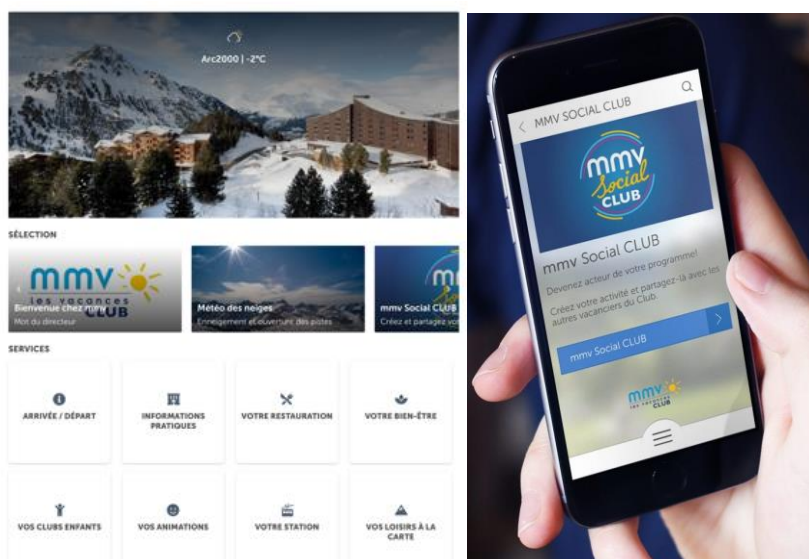


TOURISME / MONTAGNE

Parcours client : 4 questions pour un été en toute sérénité dans les Clubs mmv !

mmv est fin prêt à accueillir ses clients dès le début de l'été dans ses Clubs (Résidences et Hôtels) des Alpes. Martine Boéro, Directrice d'exploitation, nous explique les mesures mises en place dans l'ensemble des établissements pour faciliter le parcours client et nous dévoile les nouvelles fonctionnalités « sans contact » de l'application pour un séjour sans frictions.



Entretien avec Martine Boéro, Directrice d'exploitation

Quelles ont été les contraintes à prendre en compte suite au premier confinement ?

Tout d'abord nous avons dû réagir très rapidement face à un virus et une situation jusque-là inconnus. Dès la fermeture de nos établissements, en mars 2020, les équipes se sont mises au travail afin de préparer la réouverture des Clubs pour l'été en toute sécurité, pour les clients comme pour les équipes.

Notre premier réflexe a été de nous entourer d'experts. Nous avons fait appel au Bureau Veritas, un des leaders de la certification, et mis en place la [Charte « Safe With Us »](#) pour déployer des normes et procédures adaptées à la pandémie. Ce protocole sanitaire complet suit la totalité du parcours client et inclut la sensibilisation et la formation de tous les corps de métiers : réception, restauration, animation, ménage, bien-être. Un « référent hygiène » en charge l'application des procédures sanitaires renforcées et leur contrôle a également nommé dans chaque Club.

Concrètement, pouvez-vous nous faire un état des lieux du parcours mis en place pour l'accueil des clients dès l'été 2020 et, de facto, reconduit cet été ?

Pour rassurer nos clients et assurer leur sécurité tout en préservant l'ADN du séjour Club propre à mmv, les vacances en famille et la convivialité, nous nous sommes penchés sur chacun des piliers forts de notre marque.

Pour commencer, dans tous les établissements nous mettons en place le check-in et le check-out en ligne, une circulation spécifique avec fléchage, des protections en plexiglass à la réception, la mise à disposition de gel et de lingettes, la désinfection systématique de la réception avec des produits virucides longue durée, la désinfection de l'air régulière avec les purificateurs Biozone, des boîtes pour les clés en Résidence, l'envoi des factures par mail et nous privilégions les paiements par carte bancaire.

Côté chambres et appartements, nous mettons tout en œuvre pour garantir le respect du protocole sanitaire avec, là aussi, une désinfection complète minutieuse et la limitation des points de contact, avec entre autres la suppression des objets décoratifs. Les services hôteliers et notamment l'intervention de l'équipe de ménage ont également été adaptés pour protéger au mieux les clients.

Autre point à aborder : les bars et la restauration. Pour assurer la sécurité et la sérénité des vacanciers, l'organisation a été adaptée. En Hôtel Club l'agencement des tables a été revu pour permettre le respect de la distanciation sociale, les clients peuvent accéder au buffet en libre-service en se désinfectant les mains et en portant un masque. Un cheminement est mis en place et les hôtes sont placés à table à chaque service. Du gel est disposé à l'entrée de chaque buffet et les pinces et cuillères sont changées toutes les 30 minutes.

En Résidence mmv a mis en place un service petit déjeuner sous forme de Box, ainsi que le service boulangerie et plats traiteurs en Click & Collect, livrés à la réception et à déguster chez soi.

Côté animation, les Clubs Enfants restent accessibles sur réservation avec là aussi, le renforcement des procédures d'hygiène, notamment la désinfection complète avec des produits virucides longue durée. Le nombre de places est limité et bien évidemment petits et grands sont invités à respecter les gestes barrières.

Les piscines seront ouvertes conformément aux mesures sanitaires en vigueur et nettoyées tous les matins. Quant aux Spa, ouverts uniquement sur rendez-vous, soins et massages sont maintenus avec des protocoles renforcés. Une attention toute particulière sera portée à la tenue du personnel.

Nous avons également travaillé sur les animations, pilier de l'ADN Club, afin d'y intégrer toutes les bonnes pratiques sanitaires. Les programmes ont été réinventés et adaptés afin de proposer des activités et des moments forts toujours pétillants et conviviaux ! Une invitation à découvrir encore plus d'activités en extérieur pour tous, pour vivre et découvrir le meilleur de la montagne version Club !

Le développement de votre application va jouer un rôle important dans ce nouveau parcours. Pouvez-vous nous en dire un peu plus ?

La digitalisation au service du parcours client, avec l'Application **mmv Club** joue effectivement un rôle majeur. Nous avons travaillé sur son développement afin de favoriser le « sans contact » et faciliter l'expérience Client avant et pendant son séjour.

Ainsi chaque hôte peut dès sa réservation se connecter et suivre son dossier, faire son check-in et son check out, ouvrir la porte de sa chambre ou de son appartement grâce à une clé Bluetooth, avoir accès au parking et à certaines parties communes, correspondre avec la réception, consulter le planning des animations et des Clubs enfants, commander ses viennoiseries pour le petit-déjeuner du lendemain...

Et ce n'est pas tout ! L'application permet également d'accéder à un Social Club où le client devient acteur mmv pour proposer des activités à d'autres clients. Running matinal, dégustation à la ferme, rando ou loisirs, les vacanciers pourront proposer leur activité dans l'appli et se retrouver ensemble pour un moment de partage.

Pour rappel, elle est disponible sur iOS et Android et également en version web sans téléchargement.

Pour finir, mmv avait déjà proposé des assurances l'été dernier, seront elles reconduites ? Y a-t-il des nouveautés ?

Rassurer nos clients est fondamental et nous avons œuvré afin de leur donner toutes les possibilités pour se projeter dans leur projet de vacances. Ainsi, depuis l'automne dernier nous avons mis en place une Garantie Remboursement en cas d'impossibilité de voyager suite à une décision des pouvoirs publics ou à la fermeture de nos Clubs à partir de J-15. Pas de report de dates, pas d'avoir, mmv s'engage à rembourser intégralement les clients dans un délai très court.

mmv propose également la nouvelle assurance annulation enrichie, une multirisque avec des garanties plus complètes intégrant les cas de pandémies et d'épidémies, et tous leurs aléas avant, pendant et après le séjour.

Informations et réservations www.mmf.fr

A propos de mmv

Créé en 1989, **mmv** est le spécialiste français des vacances Club à la montagne.

Engagé dans une stratégie de croissance, le groupe, présidé par Jean-Marc Filippini, propose aujourd'hui des Résidences Clubs 4* (9 en hiver et 8 en été) et des Hôtels Clubs classés Villages Vacances 3* et 4* (11 en hiver et 4 en été). Plus de 10 000 lits sont répartis sur 16 des plus prestigieuses stations de ski de France en Savoie, Haute Savoie, en Isère et dans les Alpes du Sud.

Devenu un acteur incontournable dans le développement des territoires, le groupe a investi 100 millions d'euros pendant ces dix dernières années, animé par la volonté d'accompagner le développement des stations dans lesquelles il s'implante, et poursuit sa dynamique de développement avec la création de 2800 nouveaux lits touristiques cet hiver 2021/2022 (+28 %) et l'arrivée de 2 nouveaux Clubs. **mmv** c'est aujourd'hui plus de 1 200 salariés saisonniers, ce qui représente environ 500 effectifs temps plein sur une année entre salariés et contrats temporaires.

Tous les établissements **mmv** ont été contrôlés et certifiés par Bureau Veritas, leader mondial des tests, de la certification et de l'inspection, dans la mise en place et les bonnes pratiques de la charte sanitaire « Safe with us ». Les équipes, expertes du séjour en altitude été comme hiver, sont fières d'accueillir les clients et de leur faire vivre des vacances inoubliables en famille, en groupe ou entre amis.

Les vacances Club **mmv** sont la garantie d'un séjour de qualité, de confort, d'hospitalité, de vacances gourmandes, de ressourcement et d'animation assurée par une équipe qualifiée toujours ravie de chouchouter les vacanciers, petits et grands. Pour réserver en toute sérénité, **mmv** est le seul groupe à offrir à ses clients 5 garanties : meilleure neige, meilleur prix, meilleur choix, meilleur sourire et la Garantie Remboursement.

Retrouvez-nous

<https://www.mmv.fr/>

<https://www.linkedin.com/company/mmv-clubs/>

@MMV.Vacances.club

Espace presse et photothèque <https://www.mmv.fr/presse>