

Envoyé en préfecture le 10/02/2023

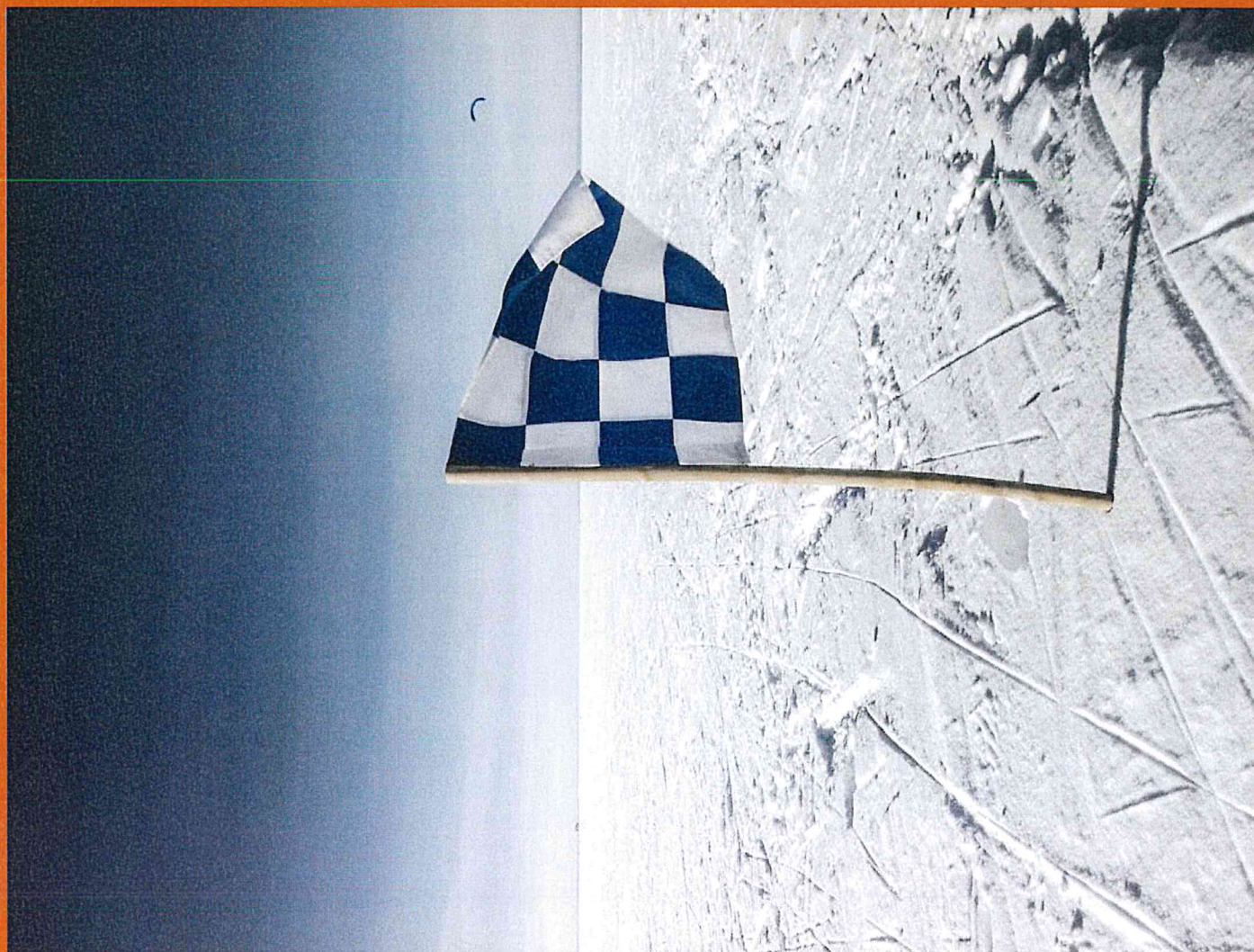
Reçu en préfecture le 10/02/2023

Publié le

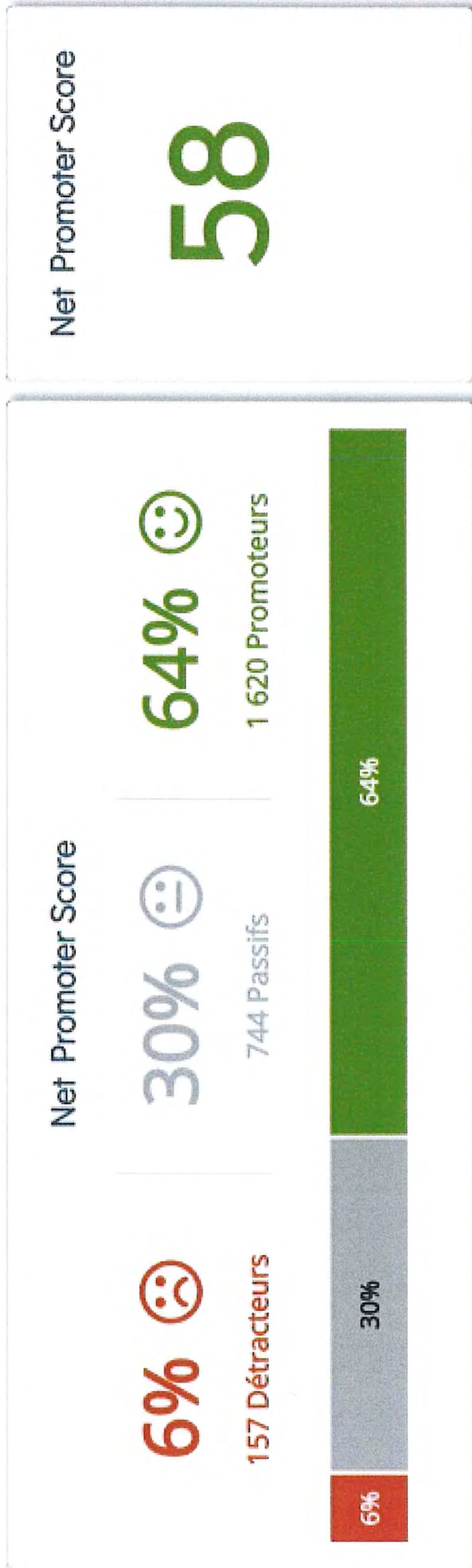
ID : 074-217400852-20230126-DEL2023008-DE



# CONCLUSION



## Prescription : le Net Promoter Score



Note de lecture : Le Net Promoter Score (NPS) est un indicateur calculé à partir de l'intention de recommander la station. Il est obtenu par la formule suivante :

$NPS = \text{part des promoteurs} - \text{part des détracteurs}$

Promoteurs : répondants ayant une probabilité de recommandation de 9/10 ou plus

Passifs: répondants ayant une probabilité de recommandation de 7/10 ou 8/10

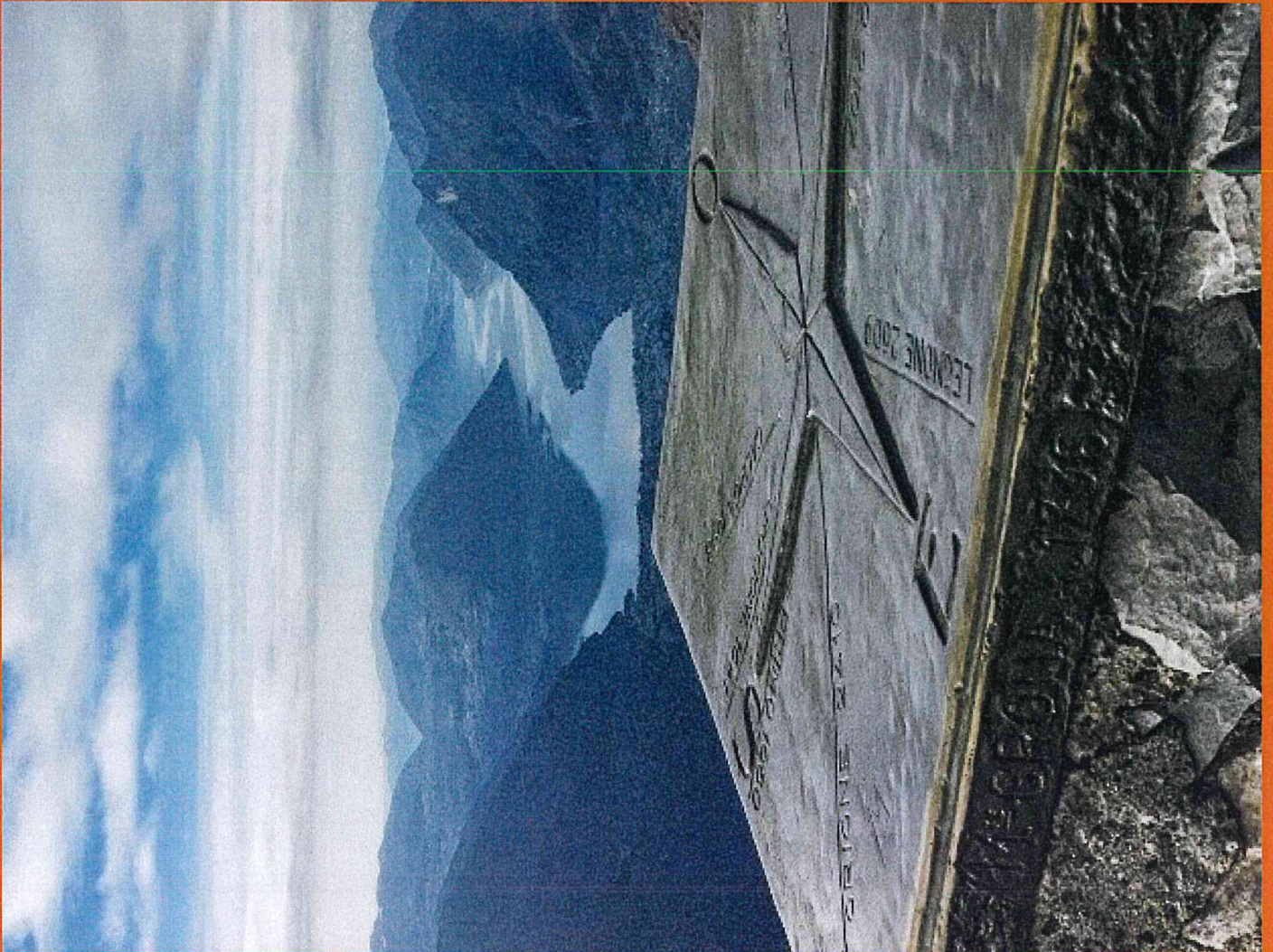
Détracteurs : répondants ayant une probabilité de recommandation de 6/10 ou moins

# ANNEXES

Détails du taux de retour de l'enquête

Extraits de l'enquête benchmark :

- Satisfaction globale
- Accueil sur le domaine skiable
- Préparation du domaine skiable
- Net Promoter Score



## TAUX DE RETOUR DE L'ENQUÊTE



19,34%

Taux de retour net sur l'emailing de l'enquête

Envoyé en préfecture le 10/02/2023

Reçu en préfecture le 10/02/2023

Publié le

ID : 074-217400852-20230126-DEL2023008-DE



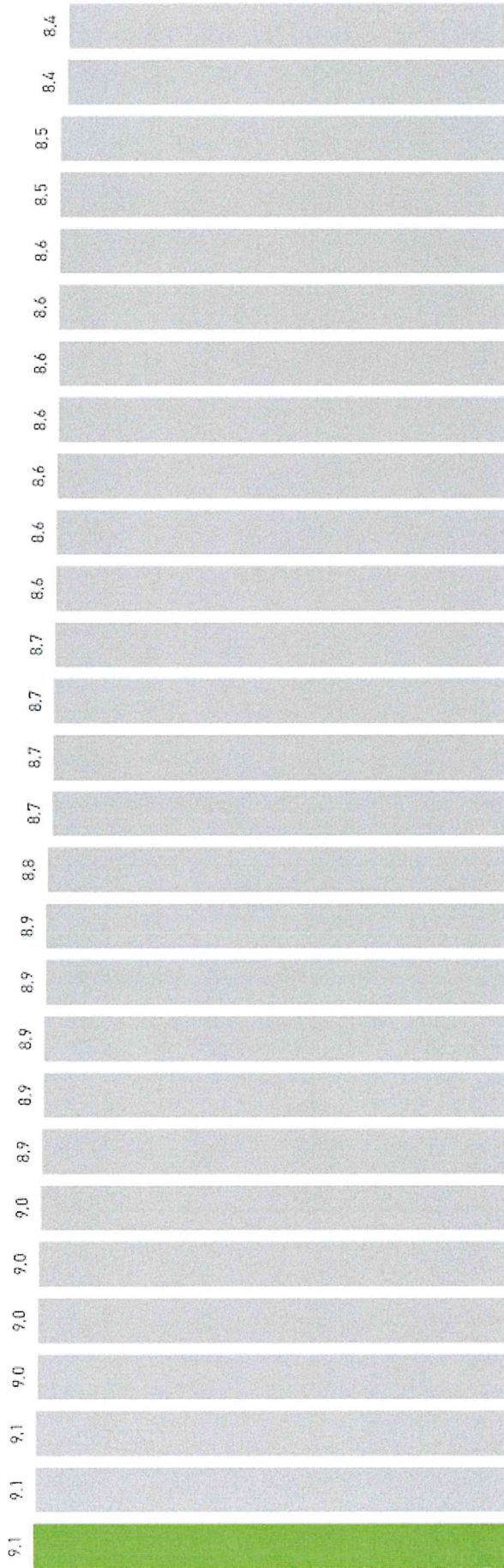
16



*Le domaine skiable des Contamines se place en première position position sur le critère de l'accueil du personnel des remontées mécaniques.*

Moyenne du critère pour l'ensemble  
des domaines

2018-2019 : 8,73/10  
2019-2020 : 8,68/10  
2021-2022 : **8,70/10**

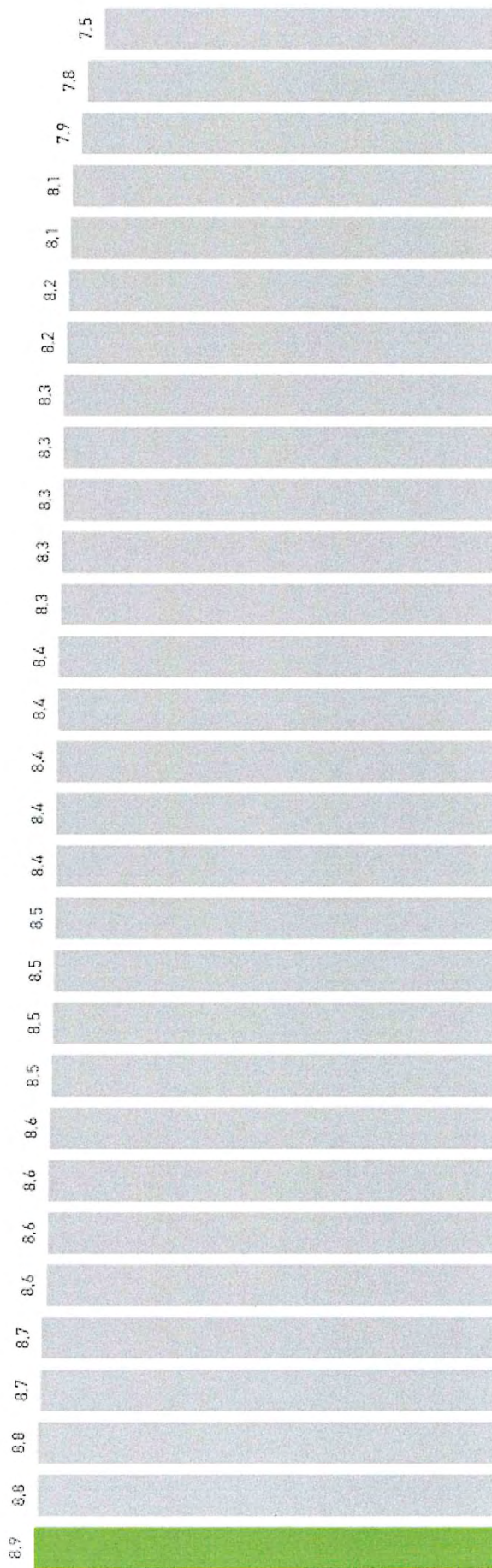


**CONTAMINES**

*Le domaine skiable des Contamines se place en première position sur le critère de la préparation et du damage des pistes.*

Moyenne du critère pour l'ensemble  
des domaines

2018-2019 : 8,56/10  
2019-2020 : 8,41/10  
2021-2022 : 8,33/10

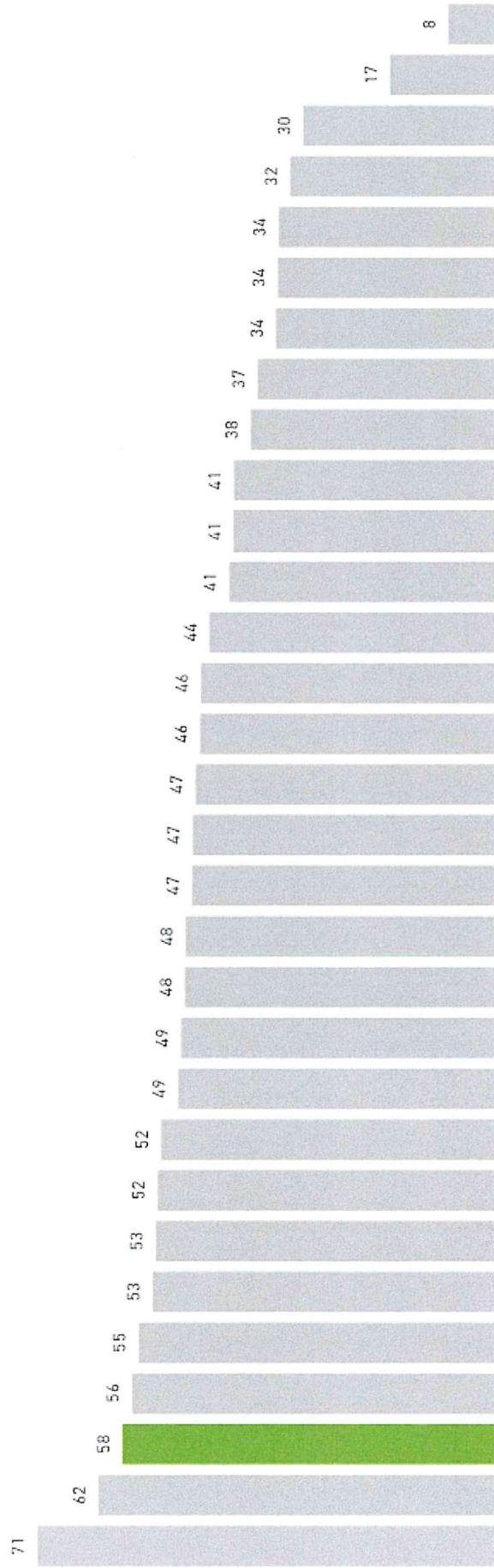


*Le domaine skiable des Contamines se classe dans le top 3. Les clients recommandent fortement la station.*

Net Promoter Score moyen pour l'ensemble des stations

**CONTAMINES**

2018-2019 : 44  
2019-2020 : 41  
2021-2022 : 43



**NET PROMOTER SCORE (NPS)**

**% de clients PROMOTEURS**

**% de clients DETRACTEURS**