



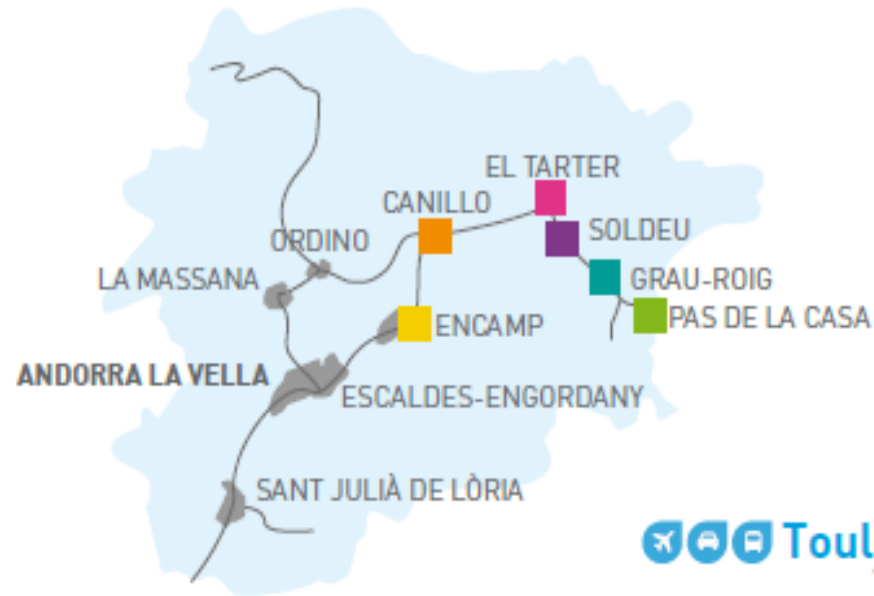
GRANDVALIRA

Grandvalira Resorts
ANDORRA

Benvinguts a ENSISA

Temporada 2023-2024

Andorra



468km²

82.000 habitants

>9 milions visitants

Idioma: català

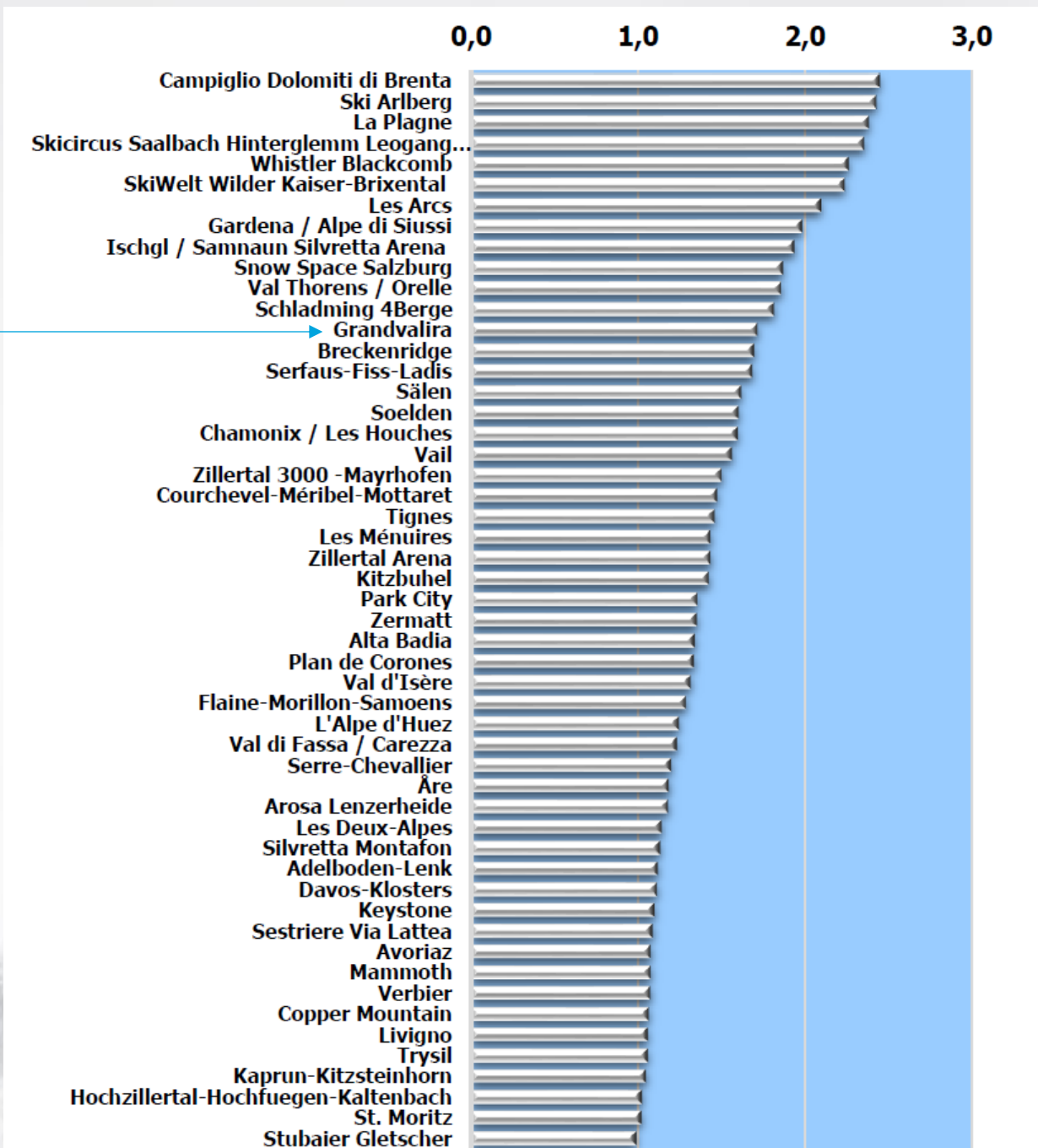


Ranking

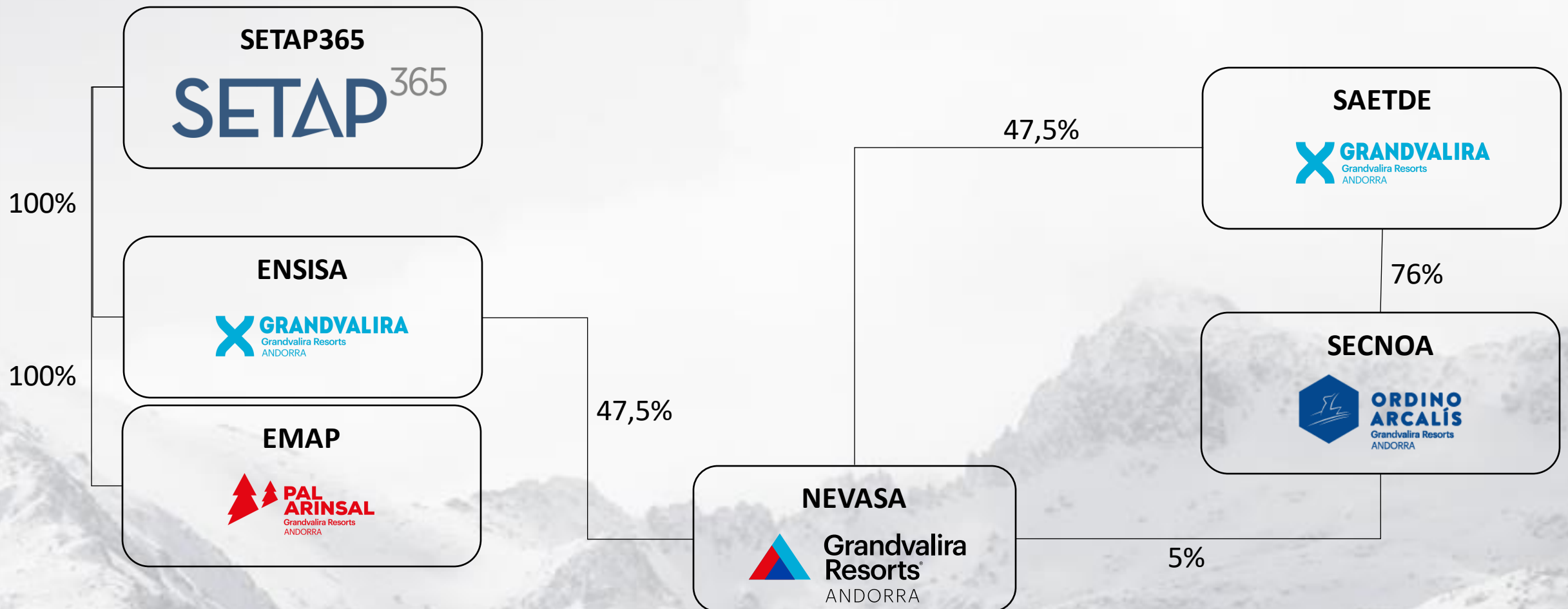


GRANDVALIRA

Grandvalira Resorts
ANDORRA



Organització Grandvalira Resorts



Organització SETAP-EMAP-ENSISA

SETAP³⁶⁵

Planificació estratègica
Plans d'inversió
Finançament
Serveis corporatius (RRHH, Administració, TIC)
Grandvalira Resorts (comercial, marketing)



Operacions
Activitats
Producte estiu
Competicions



Operacions
Activitats
Producte estiu
Competicions

Comitè intern Innovació
INNOVA
soldeuinova@soldeu.ad

IMPLICA'T
Comissió qualitat
i desenvolupament
implicat@soldeu.ad

**ASSESSOR PROJECTES
TÈCNICS**
ENRIC BARBIER

DIRECCIÓ GENERAL ENSISA I SETAP 365
David Hidalgo

DIRECCIÓ GENERAL ADJUNTA SETAP 365- Josep Marticella

**RISCOS LABORALS:
COMITÈ TREBALLADORS**
riscos@soldeu.ad
SERVEI EXTERN UNIDA

**QUALITAT I SISTEMA
INTEGRAT DE GESTIÓ
(Rosa Rubio)**
Victor Torres, Beto
Lopez, Isabel Arbonés

INNOVA
Irene Gomez

**COMPLIMENT NORMATIU
AUDITORIA INTERNA**
Toni Pintat

WORLD CUP
Marc Mitjana

SOSTENIBILITAT
Victor Torres

**DIRECCIÓ TÈCNICA
EXPLOTACIÓ**
Franck Taunay

MANT. I EXPLOTACIÓ
Christophe Barnabé
MANT. MECÀNIC
Edgar Pereira
ELECTRICITAT
Oriol Ponsa
ENLLAÇ-PK SOLDEU
ACOLLIDA CONTROL
Pere Estruch

MANT. EDIFICIS
QUALITAT TERRENY
Jepo Llorens

PARC MÒBIL
PK TARTER
Pere Jané
Taller: Matias Gil

Despatx Tècnic
Magda Serradell

**DIRECCIÓ TÈCNICA
MUNTANYA- NEU**
Nicolas Fornes

MÀQUINES
Sebastià Plaza
Adjunt: Robert Lindsay

NEU DE CULTIU
Carles Marquez

PISTERS
ACOLLIDA PISTES
Manel Vidal
Adjunt: Pablo Colipai

CAPS SECTOR
Bibi Griera, Nacho Garcia,
R. Luján

**DIRECCIÓ DE RRHH,
SIG, RRLI & RSC**
Rosa Rubio

CAP RRHH
Lorena Tremonti
REF. GLOBAL
Georgina Vila

DESENVOLUPAMENT
RRHH
Ana Sanchez

REFERENTS ÀREA
Tècnica
SEM
Restauració
ADMINISTRACIÓ
PERSONAL
PRL

DIRECCIÓ HOSPITALITY & DESENVOLUPAMENT CORPORATIU
Àlex Orúe

**DIRECTOR
OPERACIONS**
Xavi Solé

RESTAURANTS

ABARSET
Roger Cardona

PI MIGDIA
Carolina Riccio

RIBA ESCORXADA
Cristian Ramirez

FORN
Cecilia Elias

GALL DE BOSC
Romina Lopez

ESPIOLETS
Cecilia Acosta

**DIR. COMPRES
HOSPITALITY**
Patrick Rodriguez (S)

STAFF

ADJ. DIRECCIÓ F&B
Julieta Kivatinetz

MANAGER ABARSET
Manuel Yañez

XEF OPERATIU
J. Antonio Campoy

OPERACIONS ENSISA
Andrés Biagetti

COMPRES/LOGÍSTICA
Pablo Nieves

COMPRES/ALIMENTACIÓ
Dario Buchini

CONTROL MP
Fernando Patiño

RESP. SEGURETAT
ALIMENTÀRIA
Eli Boixaderas

DIR. GESTIÓ I SERVEIS
Stephane Priou

**HOSPITALITY LAB
I SECRETARIA GENERAL**
Pablo Gonzalez

BUSINESS TRANSLATOR
Edouard Avertin

**PROJECT CONTROL
MANAGER**
Mireia Arbués

**ÀREA
CORPORATE**
Marta Güell

RESP. COMERCIAL
I RESERVES
Lucie Tubert

RESP. ESDEVENIMENTS
MC
Paola Paredes

SPORTAINMENT
Miren Miquel

**DIRECCIÓ FINANCES
ADMINISTRACIÓ**
Meritxell Carames

SERVEIS AL CLIENT
Patricia Vieitez
CAIXES
Xena Palau

PLANIFICACIÓ I CONTROL
Mònica Gomez

ANALISTA NEGOCI
BUSINESS INTELLIGENCE
Vanessa Guinle

COMPTABILITAT
FISCALITAT
Núria Fernandez

ADMINISTRACIÓ
Caixes, facturació clients
Compres
Facturació proveïdors

**DIRECCIÓ
TECNOLOGIA**
Francesc Parrilla

PROJECTES
TECNOLÒGICS
Patrick Senzier

CAP SISTEMES
Valeri Fadeev
ADJUNT
Mauricio Gutierrez

DIRECCIÓ SERVEIS MUNTANYA
Toni Rodriguez

**DIR. OPERATIVA SEM
DIR. ESCOLA ESQUÍ**
Àlex Martin

CENTRAL RESERVES
Nicole Frederiksen

DIR. TÈCNICA ESCOLA
David Parra

ESCOLA TARTER
Josema Solanes
Soledad Gutierrez

ESCOLA CANILLO
Karina Calello

ESCOLA SOLDEU
Sam Tellwright

MERCAT ANGLÈS
Gordon Standeven

DIR. TÈCNICA SEM
Santi Lopez

ENLLAÇ CIAL I MKT
Kirian Guilemany

SNOWPARK
Enric Bonvehí
Adj: Miguel Moreno

COMPETICIONS
Oriol Cusidó

CURSES VELOCITAT
ACTIVITATS SOLDEU
Xavier Bellsolà

FAMILY PARK
Karina Calello
Raul Sanchez

Organigrama Àrea Tecnologia

**DIRECCIÓ
TECNOLOGIA
Francesc Parrilla**

PROJECTES
TECNOLÒGICS
Patrick Senzier

CAP SISTEMES
Valeri Fadeev

ADJUNT
Mauricio Gutierrez

TÈCNICS

Organigrama Àrea Tècnica

**DIRECCIÓ TÈCNICA
EXPLOTACIÓ
Franck Taunay**

**DIRECCIÓ TÈCNICA
MUNTANYA- NEU
Nicolas Fornes**

MANT. I EXPLOTACIÓ
Christophe Barnabé
MANT. MECÀNIC
Edgar Pereira
ELECTRICITAT
Oriol Ponsa
ENLLAÇ-PK SOLDEU
ACOLLIDA CONTROL
Pere Estruch

MÀQUINES
Sebastià Plaza
Adjunt: Robert Lindsay

NEU DE CULTIU
Carles Marquez

MANT. EDIFICIS
QUALITAT TERRENY
Jepo Llorens

PISTERS
ACOLLIDA PISTES
Manel Vidal
Adjunt: Pablo Colipai

CAPS SECTOR
Bibi Griera, Nacho Garcia, R.
Luján

PARC MÒBIL
PK TARTER
Pere Jané
Taller: Matias Gil

Despatx Tècnic
Magda Serradell

Organigrama Hospitality i Desenvolupament Corporatiu

DIRECCIÓ HOSPITALITY & DESENVOLUPAMENT CORPORATIU

Àlex Orúe

DIRECTOR OPERACIONS

Xavi Solé

DIR. COMPRES HOSPITALITY

Patrick Rodriguez (S)

DIR. GESTIÓ I SERVEIS

Stephane Priou

RESTAURANTS

ABARSET
Roger Cardona

PI MIGDIA
Carolina Riccio

RIBA ESCORXADA
Cristian Ramirez

FORN
Cecilia Elias

GALL DE BOSC
Romina Lopez

ESPIOLETS
Cecilia Acosta

STAFF

ADJ. DIRECCIÓ F&B
Julieta Kivatinetz

MANAGER ABARSET
Manuel Yañez

XEF OPERATIU
J. Antonio Campoy

OPERACIONS ENSISA
Andrés Biagetti

COMPRES/LOGÍSTICA
Pablo Nieves

COMPRES/ALIMENTACIÓ
Dario Buchini

CONTROL MP
Fernando Patiño

RESP. SEGURETAT
ALIMENTÀRIA
Eli Boixaderas

HOSPITALITY LAB I SECRETARIA GENERAL

Pablo Gonzalez

BUSINESS TRANSLATOR

Edouard Avertin

PROJECT CONTROL MANAGER

Mireia Arbués

ÀREA CORPORATE

Marta Güell

RESP. COMERCIAL
I RESERVES
Lucie Tubert

RESP. ESDEVENIMENTS
MC
Paola Paredes

SPORTAINMENT
Miren Miquel

Organigrama Àrea Administració i Finances

**DIRECCIÓ FINANCES
ADMINISTRACIÓ
Meritxell Carames**

SERVEIS AL CLIENT
Patricia Vieitez

CAIXES
Xena Palau

PLANIFICACIÓ I CONTROL
Mònica Gomez

ANALISTA NEGOCI
BUSINESS INTELLIGENCE
Vanessa Guinle

COMPTABILITAT
FISCALITAT
Núria Fernandez

ADMINISTRACIÓ
Caixes, facturació clients
Compres
Facturació proveïdors

Organigrama Àrea Serveis en Muntanya

DIRECCIÓ SERVEIS MUNTANYA

Toni Rodriguez

DIR. OPERATIVA SEM

DIR. ESCOLA ESQUÍ

Àlex Martin

DIR. TÈCNICA SEM

Santi Lopez

CENTRAL RESERVES

Nicole Frederiksen

ENLLAÇ CIAL I MKT

Kirian Guilemany

DIR. TÈCNICA ESCOLA

David Parra

SNOWPARK

Enric Bonvehí

Adj: Miguel Moreno

ESCOLA TARTER

Josema Solanes

Soledad Gutierrez

COMPETICIONS

Oriol Cusidó

ESCOLA CANILLO

Karina Calello

CURSES VELOCITAT

ACTIVITATS SOLDEU

Xavier Bellsolà

ESCOLA SOLDEU

Sam Tellwright

FAMILY PARK

Karina Calello

Raul Sanchez

MERCAT ANGLÈS

Gordon Standeven

Organigrama Àrea RRHH, Qualitat, RSC

DIRECCIÓ DE RRHH, SIG, RRL & RSC

Rosa Rubio

CAP RRHH

Lorena Tremonti

REF. GLOBAL

Georgina Vila

**QUALITAT I SISTEMA
INTEGRAT DE GESTIÓ**

Victor Torres, Beto Lopez,
Isabel Arbonés

DESENVOLUPAMENT

RRHH

Ana Sanchez

REFERENTS ÀREA

Tècnica

SEM

Restauració

ADMINISTRACIÓ

PERSONAL

PRL

TEMPORADA 2023 - 2024





GRANDVALIRA RESORTS
EN XIFRES




**Grandvalira
Resorts**[®]
ANDORRA



217
pistes



123

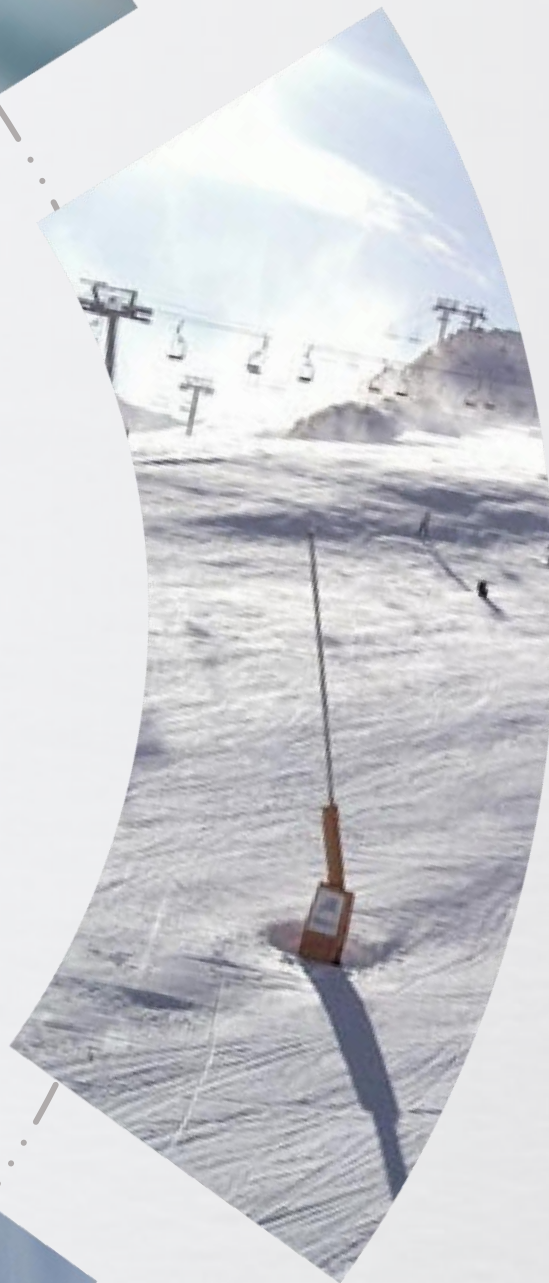
Remuntadors mecànics

179.565 esquiadors/hora



2.428
Hectàrees

5,2% del territori nacional



66%
del domini esquiable
innivat amb neu
de cultiu



83 km

Circuits esquí de muntanya

83,5 km

Circuits raquetes de neu



Prop de 2,4 milions

Dies d'esquí venuts de totes les estacions de Grandvalira Resorts

TOP 13 (GV)

2022 En el rànquing mundial de dies d'esquí
by Laurent Vanat

1.747.333 dies d'esquí venuts

2023-24

Dia més aflluència a totes les estacions de GVR
20/02/23

33.977 esquiadors

LES NOSTRES WEBS

Usuaris web
2.101.422

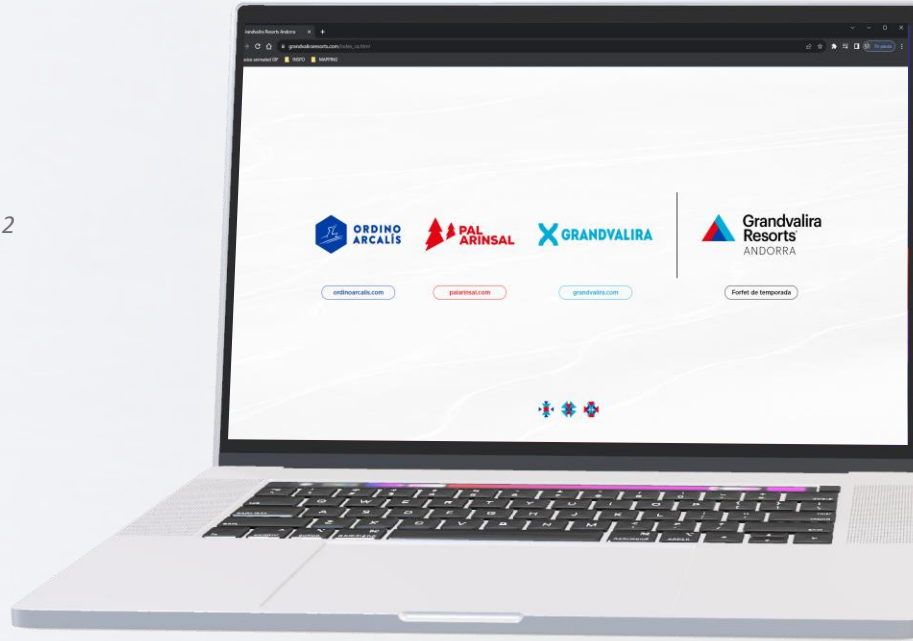
+5% vs temporada 21-22

Sessions web
4.308.542

+58% vs temporada 21-22

Visualitzacions webcams
23.320.192

+28% vs temporada 21-22



APP

GRANDVALIRA

Descàrregues: 54.338
Usuaris actius: 109.474
Sessions: 1.058.179

ORDINO ARCALÍS

Descàrregues: 5.288
Usuaris actius: 8.479
Sessions: 63.295

PAL ARINSAL

Descàrregues: 6.036
Usuaris actius: 7.429
Sessions: 59.441

SEGUIDORS XXSS

+370.000

+61.000

+76.000

+507.000 seguidors



FORFETS I
ACORDS
INTERNACIONALS

3

*TIPUS DE
FORFET*

*NOVES
DESTINACIONS*

*IKON
PASS*

*PREUS
DINÀMICS*

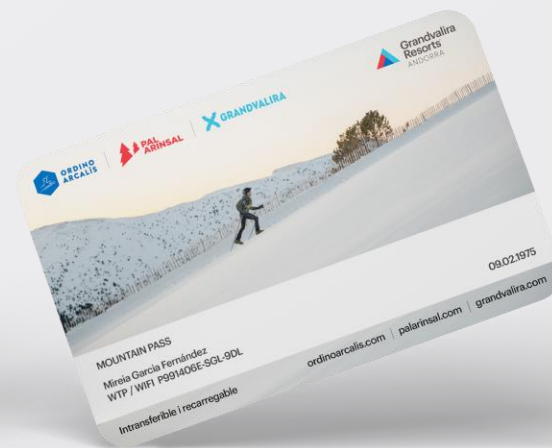
3 TIPUS DE FORFET



Andorra Pass
Forfet Extraescolar



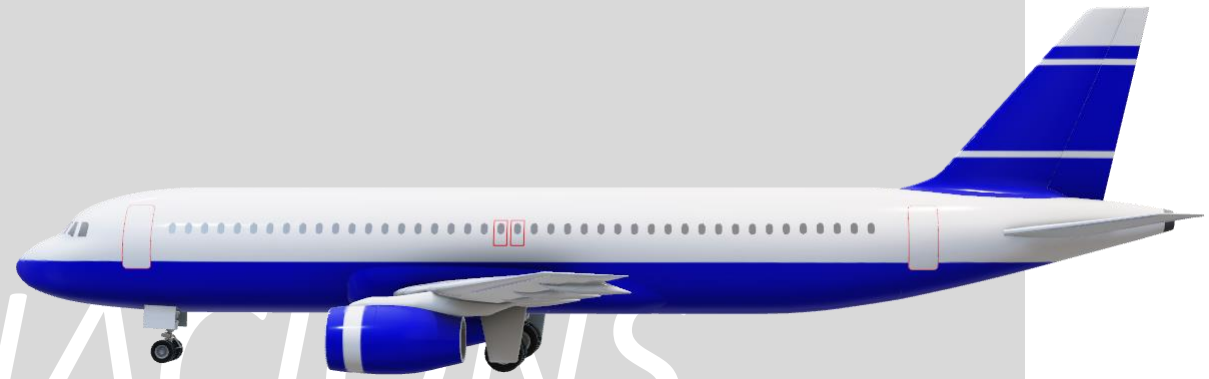
Nord Pass



Mountain Pass



NOVES DESTINACIONS



Les principals novetats:

Les 2 Alpes
Alpe d'Huez
Mammoth Mountain

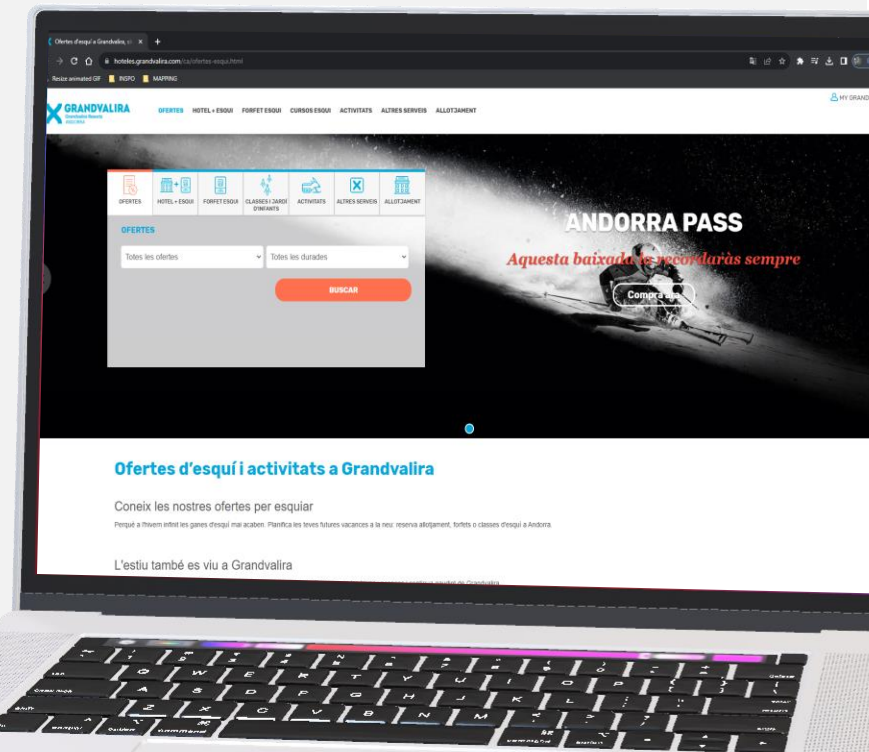


IKON PASS



PREUS DINÀMICS

Disponible als webs de Grandvalira, Pal
Arinsal i Ordino Arcalís



NOVETATS

Inversió total temporada 2023-2024

34,5 MILIONS D'EUROS

INNIVACIÓ

NOVES INSTAL·LACIONS I
INFRASTRUCTURES

NOVES PISTES

SOSTENIBILITAT



Inversió total temporada 2023-2024

34,5 MILIONS D'EUROS

21,5 M €



11 M €



2 M €



308 KM ESQUIABLES

La superfície esquiable més gran *dels Pirineus i del sud d'Europa*

Grandvalira creix 5 KM al SECTOR CANILLO





ORDINO
ARCALÍS



PAL
ARINSAL



GRANDVALIRA

COMPETICIONS



**ORDINO
ARCALÍS**



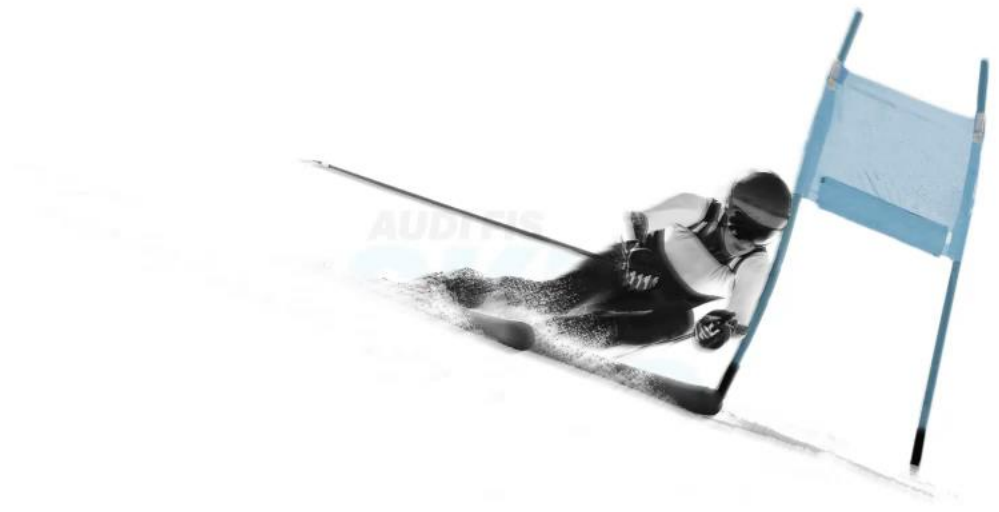
**PAL
ARINSAL**



GRANDVALIRA



Grandvalira
Resorts®
ANDORRA





ANDORRA 2029
FIS ALPINE WORLD
SKI CHAMPIONSHIPS

SOLDEU · EL TARTER
X GRANDVALIRA

CANDIDATE



Andorra
Caràcter únic
Empremta de tots

andorra2029.com



 **UCI**
MOUNTAIN BIKE WORLD
CHAMPIONSHIPS


PAL ARINSAL
ANDORRA
— 2024 —

I TOT AIXÒ PER A...

Missió d'ENSISA

Que els nostres clients interns i externs s'enduguin **la millor experiència** en una estació de muntanya



Valors d'ENSISA

Visió de futur

Compromís de servei

Esperit de superació / ambició

Compromís individual / tenacitat

Transparència

Respecte per les persones

Treball en equip

Igualtat





Hàbits de consum turístic

Menor duració de les estades

Viatges curts o viatge de llarga distància (polarització)

Menor fidelitat al destí

Organització individual del viatge

Canals de compra alternatius

Major activitat durant l'estada

Feedback immediat

Recerca de l'autenticitat

Cadena d'experiències extesa (preparació, viatge, retorn)

Demanda de major equipaments

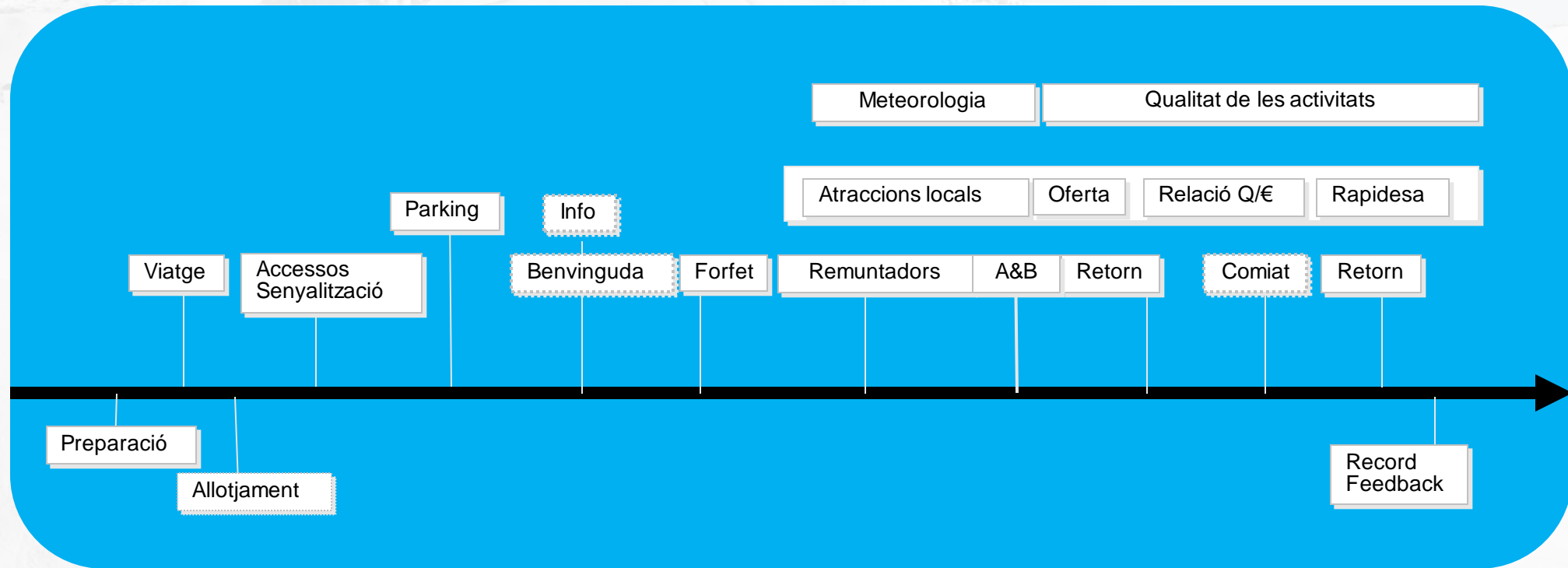
Consciència medi-ambiental

Demanda de servei personalitzat i flexible

Garantia de servei, atenció i gestió de queixes



Customer journey d'un visitant de Barcelona



Com podem diferenciar-nos?

L'excel·lència és fer la nostra tasca tant bé com sigui possible

No deixar cap element a l'atzar

Organització i anticipació

Pensar sempre en el **client** i en facilitar-li l'estada

La diferenciació la farem a través de les persones i la seva **actitud**

Una sola mala experiència pot arruinar l'estada



L'aportació individual és clau

Actitud: predisposició al servei

Atenció als detalls: neteja i ordre

Aquesta no és la meva feina Vs Treball en equip

Tracte

Salutació i comiat

Somriure

És més fàcil fer les coses amb alegria que amb mal humor

Tractar els clients com ens agradaria que ens tractessin

Passió pel què fem, per l'entorn i pel producte que venem



L'actitud és la clau

$$V = (F + E) * A$$

$$\text{Valor} = (\text{Formació} + \text{Experiència}) * \text{Actitud}$$



Participa al programa d'innovació ENSISA

Forma part de l'ADN d'ENSISA

Tothom pot aportar idees

Equips de dinamitzadors

Implementació

Recompensa



CAMPANYES

Hi ha un *hivern*
que és *per sempre*.



GRANDVALIRA
Grandvalira Resorts
ANDORRA

L'hivern infinit

grandvalira.com

Hi ha un *hivern*
que és *per sempre*.



GRANDVALIRA
Grandvalira Resorts
ANDORRA

L'hivern infinit

grandvalira.com

Hi ha un *hivern*
que és *per sempre*.



GRANDVALIRA
Grandvalira Resorts
ANDORRA

L'hivern infinit

grandvalira.com



GRANDVALIRA

Grandvalira Resorts
ANDORRA





**ORDINO
ARCALÍS**



**PAL
ARINSAL**



GRANDVALIRA



**Grandvalira
Resorts®
ANDORRA**

PATROCINADORS

PATROCINADORS



ABOVE & BEYOND



OYSHO



HEAD



bulthaup



BONA TEMPORADA

