



En digitaliseringsresa som förenklar för kunden

Heléne Wallin

Customer Loyalty Conference 230601

SKISTAR

Sälen VEMDALEN ÅRE HEMSEDAL TRYSIL STOCKHOLM

SKISTARTRAFIKEN

Om SkiStar

01

SKISTAR



Vår position

Som den ledande semesterarrangören för Skandinavien är vår vision att skapa minnesvärda fjällupplevelser året runt

28

MILJONER BESÖK PÅ
SKISTARS DIGITALA
PLATTFORMAR

4 092

OMSÄTTNING NETTO SEK

6

MILJONER SKIDDAGAR

57 317

AKTIEÄGARE VID ÅRETS SLUT

8/10

NÖJDA GÄSTER

Vår affärsidé

Vår affärsidé är att med våra gäster i fokus skapa minnesvärda fjällupplevelser, utveckla hållbara destinationer, erbjuda boende, aktiviteter, produkter och tjänster av högsta kvalitet.

SkiStars destinationer:

*Sälen**

Norra Europas största alpina skidområde: Skandinaviens bästa familjeresort.

STOCKHOLM* HAMMARBYBACKEN

Stockholms mest centrala alpina skidbacke. Hör organisatoriskt till Sälen.

HEMSEDAL*

De skandinaviska alperna: Höga toppar, svindlande vyer och äventyrlig skidåkning.

VEMDALEN*

En fjällpärla: Fantastisk skidåkning med många fallhöjdsmeter och bästa möjliga carving på semestern.

TRYSIL*

Norges största skidort: En modern skidort för familjer som älskar skidåkning.

ÅRE*

Kosmopolitisk atmosfär: En unik kombination av skidåkning och underhållning i norra Europas mysigaste och trendigaste fjällby.



SkiStar 2.0

Från:

Alpin skidåkning

Lift/Teknik

Hotell & stugor

Hållbar snöproduktion

Till:

Fjällturism året runt

Möta gästen där gästen vill vara

Bo bättre borta än hemma

Hållbara och minnesvärda fjällupplevelser

Förenkla incheckning för gästen

02

SKISTAR

<2018

Var, när och
hur hämtar vi
nyckeln?

Nej...inte köa
för att få ut
sin nyckeln
till stugan :-)

Jag vet inte
när vi ska
checka ut?



Svårt för mig
som nyanställd
att lära
mig receptions-
rutiner :-)

Vi jobbar så
olika i
SkiStar :-)

Vi i personalen
hinner inte
med :-)



Förståelse missnöjdhet kundmöte

Anpassa resan med
ankomst när
receptionen är öppen.
Köa efter en lång resa



Brainstorming

Vad behöver vi göra
annorlunda för att
uppnå ökad
kundnöjdhet



Gästnöjdhet

Pilot

Hovde hotell Vemdalen
V19/20, S20



Full lansering

22/23



Nöjdare gäster
87% ger högsta betyget!



Effektivare SkiStar
36% lägre personalkostnader



96% Digital in/utcheckning
4040 st stugor och lägenheter
180 st digitala nyckelboxar
809 st digitala lås på hotell

Gästens digitala vän – SkiStar appen

03

SKISTAR

<2020

Vart, när och
hur köper jag
SkiPass?

Nej...inte köa
på morgonen
för att köpa
SkiPass :-)

Fungerar
korten vi
använde
förra året?



Svårt för mig
som anställd att
hålla mig
uppdaterad på
alla priser :-)

Svårt att lära
mig olika
kassarutiner :-)

Stressande, vi i
personalen
hinner inte
med :-)

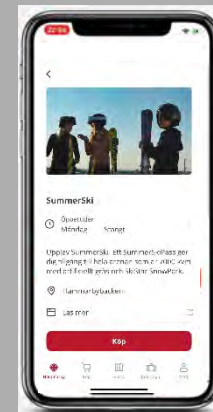
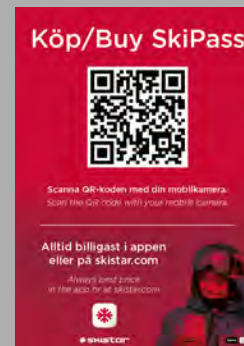
2022




Nöjdare gäster
87% ger högsta betyget!



Effektivare SkiStar
Nästan dubblat online
försäljning



400t scannade QR koder
75% online försäljning
40 st pick-up automater



Möta gästen där gästen vill vara

- enkelt
- tillgängligt
- tryggt



Hoppas att vi ses i fjällen!



helene.wallin@skistar.com
<https://www.linkedin.com/in/helenewallin/>