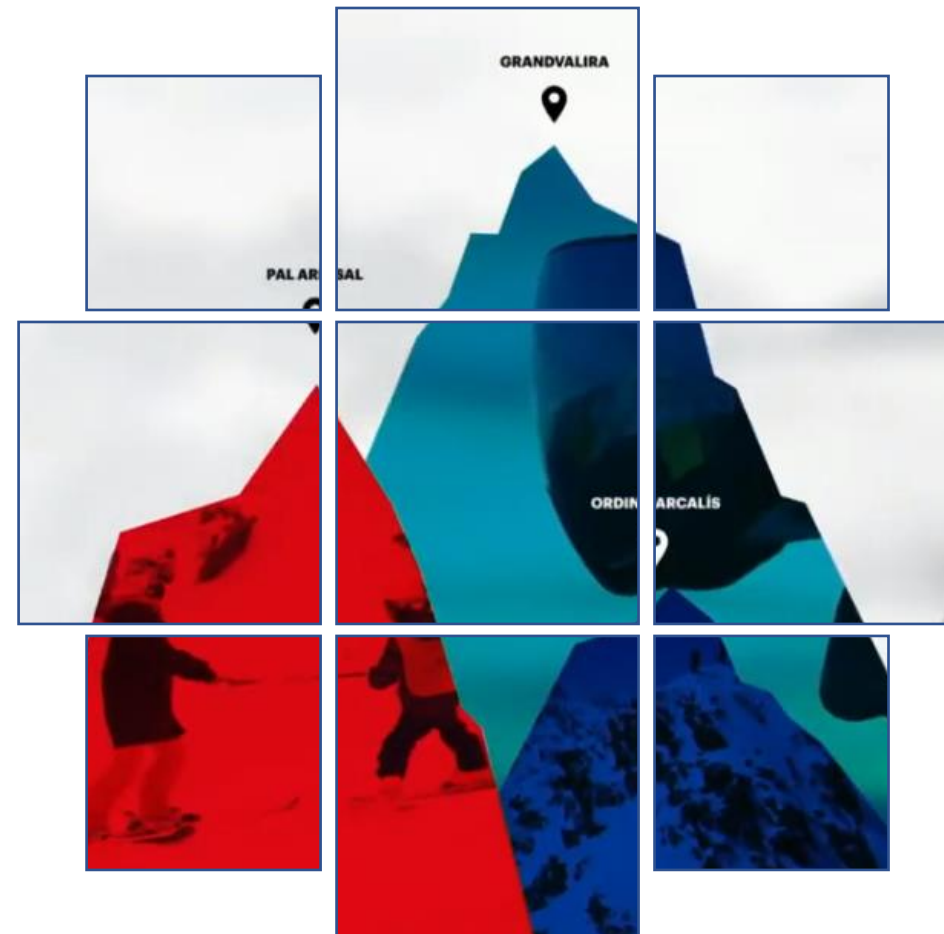


Servei al Client temporada 22-23



NUESTRA MISIÓN

Que nuestros clientes internos y externos disfruten de la MEJOR EXPERIENCIA en una estación de montaña

UBICACIÓN





UBICACIÓN



SECTOR CANILLO

Taquillas canillo

Guarda esquís forn

Info forn

Taquillas Obac

Guarda esquís Obac

Obac

SECTOR TARTER

Taquillas Tarter Vell

Guarda esquís Riba

Riba

Guarda esquís Tarter Vell

SECTOR SOLDEU

Taquilles Soldeu

Guarda esquís Soldeu

Espiolets

UN PAÍS UN FORFAIT



GRANDVALIRA RESORTS

- Superficie esquiable mas grande de los Pirineos
 - Grandvalira
 - Pal Arinsal
 - Ordino Arcalís
- 303 km esquiables, 213 pistas
 - 40 verdes
 - 80 azules
 - 69 rojas
 - 24 negras
- 123 remontadores mecánicos
- Temporada mas larga de los Pirineos
- 4 pistas de Copa del Mundo

FORFAIT TEMPORADA



ANDORRA PASS

Antes: GRANDVALIRA (GV+OA)
invierno + verano

Ahora: **ANDORRA PASS (GV+OA+PA)**
invierno + verano

BABY Y GOLD siempre AP, no tienen invitaciones

**FFT Andorra Pass Freestyle*

**FFT Andorra Pass Diumenges*

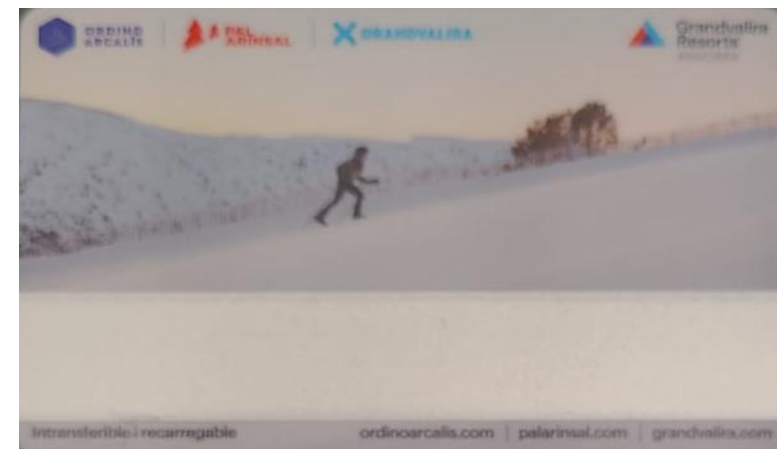


NORD PASS

Antes: VALLNORD SKI Y BIKE
(PAL+ARINSAL)

Antes: ORDINO ARCALÍS

Ahora: **NORD PASS (PA+OA)**
invierno + verano



MOUNTAIN PASS

Antes: Forfait NATURA

Antes: Forfait VIANANT

Ahora: **MOUNTAIN PASS (GV+PA+OA)**
Invierno + verano

Equivalente a Forfait de Temporada viandante +
natura

Usos telecabina y telesillas ilimitado

FORFAIT PLUS



- Pagues el dia que esquies
- Disponible a partir del 02/12/2022
- Es pot esquiar a qualsevol estació del país
- Es pot recarregar d'any anterior
- Preu de sortida 5€ vs 1€ any anterior
- Pagant PVP la primera vegada que esquien en cada estació
- A partir de la 2ª esquiada un 15%
- 5% de descompte en restaurants, botiges, guarda esquí y escola
- No disposa d'invitacions
- Es pot afegir l'assegurança abans d'esquiar per primera vegada
- Quan s'arriba a 1095€ gastat deixa de cobrar

FORFAIT MULTIDIA

CLASIFICACIÓ DELS FORFETS DE DIA

- Baby: nascuts l'any 2017 o després
- Nens: nascuts entre els anys 2011 i 2016 (6 a 11 anys)
- Junior: nascuts entre els anys 2005 i 2010 (12 a 17 anys)
- Adult: nascuts entre els anys 2004 i 1958 (18 a 64 anys)
- Senior: nascuts entre els anys 1948 i 1957 (65 a 74 anys)
- Senior Gold: anterior a 1947 (+75 anys)

- ½ Matí (9h-12h)* solament en GV
- ½ Tarda (13h a 17h)

- Dies consecutius* a partir de dos dies podem esquiar on vulguin
- Dies consecutius nord pass* a partir del 4 dia pots esquiar 1 dia a GV

- Dies no consecutius (X/Y)
- Forfet debutant (reduït nº de remuntadors, 1 pujada en telecabina)
- Mountain pass (2 pujades i 2 baixades)

CASOS ESPECIALS

- Forfet curses: 27€ solo àrea ENSISA
- Forfets escolars: solo àrea ENSISA
- Convidats
- Forfets activitats: solo àrea ENSISA (MUSHING)

INFORMACIÓ ADICIONAL

- L'assegurança mèdica i pèrdua
- Es pot afegir sempre i quan el forfait no hagi sigut utilitzat
- Disponible per dies o temporada



IKON PASS

➤ IKON PASS:

- Acceso 7 días a GV

➤ IKON BASE PASS:

- Acceso 5 días a GV



Acuerdo estaciones EEUU

3 pases diferentes

No tiene Black Out dates

Procedimiento:

- El cliente pasa por taquillas con su pase IKON
- Se accede a la web IKON
- Se busca al cliente para comprobar la disponibilidad de días de esquí
- Siempre son días consecutivos

TAQUILLAS



- Primer contacto con el cliente en la estación
- Informar y asesorar al cliente sobre nuestros servicios
- Información sobre el estado de las pistas y la meteo
- Venta de todo tipo de forfets
- Mantenimiento de las TVM's
- Gestión de reservas de clientes
- Resolución de incidencias
- Tramitación de invitaciones
- Informar sobre los eventos de la estación
- Gestión de cierres de la estación
- Atención telefónica
- Seguimiento del e-mail

GUARDA ESQUÍ



- Gestión de reservas
- Venta offline de guarda esquí
- Venta de consignas
- Gestión de reservas de jaulas
- Control de las llaves según inventario
- Limpieza de guarda esquí
- Control y seguimiento de objetos perdidos
- Completar fichas de los clientes en sistema

PUNTOS DE INFORMACIÓN Y TIENDAS



- Gestionar peticiones del cliente
- Control y seguimiento de objetos perdidos
- Gestión de personas perdidas
- Venta de merchandising
- Realización de inventarios
- Registro de perfil de cliente
- Seguimiento de reclamaciones
- Aviso de accidentados
- Cuidado de la imagen de la tienda según protocolo

GESTIÓN DE INCIDENCIAS

¿QUE HACER EN CASO DE?

- NIÑO PERDIDO
- ROPA SUCIA
- ACCIDENTADO
- NO ENCONTRAMOS UNA RESERVA
- CLIENTE QUIERE CANCELAR LA RESERVA
- AL CLIENTE LE HAN ROBADO LOS ESQUÍ
- OBJETOS PERDIDOS
- PERSONAL OTRAS ESTACIONES
- ISIA
- CAMBIO DEL TIPO DE FORFAIT
- DEVOLUCIÓN
- PETICIÓN INVITACIÓN FFT
- CLIENTE HA PERDIDO EL FORFAIT
- FF PLUS NO FUNCIONA
- FORFAIT NO FUNCIONA
- DUPLICADOS FFT
- PERDIDA FORFAIT ESCOLARES
- FFT RENTALS Y HOTELES
- PLAN B
- FORFAITS DEL CLIENTE ESTAN EN HOTEL

RESTAURACION

CANILLO:

- Xiri Forn (Fast & Good Food)
- La cuina del Forn (Self-Service)
- Roc de les Bruixes (A la carta)

SOLDEU:

- Pasta Box (Fast & Good Food)
- Frankfurt Gourmet (Fast & Good Food)
- La Cabana (Self-Service)
- Wine & Meat Bar by Jean Leon (A la carta)

•TARTER

- L'Abarset (A la carta)
- L'Obac (Cafeteria)
- La Trattoria (A la carta)
- L'Arrosseria Pi del Migdia (A la carta)
- Pi de Migdia (Self-Service)
- Burguer & Drink (Fast & Good Food)
- Frankfurt Gourmet (Fast & Good Food)



ACTIVIDADES

TIROLINA



TRINEOS



MAGIC GLISS



RAQUETAS



CANILLO

MUSHING



SKIMO



TARTER

SNAKE GLISS



SKIMO



SOLDEU

FORMACIÓN DE SOPORTE

Programa de venta de forfait de temporada DISPONGO 1ª parte: <https://youtu.be/PhiWQT1q1rM>

Programa de venta de forfait de temporada DISPONGO 2ª parte: <https://youtu.be/igli-Jrzz20>

Programa de venta de forfets SKI SOLUTION 1ª parte: <https://youtu.be/j4uTShGvC2Q>

Programa de venta de forfets SKI SOLUTION 2ª parte: https://youtu.be/_R6-NG2qMCE

Programa de venta de Operativa NAVISION : <https://youtu.be/oWdBmhcOr1s>

<https://intranet.grandvaliraresorts.com/ca>

usuari: taquilles_ens@gv.com

password: Ens@2021



Servei al Client temporada 22-23

[La felicidad es contagiosa y comienza por la risa - YouTube](#)