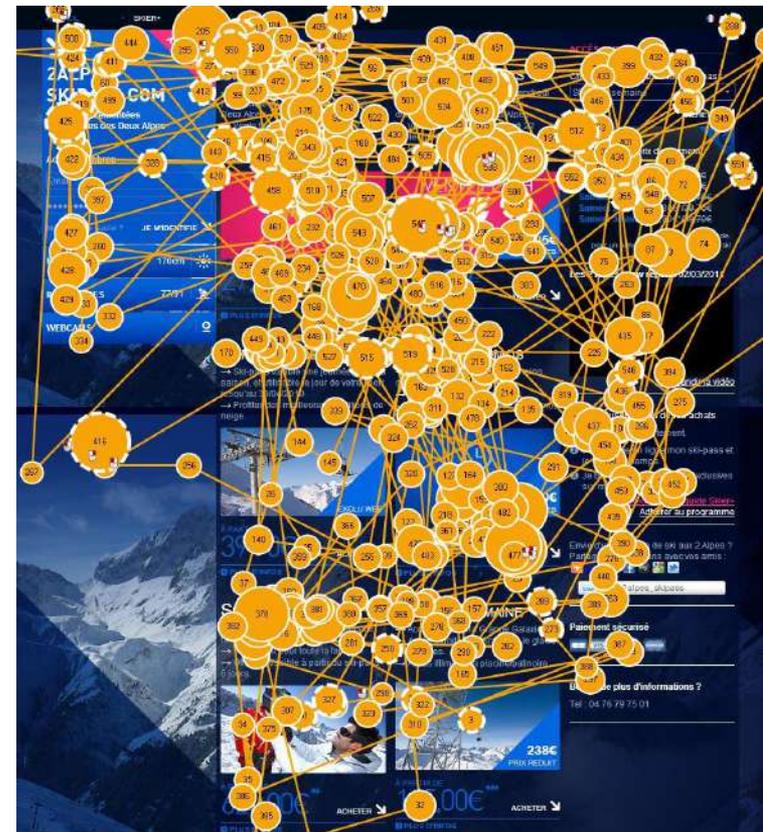
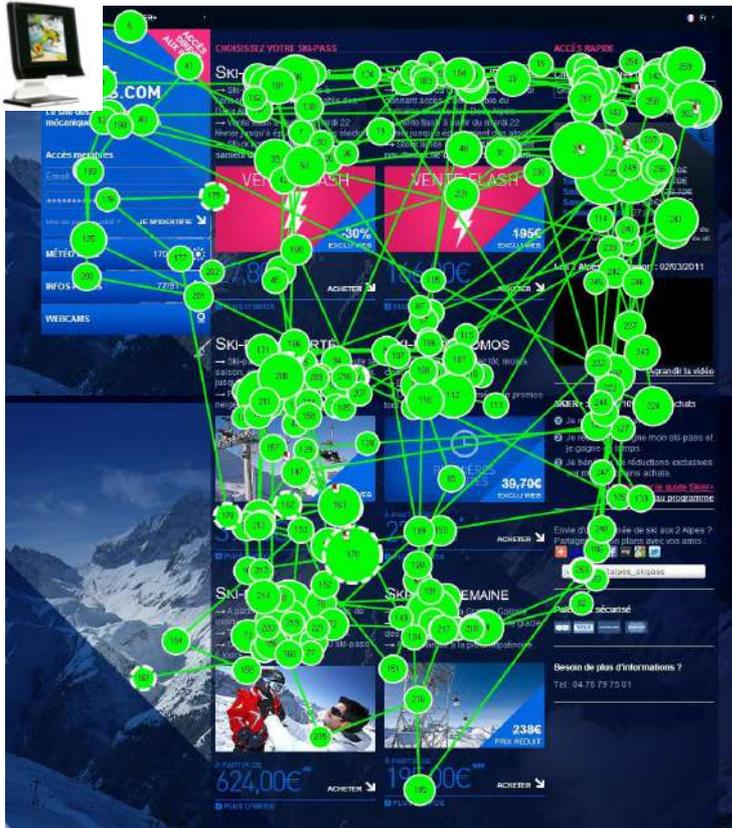
Tel : 04 78 78 75 01

© Deux Alpes Loisirs 2010 - Nous contacter - Mentions légales - Conditions générales de vente - Partenaires officiels - Offres de location des 2 Alpes

Ar vous de vos loisirs ?



# Une recherche 'weekend' laborieuse (1)



Gazeplot: parcours type de 2 utilisateurs

## Utilisateurs

1. Des informations peu évidentes qui obligent l'utilisateur à lire et à chercher pour obtenir la formule qui l'intéresse (manque de mise en avant des éléments clés)

2. Les gaze plots traduisent des parcours visuels exploratoires qui témoignent d'une incompréhension de la page



# Une recherche 'weekend' laborieuse (2)



«Les infos sont **trop petites**, c'est pas clair d'un seul coup d'œil il faut chercher »  
Claire, 47 ans

«J'ai **pas vu l'accès rapide** ou on peut choisir la durée. J'aurais fait jour par jour avec le pass liberté...»  
Céline, 23 ans

« **C'est complexe** »  
Isabelle, 39 ans

**Conseils** 1. Regroupez les promotions et ventes flash en une seule catégorie

2. Evitez les zone de texte trop importantes, allez à l'essentiel dans votre contenu (Ex : Skipass Famille > 2 adultes, 2 enfants – à partir de 6 jours )

3. Affichez des catégories claires > Promos, Famille, Semaine, Weekend, Journées & Demi-journées



# Isola 2000 > Une offre qui déçoit



Pas de forfait demi-journée

Pas d'offre famille

Un format liste peu lisible

« Il y avait la demi-journée dans les tarifs mais pas ici, c'est pas normal »

Mathieu, 33 ans

« Il n'y a pas de pass famille ici, sur tous les autres il y en avait »

Dominique, 36 ans

« C'est pas la même organisation par catégorie que les autres sites, on a l'impression qu'on loupe des infos »

Alexandre, 28 ans



# Comportements d'achat en ligne

- >L'ACCÈS À LA VENTE EN LIGNE
- >PRÉSENTATION DE L'OFFRE
  - >LES MAUVAISES PRATIQUES
  - >LES BONNES PRATIQUES
- >SÉLECTION DU FORFAIT
- >PROCESSUS DE COMMANDE





Valloire vous souhaite la bienvenue dans son espace skipass on-line / vente en ligne

**De -10% à -45%**  
sur votre forfait journée acheté sur [galibier-thabor.com](http://galibier-thabor.com)

**Séjour**

6 jours au prix de 5 !

**155€**

**VENTES FLASH**

**Forfait journée à 17€**  
Achat exclusivement par internet

Retrouvez les dates sur [www.galibier-thabor.com](http://www.galibier-thabor.com)

**carre neige**  
Assurance ski N°1

**Êtes vous sûr d'être bien assuré ?**  
Chaque année, 60 % des personnes secourues sont mal ou ne sont pas assurées. Pour limiter les frais, un bon réflexe : Carré Neige

**Assurance optionnelle**  
Assurance CARRE NEIGE : 2.80€ / jour .

**Famille**

À PARTIR DE **551€**  
POUR 6 JOURS

Pour 2 adultes et 2 enfants, et même plus !

**Journée**

~~-31€~~  
**27,90€**

-10% si vous achetez en ligne !

**Infos**

**Catégories d'âge**  
Gratuite : - de 5 ans et + de 75 ans (justificatif d'âge + photo obligatoire)  
Tarif enfants : de 5 à 9 ans inclus - Tarif junior : de 10 à 14 ans inclus  
Tarif seniors : de 61 à 74 ans inclus  
Étudiants : -10 % sur tarif adulte sur présentation de la carte étudiant 18-25 ans  
Handicapés : tarif réduit sur présentation d'une carte d'invalidité de 80% et plus.

\*Vous pouvez souscrire une assurance annulation, qui prendra en charge le remboursement des forfaits et des cours de ski si vous ne partez pas en vacances (offre valable pour les forfaits séjour et journée).

**Les avantages de l'achat en ligne**

- Facilité** : pas d'attente aux caisses grâce au rechargement de forfait et au point de retrait dédié
- Économie** : support magnétique rechargeable offert
- Tarifs avantageux et promos exclusives
- Sécurité** : transactions assurées par le service SP+ de la Caisse d'épargne



# Une clarté des informations qui attire tous les regards



Consigne : Acheter 3 forfaits pour 2 adultes & 1 enfant. Le séjour est prévu un weekend.

Les utilisateurs décident du nombre de jours qu'ils souhaitent skier (1 jour, 1 jour et demi ou 2 jours)



Utilisateurs **1. Des informations claires et mises en avant qui fixent l'attention des skieurs**

➔ Des zones d'intérêts marquées sur les éléments clés pour comprendre les offres (promotions – Nom des catégories - détails – prix)

**2. Une offre comprise !**

« C'est clair ! On sait où il faut aller »  
Christelle, 46 ans

« C'est bien mis en avant, les promos et tout le reste... »  
Lila, 30 ans

# Alpe d'Huez

**sataski.com**

[Accueil](#) | [Nos stations](#) | [Découverte](#) | [Nos Plans](#) | [Achetez votre forfait](#) | [Qui sommes nous ?](#)



**Alpe d'Huez**  
grand domaine Ski  
LES PLUS GRANDS DÉNIVÈRES DU MONDE

Auris en Oisans • Huez • Oz en Oisans • Vaujany  
Villard Reculus • La Gardette • Oisans • Le Freney d'Oisans

**Achetez votre forfait en direct avec Alpe d'Huez grand domaine ski**

Avec PlayStation

**Fermeture du domaine skiable le 25 avril 2011**

**Je skie 6 jours**

Je choisis le forfait 6 jours [jusqu'à 6 personnes](#)

Rendez vous pour l'hiver 2011/12 !

**Je skie en famille 6 jours**

Formule famille adultes et enfants (9 - 10ans (mini 4))

Rendez vous pour l'hiver 2011/12 !

exclusivité web

**Promo samedi**

Je skie les samedis à 29 €

28 € 29 € 20€ **ACHETER** SAMEDI

exclusivité web

**Promo tribu**

Je skie entre amis, en famille (4 personnes minimum)

28 € 35,50 € 25 € **ACHETER**

Attention: si vous n'avez pas de carte SIM@3G vous devez passer commande 48h à l'avance

**METEO**

Mise à jour 04/04/2011 11:40

**-3 °C**

Pic Blanc

**+2 °C**

Alpe d'Huez

3309m: 1000m:  
180 cm 11 cm

**Pistes ouvertes : 66 / 132**

>>> EN SAVOIR PLUS

ALPE D'HUEZ sur Facebook

7,721

**ALPE D'HUEZ RV le samedi 2 juillet !**

28 avril, 12:41

ALPE D'HUEZ et bien voilà !! saison d'hiver 2010/11 terminée ! En attendant une saison enneigée pour 2011/12, RV le 3 juillet pour fête ! bonne continuation à tous... (quelques semaines de silence... repos obligé)

26 avril, 13:50

**ALPE D'HUEZ RV pour un dernier week end sur les pistes !!**

22 avril, 10:47

Module 3009 Facebook

**WEBCAM**

Pic Blanc	Secteur Bergers
Secteur Signal	Auris en Oisans
Oz en Oisans	Vaujany
Villard Reculus	Alpe du Gd Serre



Webcam Alpe d'Huez Grand Domaine

**Sorties ski à l'Alpe d'Huez**

[www.alpeskiing.com](http://www.alpeskiing.com)



**Alpe d'Huez**

J'aime

**Alpe d'Huez**

App Store

**Participez au grand Concours photo de l'Alpe**

Gagnez de nombreux cadeaux !



FAO | Conditions générales de ventes | Crédits et Mentions légales

© 2009 Forfait Alpe d'Huez - réservation en ligne de votre forfait de ski | Tél : +33 (0)4 75 60 24 13 | Email : [info@alpe3900.com](mailto:info@alpe3900.com)

62

110

**AL TICS**  
User Analyst



# Météo & enneigement, 2 éléments déterminants à l'achat



**Un encart bien visible Aucune erreur de clic observée**

**Un outils de recherche visible**

**La météo & l'enneigement > 2 informations pertinentes dans l'achat et le choix de son forfait**

**Une offre demi-journée disponible à la vente**

**Des boutons d'actions qui permettent d'éviter les erreurs sur éléments non cliquables**

« La météo, la qualité de l'enneigement sont des informations importantes car pour moi elles vont déterminer le choix de mon forfait : 1 jour, 2 jours, plus... C'est bien de les mettre juste au moment où on choisit notre pass, pas avant »

Alexandre, 28 ans



**Conseil** A cette étape, intégrez des informations supplémentaires : des encarts météo, enneigement & webcam



1. Regroupez votre offre en catégories (Promos, Familles, Séjour, Saison, Journées...)
2. Adoptez un vocabulaire simple & compréhensible pour l'intitulé
3. Préférez un descriptif qui donne les informations essentielles (Qui ? Quand ? Où ? Combien ?)
4. Insérez des boutons d'actions pour éviter les erreurs de clics
5. Intégrez des informations complémentaires (météo, enneigement, webcam)

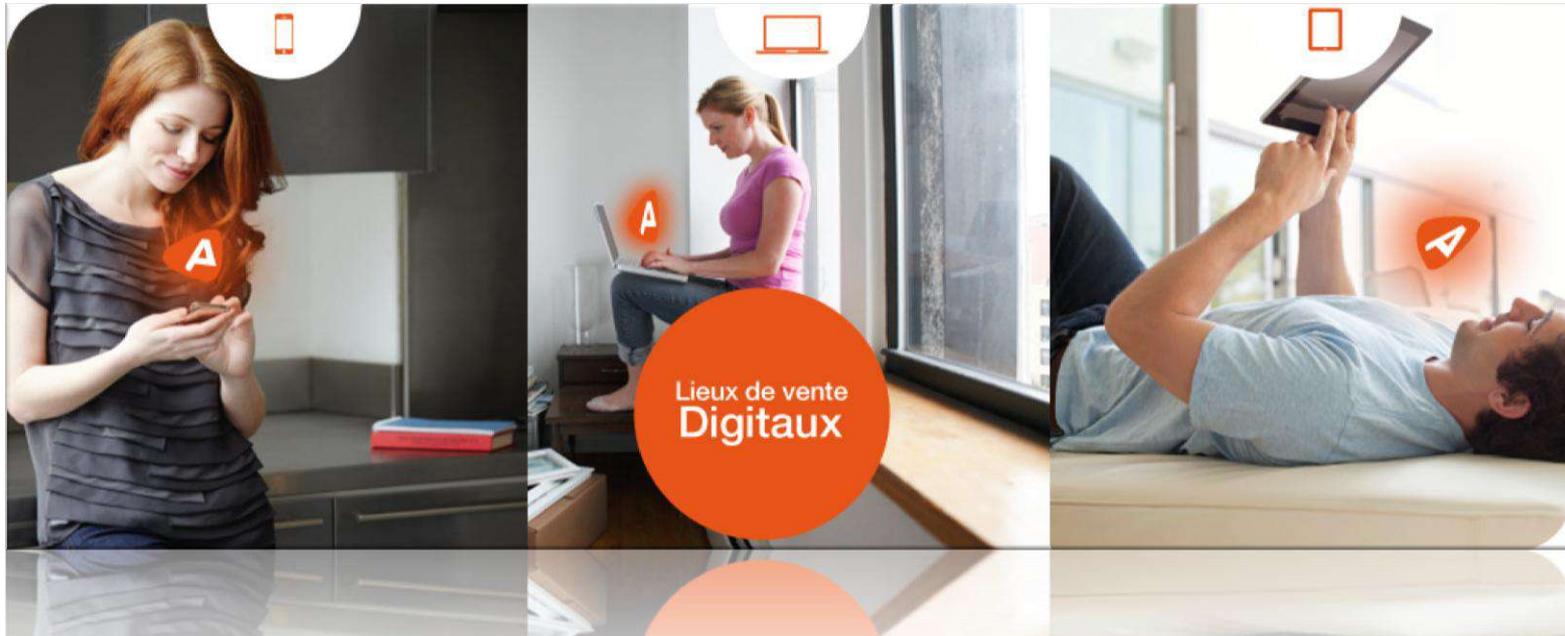


*« Non mais c'est trop petit, on ne comprend rien, les lignes sont pas visibles. Il faut aller dans les encarts pour voir ce que c'est vraiment. Il n'y a pas de catégorie week end, on a l'impression que tout est mélangé. C'est compliqué »*

*Franck, 34 ans  
A mis 5min 54s  
pour trouver sa formule weekend !*

# Comportements d'achat en ligne

- >L'ACCÈS À LA VENTE EN LIGNE
- >PRÉSENTATION DE L'OFFRE
- >SÉLECTION DU FORFAIT
  - >LES MAUVAISES PRATIQUES
  - >LES BONNES PRATIQUES
- >PROCESSUS DE COMMANDE



# Val d'Isère

The screenshot displays the Val d'Isère website interface. At the top, the Val d'Isère logo is centered, with a navigation menu below it containing: Tarifs publics, VIP P@ss/Gold, Forfait famille, Adhérents Coeur, and A LA CARTE. A language selector shows 'FR' and 'EN'. A search box contains the text 'Une question ? Un problème ? Cliquez sur la box de Martin' and 'A question ? A problem ? Please click on Martin's box'. Below the navigation is a 'CALCULATEUR DE PRIX' (Price Calculator) section with three numbered steps (1, 2, 3). The calculator form includes fields for: CATÉGORIE (Adulte), SECTEUR (Espace Hilly), DURÉE (6 jours), PREMIER JOUR (04.04.2011), ASSURANCE (Sans assurance), and PRIX (222,50 €). A 'TOTAL TTC' of 222,50 € is displayed. Buttons for 'AJOUTER UN FORFAIT', 'PRÉCÉDENT', and 'SUIVANT' are present. To the right is a 'S'IDENTIFIER' (Log In) form with fields for 'Identifiant' and 'Mot de passe', a 'Se souvenir du mot de passe' checkbox, a 'Mot de passe oublié ?' link, and a 'VALIDER' button. The background features a woman's face and a snowy mountain landscape with a chalet. At the bottom, the STVI logo is shown, along with contact information: 'STVI - Société des téléphériques de Val d'Isère', 'Caro Centrale - 73 150 Val d'Isère - France', 'Tel : +33 4 75 06 00 35 / val.stvi@compagniedesalpes.fr', and 'Accueil de 10h30 à 18h tous les jours du 27/11 au 01/05/12'. Payment logos for American Express, MasterCard, VISA, and EUROCARD WORLDWIDE are also visible.

# Un dispositif long & peu intuitif qui agace



Consigne : Acheter 3 forfaits pour 2 adultes & 1 enfant. Le séjour est prévu un weekend.

Les utilisateurs décident du nombre de jours qu'ils souhaitent skier (1 jour, 1 jour et demi ou 2 jours)

Un forfait minimum de 2 jours qui crée l'agacement

Un dispositif qui occasionne une perte de temps (ajout d'une personne à la fois)

Un rechargement de la page à chaque champ renseigné qui nuit à la patience des e-shoppers

« Ajouter un forfait » vu par 50% des participants (les autres ont été aidé pour pouvoir continuer)

3,2 / 5\*

« C'est pas pratique ce truc, non seulement on perd un temps fou pour faire forfait par forfait et en plus la page se recharge à chaque fois que je rentre une catégorie »

Christine, 51 ans



\* Moyenne des notes sur la sélection du forfait > 3,5

## Isola 2000

Disponibilités des meublés
Disponibilités des hôtels
Résidences de Tourisme
Forfaits de ski
Pack Privilage
Location de matériel
Activités
Votre panier

**Étape 3** : Sélectionnez le produit souhaité et ajoutez au panier  
Indiquez pour chaque catégorie le nombre d'entrées souhaitées.



**FORFAIT 2 JOURS**  
 Forfait 2 Jours  
**Lieu** : Station d'Isola 2000 - ISOLA 2000  
 forfait 2 Jours Présentez vous à la caisse du Parking P1 avec une pièce d'identité et votre email de confirmation pour obtenir votre forfait!

SEM des Cimes du Mercantour  
 Parking P1 06420 ISOLA 2000  
 Email [Site internet](#)

Sélectionnez une date comprise entre le 03/04/2011 et le 25/04/2011

Catégorie	Type de Tarif	Prix	Nombre	Total
Forfait 2 Jours	Enfant	41,40 €	X 0	0,00 €
Forfait 2 Jours	Senior	48,50 €	X 0	0,00 €
Forfait 2 Jours	Etudiant	48,50 €	X 0	0,00 €
Forfait 2 Jours	Adulte	57,50 €	X 0	0,00 €
Forfait 2 Jours	-5 ans et + 70 ans	0,00 €	X 0	0,00 €
Forfait 2 Jours	Enfant avec assurance	47,40 €	X 0	0,00 €
Forfait 2 Jours	Senior avec assurance	54,50 €	X 0	0,00 €
Forfait 2 Jours	Etudiant avec assurance	54,50 €	X 0	0,00 €
Forfait 2 Jours	Adulte avec assurance	63,50 €	X 0	0,00 €
Forfait 2 Jours	-5 ans et +70 ans avec assurance	6,00 €	X 0	0,00 €
Forfait 2 Jours	Scolaire	48,50 €	X 0	0,00 €
Forfait 2 Jours	Scolaire avec assurance	54,50 €	X 0	0,00 €
<b>TOTAL :</b>				<b>0,00 €</b>

AJOUTER AU PANIER

Office de Tourisme ISOLA 2000 - 06420 Isola 2000  
 Tél : 04 93 23 15 15 - Fax : 04 93 23 14 25 - site : [www.isola2000.com](http://www.isola2000.com) - email : [isola2000@stationsdumercantour.com](mailto:isola2000@stationsdumercantour.com)

Réservation en ligne : Technologie OpenSystem © Alliance-Réseaux





# Une présentation qui induit en erreur (2)



**Un lieu de retrait vu par seulement 2 utilisateurs sur 10**

**Une date de départ remarquée par seulement 4 utilisateurs sur 10 (sans aide)**

**3,3 / 5\***

**Des doublons qui impliquent des erreurs et une perte de temps pour les skieurs**

Catégorie	Type de Tarif	Prix	Nombre	Total
Forfait 2 Jours	Enfant	41,40 €	X 0	0,00 €
Forfait 2 Jours	Senior	48,50 €	X 0	0,00 €
Forfait 2 Jours	Etudiant	48,50 €	X 0	0,00 €
Forfait 2 Jours	Adulte	57,50 €	X 0	0,00 €
Forfait 2 Jours	+5 ans et + 70 ans	0,00 €	X 0	0,00 €
Forfait 2 Jours	Enfant avec assurance	47,40 €	X 0	0,00 €
Forfait 2 Jours	Senior avec assurance	54,50 €	X 0	0,00 €
Forfait 2 Jours	Etudiant avec assurance	54,50 €	X 0	0,00 €
Forfait 2 Jours	Adulte avec assurance	63,50 €	X 0	0,00 €
Forfait 2 Jours	-5 ans et +70 ans avec assurance	6,00 €	X 0	0,00 €
Forfait 2 Jours	Scolaire	48,50 €	X 0	0,00 €
Forfait 2 Jours	Scolaire avec assurance	54,50 €	X 0	0,00 €
TOTAL :				0,00 €



« **J'avais pas vu** au début qu'il y avait avec assurance en bas, alors du coup comme j'avais déjà coché, j'ai du revenir en haut. J'avais peur de pas avoir sélectionné les bons forfaits après. Cela m'a un peu **perdu** »  
Christine, 51 ans

« Il y a **trop de choses à lire**, trop de lignes, ils devraient mettre l'**assurance en option à cocher** »  
Sébastien, 29 ans

« C'est bien il y a du choix, mais c'est **vraiment pas pratique**, les assurances son mal disposées et en plus on voit pas le retrait du forfait »  
Mathieu, 33 ans

\* Moyenne des notes > 3,5

# Comportements d'achat en ligne

- >L'ACCÈS À LA VENTE EN LIGNE
- >PRÉSENTATION DE L'OFFRE
- >SÉLECTION DU FORFAIT
  - >LES MAUVAISES PRATIQUES
  - >LES BONNES PRATIQUES
- >PROCESSUS DE COMMANDE



# Serre Chevalier



**J'AI DÉJÀ COMMANDÉ**

Email:

Mot de passe:

Mot de passe oublié

01 AVRIL 2011

CATALOGUE IDENTIFICATION DÉTAIL COORDONNÉES CONFIRMATION

**DURÉE :**

- 6 Jours
- 3 Heures
- 1 Jour
- 2 Jours**
- 3 Jours
- 4 Jours
- 5 Jours
- 6 Jours
- 7 Jours
- 8 Jours
- 9 Jours
- 10 Jours
- 11 Jours
- 12 Jours
- 13 Jours
- 14 Jours
- 15 Jours

En commandant ou en rechargeant vos forfaits en ligne vous gagnerez un temps précieux à votre arrivée à Serre Chevalier :

- Aucune attente aux caisses,
- Accès direct au domaine skiable !

**Bienvenue sur le module de vente et de rechargement de forfait de Serre Chevalier !**

**Forfait Serre Chevalier**

6 Jours 12-64 ANS	199,50€	1	199,5 €
6 Jours 6-11 ANS	159,60€	0	
6 Jours 65-74 ANS	179,60€	0	

**Forfait Famille Serre Chevalier**

6 Jours 18-64 ANS	(167,40€)	: 2	
6 Jours 6-17 ANS	(159,60€)	2	654 €

**PANIER (Vider)**

Designation	Nb	Prix	-
Total		0,00 €	

Pour commander, c'est simple : choisissez les forfaits dont vous avez besoin pour votre séjour, puis ajoutez-les au panier virtuel visible à droite de votre écran. Une fois le panier rempli avec tous les forfaits désirés, cliquez sur le bouton : **poursuivre** et suivez les instructions demandées à chacune des étapes suivantes.

**Assurances :** Vous avez la possibilité de prendre une assurance avec votre forfait. L'assurance vous sera proposée en étape 3.

**Attention**  
Les produits suivants ne peuvent être délivrés qu'en point de vente et ne sont par conséquent pas disponibles en vente en ligne :

- Les forfaits enfants de moins de 6 ans ,séniors de plus de 75 ans et les forfaits étudiants
- Les forfaits autres que « Serre Chevalier »



# Des forfaits choisis en 30 secondes



Consigne : Acheter 3 forfaits pour 2 adultes & 1 enfant. Le séjour est prévu un weekend.

Les utilisateurs décident du nombre de jours qu'ils souhaitent skier (1 jour, 1 jour et demi ou 2 jours)



Un encart non vu immédiatement par 4 utilisateurs sur 10

Possibilité de sélectionner un forfait pour une demi-journée qui contente les e-shoppers (> 3H)

Un simple ajout de la quantité de forfait qui facilite l'achat

Des tranches d'âge déjà intégrées qui permettent de gagner du temps

En quelques mots...

Clair

Visible

Le mieux !

Facile

Simple

Rapide

Utilisateurs

1. Une Interface claire et intuitive comprise des e-shoppers

2. Des forfaits sélectionnés en 30 secondes

(Isola 2000 > 50 secondes - Val D'Isère > 116 secondes)

4,3 / 5\*

\* Moyenne des notes > 3,5

73

110

**COURCHEVEL** SAVOIE - FRANCE  
**LA TANIA** VAL DE COURCHEVEL

6 JOURS / DAYS	INDIVIDUEL / INDIVIDUAL adulte / adult	194€ 32,4€ / Jour / Day	235€ 39,2€ / Jour / Day
	INDIVIDUEL / INDIVIDUAL enfant (child (-13 ans))	136€ 24,7€ / Jour / Day	177€ 29,5€ / Jour / Day

6 JOURS / DAYS	FAMILLE / FAMILY 2 parents + 2 enfants (children) (-16 ans)	621€ 25,9€ / Jour / Day	752€ 31,4€ / Jour / Day
----------------	--	----------------------------	----------------------------

- Forfait Individuel
- Pass Famille
- Journée 3 Vallées à -20%
- Forfait Saison Individuel
- Forfait Saison Famille

En cas de rechargement, n'utilisez que les cartes avec la mention P@S bleue et blanche (type modèle ci-dessous) :



Les cartes noires et blanches ne doivent pas être rechargées.

Le plus grand domaine skiable du monde est à la fois mythique et parfaitement accessible au plus grand nombre.



Skiez chaque jour sur de nouvelles pistes.

### Forfait Individuel

Je commande mes forfaits 1 par 1 et je constitue mon panier (chaque forfait peut être différent)

TRES IMPORTANT: 1 support ou carte P@S = 1 seul forfait pour 1 seule période  
Forfaits Individuels au départ de Courchevel-La Tania

**3 VALLEES**

1er jour de ski  Sélectionnez

**VALLEE DE COURCHEVEL**

09/04/2011 02 JOURS

Attention, si vous ne possédez pas de carte de ski P@S rechargeable, le délai est trop court pour l'envoi de vos forfaits à domicile mais reste suffisant pour un retrait sur la station.

Forfait	Prix	Quantité
ADULTE +13 / -86	78,00€	2 (156,00€)
ENFANT +5 / -13	54,50€	1 (54,50€)
SENIOR +65 / -76	66,50€	0 (0,00€)

**AJOUTER**

Saisissez les quantités voulues puis cliquez sur "AJOUTER". Attendez que le panier se charge à droite pour "CONTINUER".

**PIETON**

1er jour de ski  Sélectionnez

**IDENTIFICATION**

Avez vous déjà été client chez nous ?  
Si oui, identifiez-vous et gagnez du temps

Saisissez votre e-mail  
Saisissez votre mot de passe

**VALIDER**

Mot de passe oublié ?

Type forfait | Panier | 3 Infos Clients | 4 Paiement/Reçu

Modifier le Panier | Vider le panier



# Un message d'avertissement présenté à temps



Possibilité de modifier le nombre de jour pour chaque forfait sans revenir à la page précédente



VALLEE DE COURCHEVEL

09/04/2011

02 JOURS

Attention, si vous ne possédez pas de carte de ski à @s rechargeable, le délai est trop court pour l'envoi de vos forfaits à domicile mais reste suffisant pour un retrait sur la station.

Quantité	
2 (156,00€)	+
1 (54,50€)	+
0 (0,00€)	+

Ajouter

panier se charge à droite

Présence d'un message d'erreur **avant la commande** si la date de séjour est trop juste pour recevoir son skipass



COURCHEVEL

ADU... 10,00€

ENFA... 4,50€

SENIOR +65 / -75... 66,50€

Ajouter

Saisissez les quantités voulues puis cliquez sur "AJOUTER". Attendez que le panier se charge à droite pour "CONTINUER".

Un avertissement qui représente une forte zone d'intérêt

3,6 / 5\*



« C'est bien, ici on nous dit directement que l'on ne peut pas commander si les dates sont trop courtes. C'est pas toujours le cas sur les autres sites. C'est mieux ! »  
Vanessa, 38 ans

**Conseil** Affichez un message d'avertissement visible **dès cette étape** si la date de séjour n'est pas compatible avec la livraison du pass

\* Moyenne des notes > 3,5



75 110

# Sélection du forfait

Nos recommandations



1. Serre Chevalier > La bonne pratique sur laquelle prendre exemple
2. Donnez la possibilité aux skieurs de prendre des forfaits d'une durée différente (sans changer d'interface)
3. Intégrez un message d'avertissement en cas d'impossibilité de livraison du pass
4. Préférez l'option assurance à l'étape suivante

*« Il faut bien que tous les éléments soient visibles, car si on fait pas attention à la date ou aux nombres de forfaits, il peut vite y avoir des erreurs et on perd du temps »*



Marilyn, 21 ans



# 3 Études iPad



## Livre Blanc « Premières Impressions » :

## Etude iPad & Presse :

## iPad & e-Commerce

A télécharger sur [altics.fr](http://altics.fr)

Premières impressions



iPad & presse



iPad & e-commerce



# Comportements d'achat en ligne

- >L'ACCÈS À LA VENTE EN LIGNE
- >PRÉSENTATION DE L'OFFRE
- >SÉLECTION DU FORFAIT
- >PROCESSUS DE COMMANDE
  - >LES MAUVAISES PRATIQUES
  - >LES BONNES PRATIQUES



COMMANDE LIVRAISON PAIEMENT

## WEEK-END

Week End (Samedi + Dimanche) sur le domaine Avoriaz

**VOS CHOIX**  
Premier jour de ski : 09/04/2011  
Domaine : Avoriaz  
Durée : Week-End  
Adulte : 2 Enfant : 1

ANNULER  

**ADULTE 1**  
Utiliser une carte en ma possession  
WTP    Assurance  6 € Prix 47 €

**ADULTE 2**  
Utiliser une carte en ma possession  
WTP    Assurance  6 € Prix 47 €

**ENFANT 1**  
Utiliser une carte en ma possession  
WTP    Assurance  5 € Prix 44.5 €

AJOUTER AU PANIER



# Un manque crucial d'information qui déconcerte



COMMANDE   LIVRAISON   PAIEMENT

WEEK-END

ANNULER

ADULTE 1

Utiliser une carte en ma possession

WTP

Assurance 6 €

Prix 47 €

ADULTE 2

Utiliser une carte en ma possession

WTP

ENFANT 1

Utiliser une carte en ma possession

ER AU PANIER

Des utilisateurs interrogatifs qui ne savent pas à quoi font références la « carte » et le N° WTP

Aucune information sur l'assurance

Une carte impossible à sélectionner si la date de séjour est incompatible avec la durée d'envoi  
> sans aucun message pour en informer l'e-shoppeur est perdu

« C'est quoi cette carte??? J'ai pas de carte! Je comprends pas »

- Auguste, 26 ans

« Il se passe quoi là, j'arrive pas à sélectionner une nouvelle carte. Il y a un bug ? Je fais quoi maintenant ??? »

- Catherine, 45 ans

## Conseils

**1.** Expliquez à quoi la carte fait référence. Informez vos e-shoppeurs !

**2.** Avertissez si les délais ne sont pas compatibles, de préférence lors de la sélection des forfaits, à l'étape précédente

**3.** Donnez des informations sur l'assurance

📱 f t 📶  🔍 🇫🇷

[ACCUEIL](#) [PRÉSENTATION](#) [VENTE EN LIGNE](#) [CONDITIONS DE VENTE](#) [TARIFS HORAIRES](#) [PLAN DU DOMAINE](#) [FAQ](#) [CONTACT](#)



COMMANDE
LIVRAISON
PAIEMENT

## WEEK-END

Week End (Samedi + Dimanche) sur le domaine Avoriaz :

### VOS CHOIX

**Premier jour de ski**

Sénior

Adulte

Jeune

Enfant

Domaine : 1er accès obligatoire sur le domaine d'Avoriaz

Enfants :

- moins de 5 ans gratuit
- moins de 16 ans : tarif enfant
- Jeunes de 16 à 19 ans
- Séniors de 63 ans et plus

carte d'identité obligatoire à partir de 16 ans

**VALIDER VOTRE CHOIX**

▶ Mot de passe oublié ?

### MON PANIER

Désignation	Prix
<b>Nouvelle carte 1</b>	3 €
• Week-End Adulte Avoriaz	
Le 09/04/2011	47 €
<b>Nouvelle carte 2</b>	3 €
• Week-End Adulte Avoriaz	
Le 09/04/2011	47 €
<b>Nouvelle carte 3</b>	3 €
• Week-End Enfant Avoriaz	
Le 09/04/2011	44,5 €
<b>total</b>	<b>147,5 €</b>

**VALIDER MA COMMANDE**

### VENTE FLASH

À partir du 10 Décembre 2010, Profitez chaque semaine des VENTES "FLASH" sur AVORIAZ ! Skiez à petits prix, le mardi ou jeudi. Dépêchez-vous, il n'y en aura pas pour tout le monde ! (Nombre limité).

### INSCRIPTION LETTRE D'INFORMATIONS

▶ Inscription

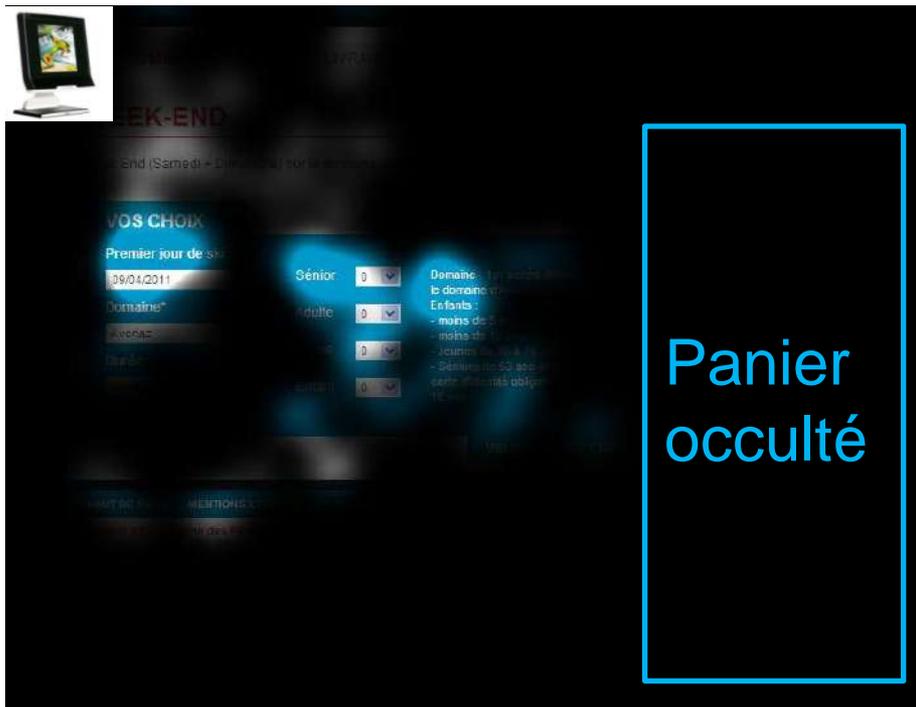
▶ Désinscription

[HAUT DE PAGE](#) [MENTIONS LÉGALES](#) [PLAN DU SITE](#) [CONTACT](#)

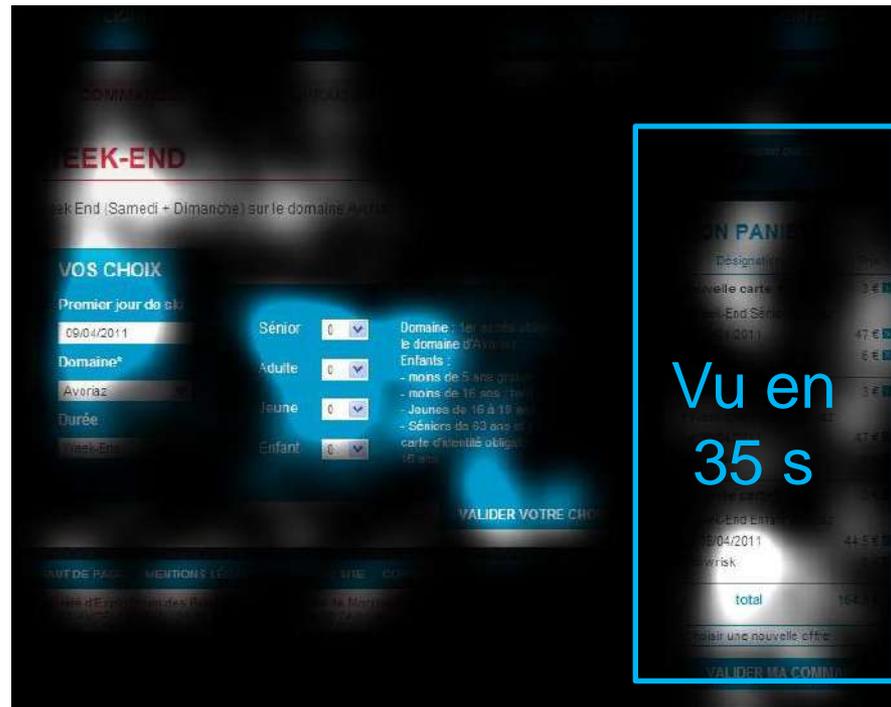
Société d'Exploitation des Remontées Mécaniques de Morzine Avoriaz  
74110 AVORIAZ – Tél. : 04 50 74 02 15 – Fax : 04 50 74 01 45



# Un panier pas vu



5 secondes



35 secondes

## Utilisateurs

1. Pas de message signifiant l'ajout au panier après l'achat des cartes sans contacts
2. Un retour sur la page de sélection des forfaits qui dérouté les utilisateurs

« Je vais où moi? Pourquoi j'ai re-atterris ici.  
Ma commande a pas été pris en compte???»

- Mathieu, 33 ans

## Conseil

Facilitez le processus de commande  
affichez une pop up de confirmation

2 à 5 Jours consécutifs, 1er achat ou rechargement ? CONTINUER

**Adulte 13/64 ans 02 Jour(s)ski 2 à 5 jours Visalp** 09/04/2011

Attention si vous ne possédez pas de carte de ski à recharger, le délai est trop court pour l'envoi de vos forfaits à domicile mais reste suffisant pour un retrait sur la station.

Madame \* [ ] \* [ ] Date de naissance \* 03/12/1964

Contact\_sms  Non  Oui

Avez-vous une carte skip@ss ?  Non  Oui

Assurance ?  Non  Oui

**Adulte 13/64 ans 02 Jour(s)ski 2 à 5 jours Visalp** 09/04/2011

Attention si vous ne possédez pas de carte de ski à recharger, le délai est trop court pour l'envoi de vos forfaits à domicile mais reste suffisant pour un retrait sur la station.

Madame \* [ ] \* [ ] Date de naissance \* 05/06/1964

Contact\_sms  Non  Oui

Avez-vous une carte skip@ss ?  Non  Oui

Assurance ?  Non  Oui

**Enfant 5/12 ans 02 Jour(s)ski 2 à 5 jours Visalp** 09/04/2011

Attention si vous ne possédez pas de carte de ski à recharger, le délai est trop court pour l'envoi de vos forfaits à domicile mais reste suffisant pour un retrait sur la station.

Monsieur \* [ ] \* [ ] Date de naissance \* 05/04/2004

Contact\_sms  Non  Oui

Avez-vous une carte skip@ss ?  Non  Oui

Assurance ?  Non  Oui

CONTINUER



# 'Où est l'assurance annulation ?!'



2 à 5 Jours, 1er achat ou rechargement

CONTINUER

Adulte 13/64 ans 02 Jour(s)ski 2 à 5 jours Visalp 09/04/2011

Monsieur Date de naissance 05/12/1978

Contact\_sms  Non  Oui Téléphone portable Téléphone portable

Avez-vous une carte skip@ss ?  Non  Oui

Assurance  Non  Oui

**Pas d'assurance annulation !**

Aide

ASSURANCE ASSUR'GLISSE  
En cas d'Accident, êtes-vous bien sûr :  
- **d'être couvert** pour vos frais de recherche, de secours  
- **d'être pris en charge** médicalement et rapatrié si nécessaire à votre domicile ?  
- **d'être remboursé** de vos forfaits non-utilisés en cas d'intempéries ?

En cas d'hésitation, faites confiance à ASSUR'GLISSE.

Pour seulement 2,70 euros par jour, c'est à la fois une assurance et une assistance.

Total: 234,40€

Besoin d'aide? Cliquez-ici

7 sites sur 9 étudiés  
ne proposent pas  
d'assurance annulation

« Il n'y a pas d'annulation possible, on fait comment s'il fait mauvais, ou si quelqu'un tombe malade ?? »

- Malika, 50 ans

# Serre Chevalier



**CATALOGUE IDENTIFICATION DÉTAIL COORDONNÉES CONFIRMATION**

**La date de début de séjour '2011-04-02' n'offre pas un délai suffisant pour produire votre forfait.**

**Merci de renseigner les informations de chaque produit :**

**SC 2 Jours 12-64 ANS**

Nom \*

Prénom \*

Date de naissance \*

Numero de carte

Je n'ai pas de badge, j'en commande un avec mon forfait, je le recevrais à l'adresse choisie. Attention, un délai de 7 jours est nécessaire pour la préparation et l'envoi de votre commande

J'ai déjà un support que je souhaite recharger. Je vérifie que la date indiquée dans le panier correspond à mon premier jour de ski puis je saisis le numéro de la ski carte ci-dessous :

Produits associés

Assur' Serre Che (5,60€)

**SC 2 Jours 12-64 ANS**

Nom \*

Prénom \*

Date de naissance \*

Numero de carte

Je n'ai pas de badge, j'en commande un avec mon forfait, je le recevrais à l'adresse choisie. Attention, un délai de 7 jours est nécessaire pour la préparation et l'envoi de votre commande

J'ai déjà un support que je souhaite recharger. Je vérifie que la date indiquée dans le panier correspond à mon premier jour de ski puis je saisis le numéro de la ski carte ci-dessous :

Produits associés

Assur' Serre Che (5,60€)

**PANIER (Vider)**

Designation	Nb	Prix
SC 2 Jours 12-64 ANS 02/04/2011	X 2	164,00 €
SC 2 Jours 8-11 ANS 02/04/2011	X 1	65,60 €
<b>Total</b>		<b>229,60 €</b>

[« Retour](#)

[Poursuivre »](#)



# Des forfaits impossibles à récupérer



Chevalier Vallée

CATALOGUE IDENTIFICATION DETAIL COORDONNÉES CONFIRMATION

La date de début de séjour '2011-04-02' n'offre pas un délai suffisant pour produire votre forfait.

Un message d'avertissement qui arrive beaucoup trop tard à la fin du processus d'achat

PANIER (Vider)

Designation	Nb	Prix
SC 2 Jours 12-64 ANS 02/04/2011	X 2	164,80
SC 2 Jours 6-11 ANS 02/04/2011	X 1	65,80
<b>Total</b>		<b>229,60 €</b>

« Retour »  
« Poursuivre »

Produits associés  
 Assur' Serre Che (5,60€)

« Je fais quoi maintenant ? Ils ont pas d'alternatives à me proposer maintenant que j'ai choisi mes forfaits et rempli tous les champs ??? J'ai fait tout ça pour rien donc. »

- Michel, 54 ans



Utilisateurs

1. Pas d'alternatives possibles pour récupérer son forfait (en station ou en magasin)

2. Des utilisateurs bloqués qui ne peuvent rien faire

# Comportements d'achat en ligne

- > L'ACCÈS À LA VENTE EN LIGNE
- > PRÉSENTATION DE L'OFFRE
- > SÉLECTION DU FORFAIT
- > PROCESSUS DE COMMANDE
  - > LES MAUVAISES PRATIQUES
  - > LES BONNES PRATIQUES



# Les 2 Alpes

## LES DEUX ALPES 1 JOUR ADULTE (19 À 64 ANS) - 09/04/2011

Nom \*

Prénom \*

Date de naissance \*

Numero de carte

- Je commande un ski-pass rechargeable. GRATUIT
- Je souhaite recharger mon ski-pass:

Je choisis Assur'2 Alpes (2,80€)

Annulation de votre séjour en cas d'accident, de maladie, d'intempérie ou de manque de neige, faites vous rembourser ce ski-pass et n'avancez plus les frais médicaux.

[Voir conditions](#)



# Une annulation du séjour possible (1)



## LES DEUX ALPES 1 JOUR ADULTE (19 À 64 ANS) - 09/04/2011

Nom \* titi

Prénom \* titi

\* 10/11/1985

- Je commande un ski-pass rechargeable. GRAT  
 Je souhaite recharger mon ski-pass:

Le PLUS > Son prix !

Je choisis Assur'2 Alpes (2,80€)

Annulation de votre séjour en cas d'accident, de maladie, d'intempérie ou de manque de neige, faites vous rembourser ce ski-pass et n'avancez plus les frais médicaux.

[Voir conditions](#)

Une assurance annulation disponible cochée par 8 utilisateurs sur 10 !



« ah bah tiens c'est le premier site où je vois qu'on peut prendre une assurance annulation, c'est bien »

- Franck, 35 ans

« C'est rassurant, on sait qu'on peut se faire rembourser s'il y a un problème, je me sens plus confiante dans mon achat »

- Isabelle, 37 ans

## FORFAIT SEJOUR 2 Jours ADULTE 15/60 ans

Nom \*

Prénom \*

Date de naissance \*

Numero de carte

- Je n'ai pas de badge, j'en commande un avec mon forfait. !!!  
Attention, un délai de 4 jours est nécessaire pour la préparation de votre commande !!!
- J'ai déjà un badge que je souhaite recharger, je saisis son numéro ci-dessous :

Produits associés

- Keycard gratuite (badge magnétique) (0,00€)
- aucune assurance
- assurance (5,60€)
- assurance + annulation (6,60€)

## FORFAIT SEJOUR 2 Jours ADULTE 15/60 ans

Nom \*

Prénom \*

Date de naissance \*

Numero de carte

- Je n'ai pas de badge, j'en commande un avec mon forfait. !!!  
Attention, un délai de 4 jours est nécessaire pour la préparation de votre commande !!!
- J'ai déjà un badge que je souhaite recharger, je saisis son numéro ci-dessous :

Produits associés

- Keycard gratuite (badge magnétique) (0,00€)
- aucune assurance
- assurance (5,60€)
- assurance + annulation (6,60€)

## FORFAIT SEJOUR 2 Jours ENFANT 5/9 ans

Nom \*

Prénom \*

Date de naissance \*



# Une annulation du séjour possible (2)



**FORFAIT SEJOUR 2 Jours ADULTE 15/60 ans**

Nom \*

Prénom \*

Date de naissance \*

Numero de carte

Je n'ai pas de badge, j'en commande un avec mon forfait. !!!  
Attention, un délai de 4 jours est nécessaire pour la préparation de votre commande !!!

J'ai déjà un badge que je souhaite recharger, je saisis son numéro ci-dessous :

Produits associés

- Keycard gratuite (badge magnétique) (0,00€)
- aucune assurance
- assurance (5,60€)
- assurance + annulation (6,60€)

Une organisation claire 

Une assurance annulation présente 

Bemol > Un prix jugé trop élevé 

# Les 2 Alpes

1. CATALOGUE 2. IDENTIFICATION 3. DÉTAIL 4. COORDONNÉES 5. CONFIRMATION 6. PAIEMENT

Merci de renseigner vos coordonnées :

## INSCRIPTION PROGRAMMES SKIER +

[Voir les conditions générales du programme Skier + Séjour](#)

[Voir les conditions générales du programme Skier + Journée](#)

Je valide les conditions, et je m'inscris :

- Skier + Séjour (Cumulez tout de suite 0.00 €)
- Skier + Journée (Cumulez tout de suite 10.56 €)

## ADRESSE PRINCIPALE

Civilité \* Mme. ▾

Nom \* titi

Prénom \* isabelle

Adresse \* place bellecour

- Caisse 2 Alpes
- Esprit Montagne - 742 Av Maurice Thorez - 38220 -VIZILLE
- Quiksilver Caserne de Bonne - 15 rue Marceau - 38000-GRENOBLE
- Gliss Attitude - 17 montée du Cdt Robien - 13011-MARSEILLE
- Quiksilver Lyon Part Dieu - 17 rue du Docteur Bouchut CC Pardieu - 69003-LYON
- Quiksilver Ecully Grand Ouest - CC Ecully grand ouest Local B chemin jm Vianney 69130 ECULLY - 69130-ECULLY
- Boardriders La Défense - 15 parvis de la Défense cc LES 4 TEMPS - 92092-PARIS LA DEFENSE
- Boardriders Bercy - 17 COURS ST EMILION - 75012-PARIS
- La Haute Route - 33 Bd Henry IV - 75004-PARIS
- Addicted - Lyon 01 - 3 Rue de la Fromagerie - 69001-Lyon
- La Glisse - Gambetta - 28 Boulevard Gambetta - 38000-Grenoble
- Ski-Forfaits - 17 Place Chavanelle - 42000-St Etienne
- La Glisse - place JD Cassini zone des Couleurs - 26000-Valence
- Ma Montagne - Villeurbanne - 68 place Grand Clément - 69100 -Villeurbanne
- Livraison à 4 € - Expédiée sous 24h ouvrées
- Livraison à 4 € - Expédiée sous 24h ouvrées



# Un retrait en magasin plébiscité



Caisse 2 Alpes

Esprit Montagne - 742 Av Maurice Thorez - 38220 -VIZILLE

Quiksilver Caserne de Bonne - 15 rue Marceau - 38000-GRENOBLE

Glisse Attitude - 17 montée du Cdt Robien - 13011-MARSEILLE

Quiksilver Lyon Part Dieu - 17 rue du Docteur Bouchut CC Pardieu - 69003-LYON

Quiksilver Ecully Grand Ouest - CC Ecully grand ouest Local B chemin jm Vianney 69130 ECULLY - 69130-ECULLY

Boardriders La Défense - 15 parvis de la Défense cc LES 4 TEMPS - 92092-PARIS LA DEFENSE

Boardriders Bercy - 17 COURS ST EMILION - 75012-PARIS

La Haute Route - 33 Bd Henry IV - 75004-PARIS

Addicted - Lyon 01 - 3 Rue de la Fromagerie - 69001-Lyon

La Glisse - Gambetta - 28 Boulevard Gambetta - 38000-Grenoble

Ski-Forfaits - 17 Place Chavanelle - 42000-St Etienne

La Glisse - place JD Cassini zone des Couleurs - 26000-Valence

Ma Montagne - Villeurbanne - 68 place Grand Clément - 69100 -Villeurbanne

Livraison à 4 € - Expédiée sous 24h ouvrées

Livraison à 4 € - Expédiée sous 24h ouvrées

Retrait possible en magasin de sport choisi par 4 participants

« C'est une bonne idée le retrait en magasin de sport, vraiment ! »

- Michel , 54 ans

« On a l'embarras du choix !! C'est bien, en plus on peut retirer le forfait en magasin. C'est un bon compromis, on peut l'avoir avant de partir, et on a pas besoin de payer pour la livraison »

- Marilyn, 21 ans





# 'Enfin une livraison pas chère et rapide!'



Caisse 2 Alpes

- Esprit Montagne - 742 Av Maurice Thorez - 38220 -VIZILLE
- Quiksilver Caserne de Bonne - 15 rue Marceau - 38000-GRENOBLE
- Gliss Attitude - 17 montée du Cdt Robien - 13011-MARSEILLE
- Quiksilver Lyon Part Dieu - 17 rue du Docteur Bouchut CC Pardieu - 69003-LYON
- Quiksilver Ecully Grand Ouest - CC Ecully grand ouest Local B chemin jm Vianney 69130 ECULLY - 69130-ECULLY
- Boardriders La Défense - 15 parvis de la Défense cc LES 4 TEMPS - 92092-PARIS LA DEFENSE
- Boardriders Bercy - 17 COURS ST EMILION - 75012-PARIS
- La Haute Route - 33 Bd Henry IV - 75004-PARIS
- Addicted - Lyon 01 - 3 Rue de la Fromagerie - 69001-Lyon
- La Glisse - Gambetta - 28 Boulevard Gambetta - 38000-Grenoble
- Ski-Forfaits - 17 Place Chavanelle - 42000-St Etienne
- La Glisse - place JD Cassini zone des Couleurs - 26000-Valence
- Ma Montagne - Villeurbanne - 68 place Grand Clément - 69100 -Ville
- Livraison à 4 € - Expédiée sous 24h ouvrées
- Livraison à 4 € - Expédiée sous 24h ouvrées

Une livraison possible en **24H** choisie par 4 utilisateurs

« D'habitude, il faut attendre 7 jours et payer des frais de 10 euros pour recevoir son forfait, là au moins c'est rapide et pas cher ! »

- Leila, 33 ans



# Sélection du forfait

Nos recommandations



1. Informez les skieurs sur la carte sans contact
2. Proposez une assurance annulation
3. Optimisez la livraison ou les options de retrait du forfait

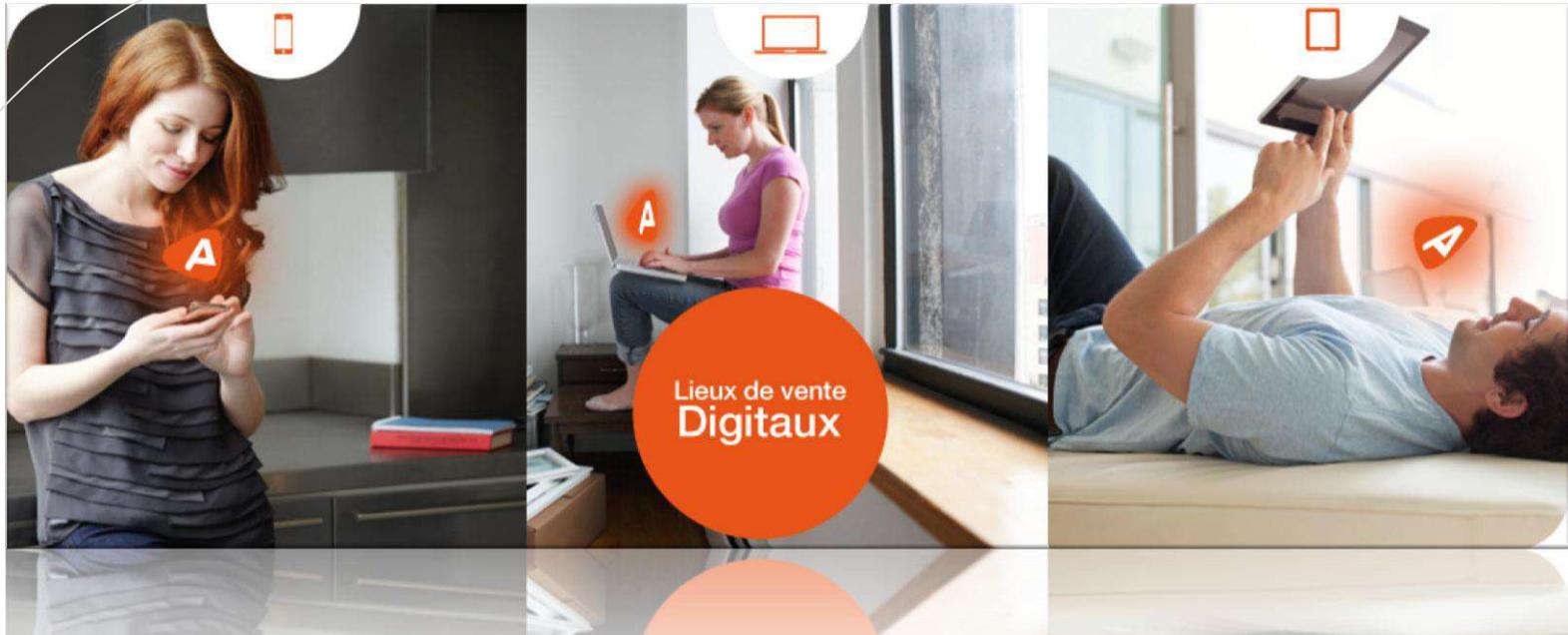
*« C'est quoi cette carte dont ils parlent ? »*

*« 7 jours pour recevoir son forfait ? C'est une blague ?? »*

*« C'est quand même bizarre qu'il n'y ait pas une option annulation ....»*



# Conclusion



# Le podium > Serre Chevalier N°1



Serre Chevalier Vallée



2

Les 2 Alpes

1

Serre Chevalier

3

Alpe d'Huez

# Serre Chevalier N°1

LA VALLÉE EN DIRECT ACTIVITÉS LA GLISSE ENFANTS SE LOGER PRATIQUE

Rechercher

FORFAITS EN LIGNE

Opération train d'arbres

PROMOS SKI ET BONS PLANS

3 Pièces 7 Pers ANC... Appartement dans le villa... 820,00 €

3 Pièces 6 Pers INDU... Appartement dans le villa... 900,00 €

3 Pièces 6 Pers TRU... Appartement dans le villa... 570,00 €



Un accès clair et direct depuis la page d'accueil

Une interface d'achat rapide et intuitive

Un site rapide qui va à l'essentiel (moins de 6 minutes pour acheter ses forfaits)

J'AI DÉJÀ COMMANDÉ

01 AVRIL 2011

CATALOGUE IDENTIFICATION DÉTAIL COORDONNÉES CONFIRMATION

DURÉE :

6 Jours

3 Heures

1 Jour

2 Jours

3 Jours

4 Jours

5 Jours

6 Jours

7 Jours

8 Jours

9 Jours

10 Jours

11 Jours

12 Jours

13 Jours

14 Jours

15 Jours

Bienvenue sur le module de vente et de recharge de forfait de Serre Chevalier !

**Forfait Serre Chevalier**

6 Jours 12-64 ANS	199,50€	1	199,5 €
6 Jours 6-11 ANS	159,60€	0	
6 Jours 65-74 ANS	179,80€	0	

Ajouter au panier

**Forfait Famille Serre Chevalier**

6 Jours 18-64 ANS	(167,40€)	: 2	
6 Jours 6-17 ANS	(159,60€)	: 2	654 €

Ajouter au panier

**PARTIER (Vider)**

Designation	Nb	Prix
Total		0,00 €

Poursuivre »

En commandant ou en rechargeant vos forfaits en ligne vous gagnez un temps précieux à votre arrivée à Serre Chevalier :  
- Aucune attente aux caisses  
- Accès direct au domaine skiable !

**Attention**  
Les produits suivants ne peuvent être délivrés qu'en point de vente et ne sont par conséquent pas disponibles en vente en ligne :  
- Les forfaits enfants de moins de 6 ans, séniors de plus de 75 ans et les forfaits étudiants  
- Les forfaits autres que « Serre Chevalier »

# Les 2 Alpes N°2

## LES DEUX ALPES 1 JOUR ADULTE (19 À 64 ANS) - 09/04/2011

Nom \*

Prénom \*

Date de naissance \*

Numero de carte

Je commande un ski-pass rechargeable. GRATUIT

Je souhaite recharger mon ski-pass:

Je choisis Assur'2 Alpes (2,80€)  
Annulation de votre séjour en cas d'accident, de maladie, d'intempérie ou de manque de neige, faites vous rembourser ce ski-pass et n'avancez plus les frais médicaux.  
[Voir conditions](#)

Caisse 2 Alpes
Esprit Montagne - 742 Av Maurice Thorez - 38220 -VIZILLE
Quiksilver Caserne de Bonne - 15 rue Marceau - 38000-GRENOBLE
Gliss Attitude - 17 montée du Cdt Robien - 13011-MARSEILLE
Quiksilver Lyon Part Dieu - 17 rue du Docteur Bouchut CC Pardieu - 69003-LYON
Quiksilver Ecully Grand Ouest - CC Ecully grand ouest Local B chemin jm Vianney 69130 ECULLY - 69130-ECULLY
Boardriders La Défense - 15 parvis de la Défense cc LES 4 TEMPS - 92092-PARIS LA DEFENSE
Boardriders Bercy - 17 COURS ST EMILION - 75012-PARIS
La Haute Route - 33 Bd Henry IV - 75004-PARIS
Addicted - Lyon 01 - 3 Rue de la Fromagerie - 69001-Lyon
La Glisse - Gambetta - 28 Boulevard Gambetta - 38000-Grenoble
Ski-Forfaits - 17 Place Chavanelle - 42000-St Etienne
La Glisse - place JD Cassini zone des Couleurs - 26000-Valence
Ma Montagne - Villeurbanne - 68 place Grand Clément - 69100 -Villeurbanne
Livraison à 4 € - Expédiée sous 24h ouvrées
Livraison à 4 € - Expédiée sous 24h ouvrées



- Une assurance annulation claire (et à moindre cout, jumelée avec l'assurance neige)
- Un retrait en magasin et une livraison en seulement 24H pour 4 €
- Des ventes flash et des promos proposées

# Alpe d'Huez N°3

**sataski.com** Nos stations Découverte Nos Plans Achetez votre forfait Qui sommes nous ?

Alpes gratuites Accès à la page en ligne TO Ad - France Site en Facebook

## Alpe d'Huez grand domaine Ski

LES PLUS GRANDS DÉNIVELÉS DU MONDE

Auris en Oisans • Huez • Oz en Oisans • Vaujany  
Villard Reculas • La Gardette en Oisans • Le Freney d'Oisans

**Achetez votre forfait en direct avec Alpe d'Huez grand domaine ski.**

Avec PlayStation

### Achetez votre forfait

Choisissez votre type de forfait:

Journée et Demi-journée

Réservez

Comparez nos offres

### Sorties ski à l'Alpe d'Huez

www.alpead'huez.com

### Participez au grand concours photo de l'Alpe

Attention: si vous n'avez pas de carte bancaire, vous devez passer commande 48h à l'avance.

#### MÉTÉO

Mise à jour 04/04/2011 11:46

-3 °C Pic Blanc +2 °C Alpe d'Huez

3309m: 1800m: 180 cm 14 cm

Pistes ouvertes: 66 / 132

EN SAVOIR PLUS

#### ALPE D'HUEZ sur Facebook

0 d'avis 7,721

ALPE D'HUEZ RV le samedi 2 juillet !  
26 avril, 12:41

ALPE D'HUEZ et bien voilà !! saison d'hiver 2010/11 terminée !  
En attendant une saison enneigée pour 2011/12, RV le 3 juillet pour fêter !  
bonne continuation à tous...  
(quelques semaines de silence... repos oblige)  
26 avril, 13:50

ALPE D'HUEZ RV pour un dernier week end sur les pistes !!  
22 avril, 10:47

Module social Facebook

#### WEBCAM

Pic Blanc	Secteur Bergers
Secteur Signal	Auris en Oisans
Oz en Oisans	Vaujany
Villard Reculas	Alpe du Gd Serre

Webcam Alpe d'Huez Grand Domaine



- Un présentation claire & compréhensible de l'offre
- Un gamme de forfaits demi-journée proposée
- Des infos sur la météo et l'enneigement dès la sélection du forfait

# Comment faciliter la réservation de forfait en ligne

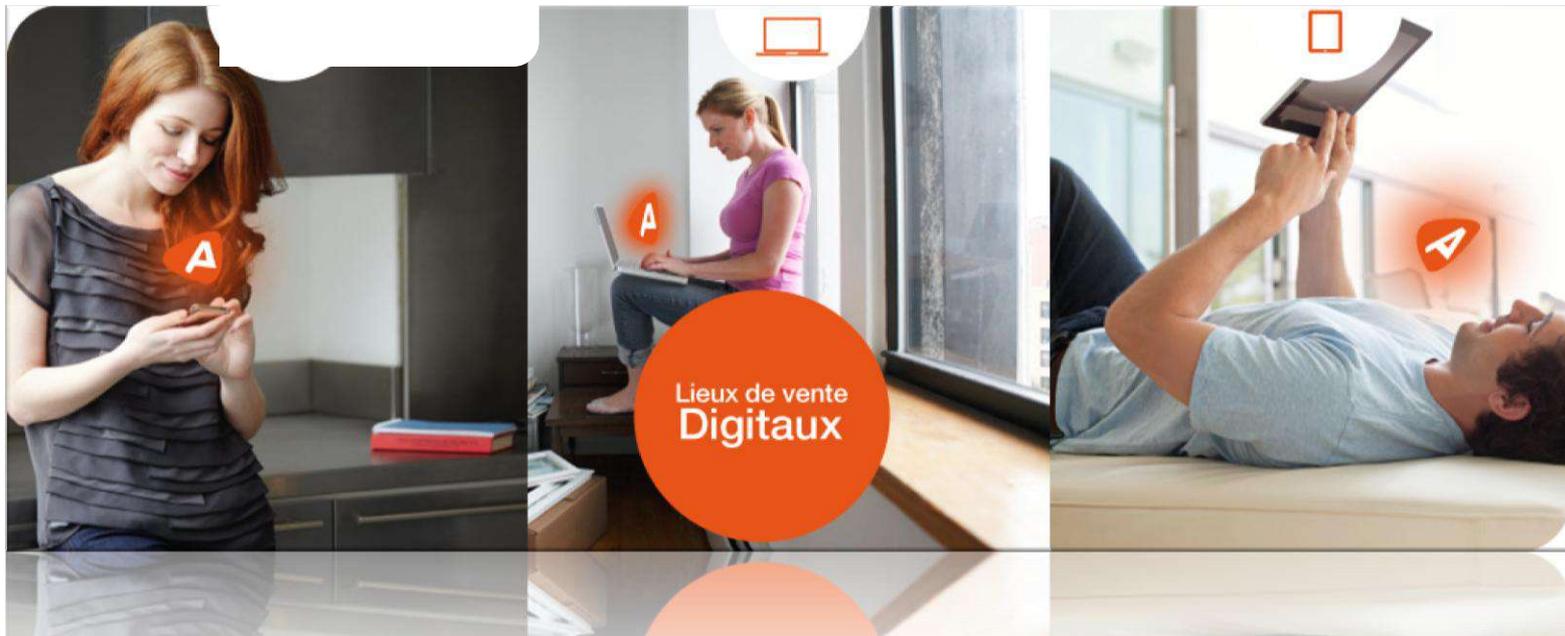


1. Faciliter l'accès à la vente en ligne depuis votre page d'accueil
2. Clarifiez la présentation de votre offre
3. Adoptez un dispositif rapide et intuitif pour sélectionner le forfait
4. Intégrez une assurance annulation
5. Optimisez la livraison ou le retrait du forfait



# Annexes

## PROFIL DES UTILISATEURS

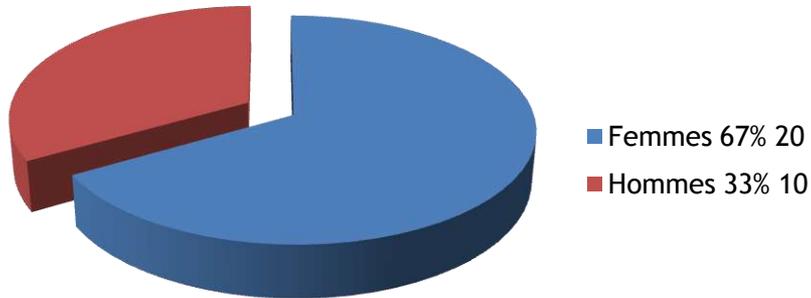


# Une population de jeunes familles

## Profil des 30 utilisateurs testés

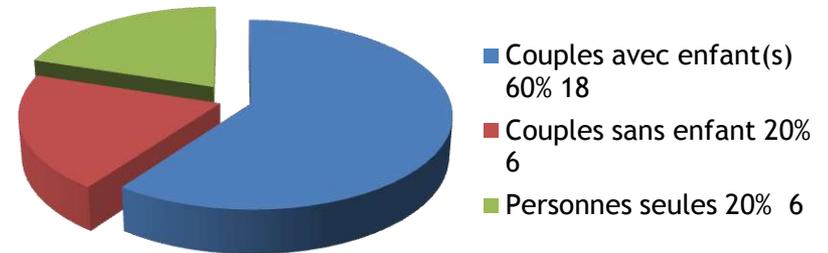
### Un nombre plus important de femmes

(répartition sexe %)



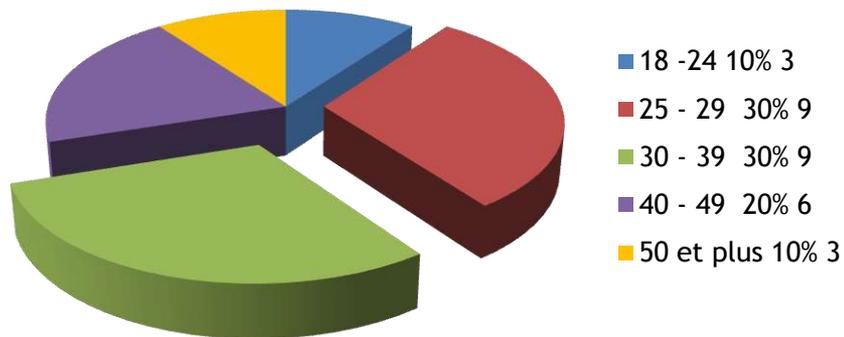
### Une majorité de famille: 60 % sont des couples avec enfants

(répartition situation familiale %)



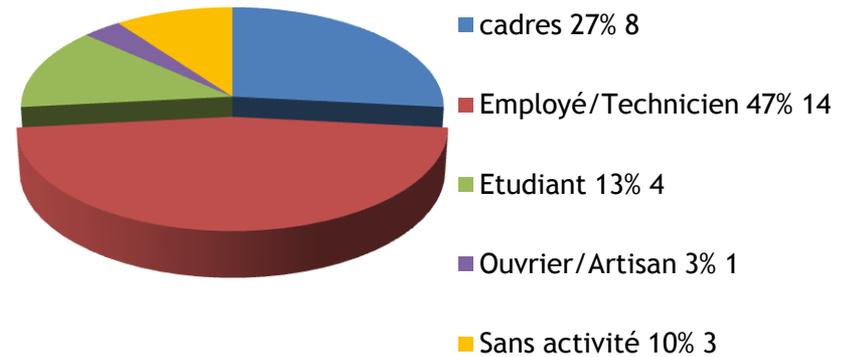
### Une majorité de 25 – 39 ans

(répartition tranches d'âges %)



### Une majorité d'Employé/Technicien

(répartition CSP %)

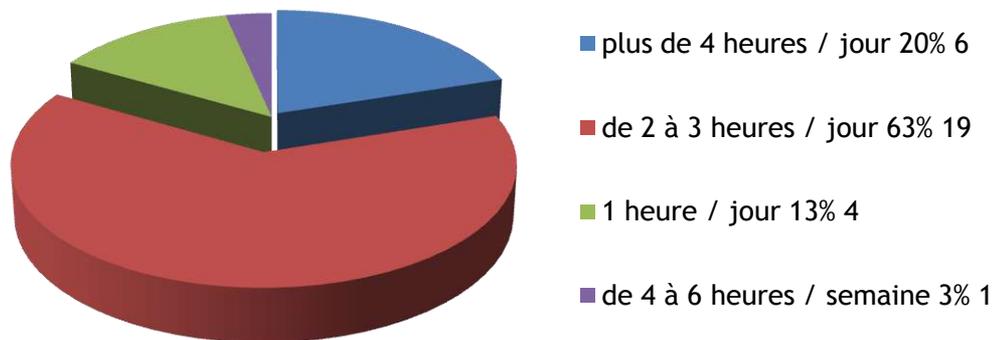


# Des utilisateurs à la maturité internet excellente

## Profil des 30 utilisateurs testés

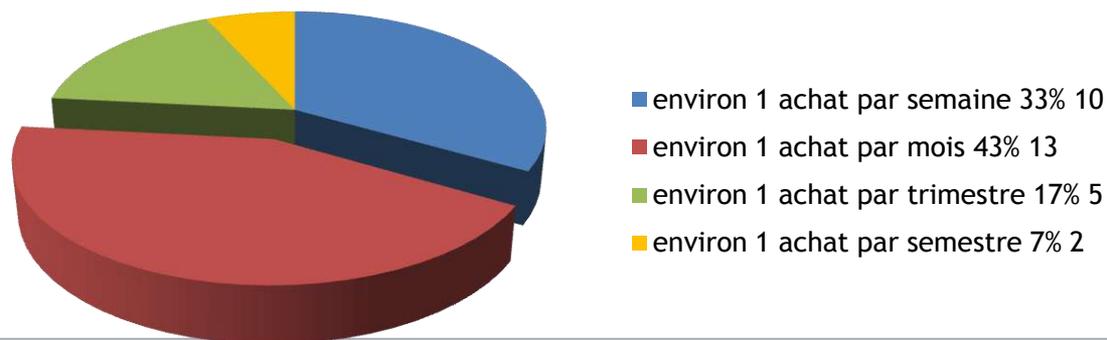
### Une population très présente sur Internet

(temps quotidien passé sur Internet hors consultation mail)



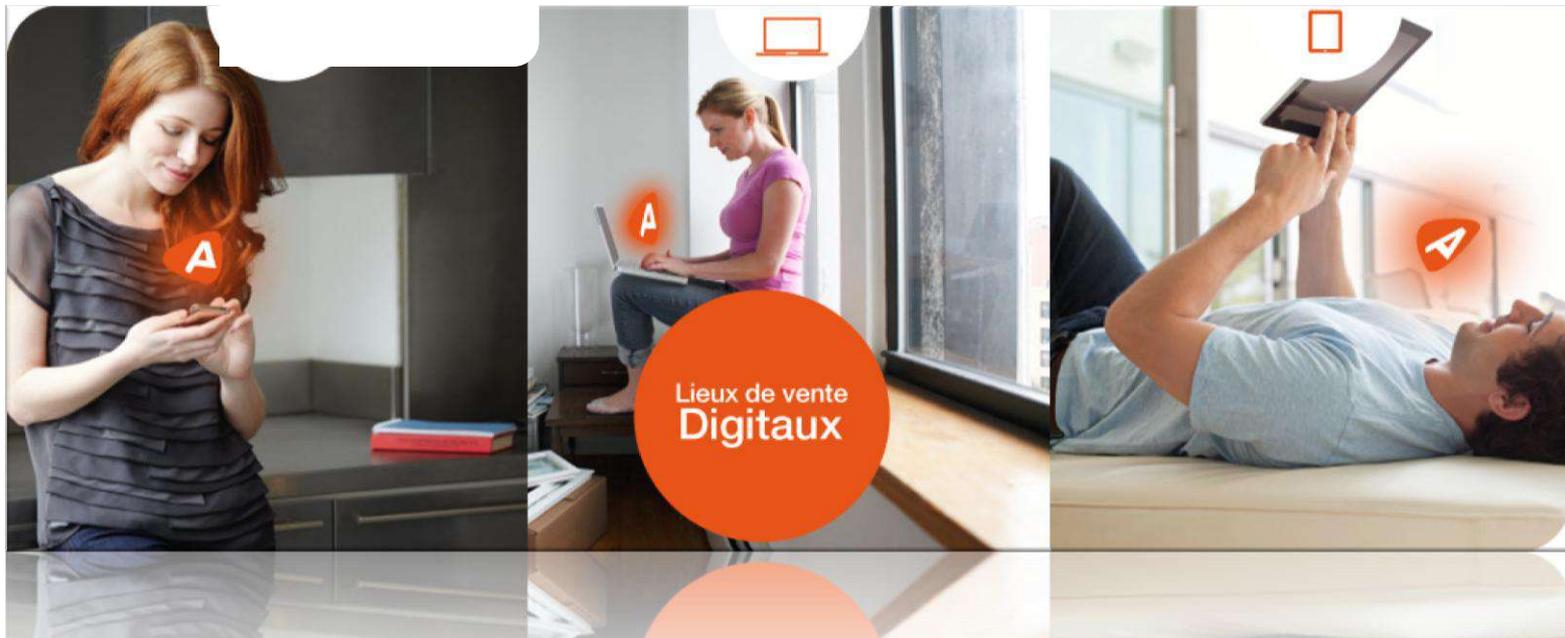
### Des e-acheteurs réguliers

(fréquence d'achat sur Internet %)



# Annexes

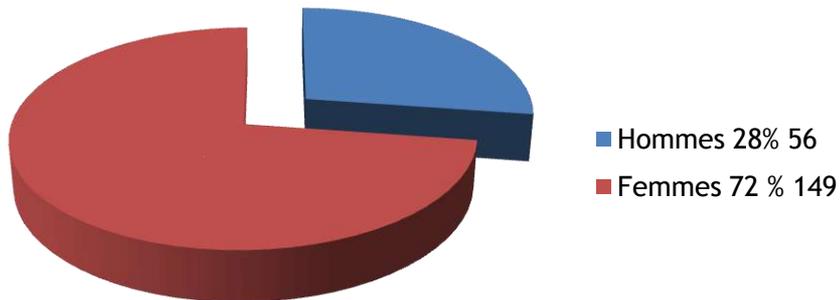
## PROFIL DES RÉPONDANTS AU QUESTIONNAIRE



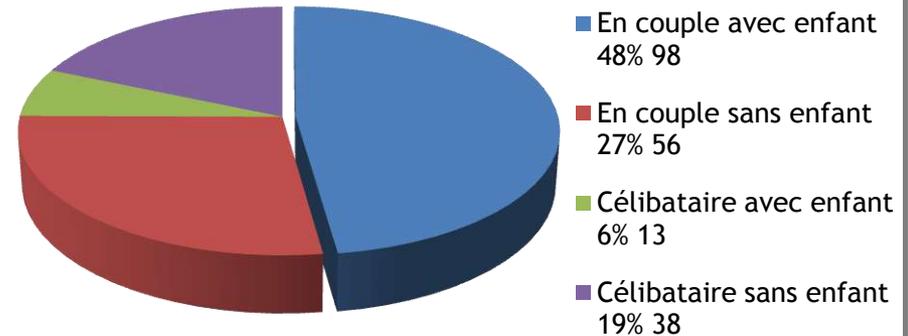
# Une majorité de familles

## Profil des répondants au questionnaire

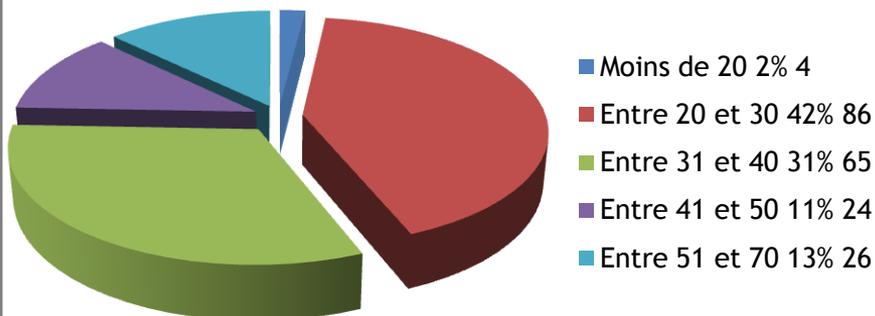
### Un nombre plus important de femmes (répartition sexe %)



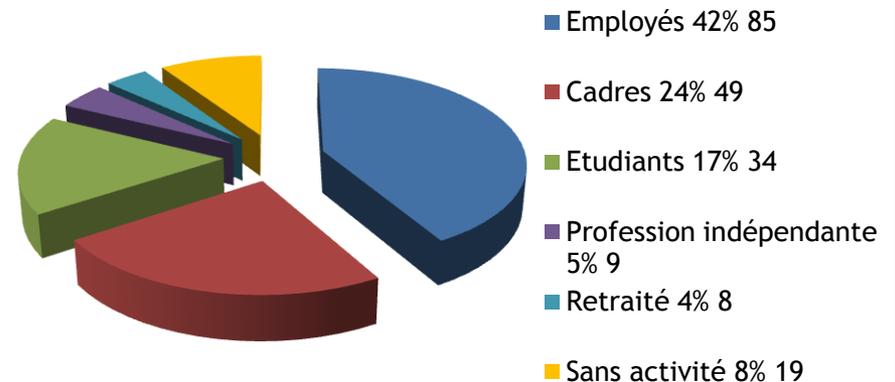
### Une majorité de familles (répartition situation familiale %)

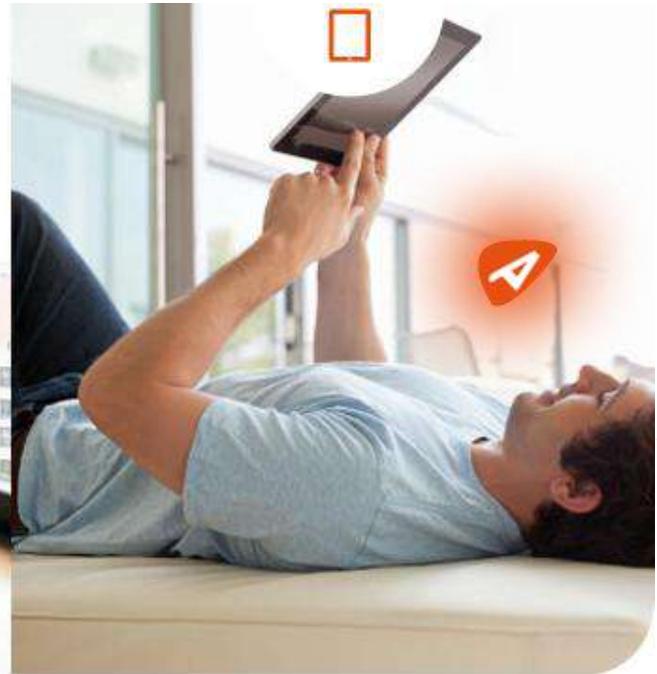


### Une majorité de 20 – 40 ans (répartition tranches d'âges %)

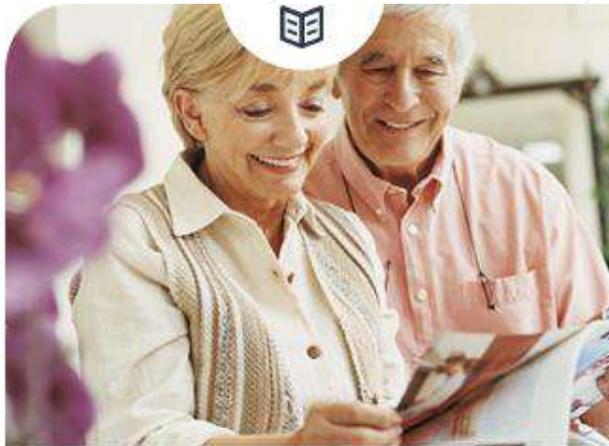


### Une majorité d'Employé/Technicien (répartition CSP %)





Lieux de vente  
Digitaux



Lieux de vente  
Traditionnels

Partir des vrais « gens »



107

110

# Recette by Altics



Tester attentes et  
comportements digitaux  
**Testing**



Concevoir des parcours  
d'achat «zéro grain de sable»  
**e-Merchandising**



Accompagner vos équipes  
et sélectionner les outils adaptés  
**Solutions**



# Nos différences

## Modèle économique à la performance

### Focus e-Commerce



### Outils uniques



### Publications régulières



### Equipe de passionnés



# Synthèse des Offres



Révélez  
votre potentiel



DIAG by Altics

Repérez les points bloquants via un DIAG web, mobile, multicanal by Altics

Accélérez  
à la performance



TOP by Altics

C'est TOP by Altics. Rémunération incluant une partie variable.

Écoutez  
vos utilisateurs



TEST by Altics

Plus de 21 produits de tests conso (quali – quanti – Eye Tracking...)!

