

Haute école spécialisée bernoise

Haute école des sciences agronomiques, forestières et alimentaires



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement für
Wirtschaft, Bildung und Forschung WBF
Agroscope
Schweizerisches Nationalgestüt SNG

SATISFACTION DES CLIENTS DANS LES ÉCURIES DE PENSION POUR CHEVAUX

Travail de Bachelor

Filière Agronomie

Spécialisation Sciences Equines

Auteure : Myriam Corpataux

Sous la direction de : Salome Wägeli et Ruedi von Niederhäusern

salome.waegeli@bfh.ch et ruedi.vonniederhaeusern@haras.admin.ch

Lieu : HAFL, Zollikofen

Date : 08. 08. 2014

RÉSUMÉ

CORPATAUX M. Satisfaction des clients dans les écuries de pension pour chevaux.

Le but de cette étude est premièrement de mettre en évidence la situation actuelle ainsi que la satisfaction générale et deuxièmement de relever les facteurs d'influence pour finalement émettre des recommandations pour les détenteurs de chevaux. La base de ce travail est un questionnaire en français et en allemand avec au total 1247 réponses exploitables. Les résultats sont représentatifs pour la filière équine en Suisse.

Suite aux analyses, le cavalier type est une femme de 39 ans. Elle va voir son cheval au moins 6 fois par semaine, le trajet dure entre 10 et 15 minutes et elle reste sur l'exploitation en moyenne 2h30. Elle pratique l'équitation de loisir autant en tant que discipline qu'en tant que but. La propriétaire préférerait que son cheval soit détenu en box-terrasse. Elle est depuis un peu plus de 4 ans dans la même écurie et a changé 1 fois de lieu de détention au cours des 5 dernières années. Financièrement, elle estime pouvoir facilement se permettre d'avoir son propre cheval. Du côté de l'exploitation type, cette dernière dispose d'un parking pour les voitures, d'une sellerie, de WC, d'un carré extérieur pour le travail de chevaux et d'au moins une aire de sortie stabilisée praticable par tous les temps. La forme de détention proposée est celle de box individuel. Le gérant de cette exploitation est un agriculteur. Les pensionnaires ont entendu parler de cette écurie par le biais d'une connaissance plus ou moins proches. Il existe des problèmes dans cette exploitation mais ils sont rares. Les cas les plus courants concernent des différends entre les clients et/ou pensionnaires et la détention et/ou l'alimentation des équidés. Dernière observation : l'écurie est bien organisée et le règlement est bien appliqué.

La satisfaction générale est élevée puisque seul 2.4% des questionnés sont insatisfaits et qu'il y a peu de variation ($\sigma=0.78$). Les secteurs avec les meilleures moyennes sont les possibilités de balades, l'amabilité et la serviabilité du personnel ainsi que l'ambiance. Ceux avec les appréciations moins positives concernent les aires de sorties, les installations pour le travail des chevaux, l'infrastructure destinée aux propriétaires ainsi que l'accessibilité.

Grâce à l'analyse statistique des hypothèses, les facteurs qui influencent la satisfaction sont les suivants : les qualifications du détenteur, l'organisation et l'application du règlement interne, la gestion des aires de sorties, l'ambiance au sein de l'écurie, l'alimentation des chevaux, les recommandations par des connaissances, les événements négatifs, la quantité de services, les possibilités de balades, l'infrastructure adaptée au but d'équitation et dans une certaine mesure le rapport qualité/prix. Les facteurs suivants ne sont pas en lien avec la satisfaction : l'âge et le sexe du propriétaire, la durée du contrat, le nombre de parcs à disposition, le personnel d'écurie, la discipline ainsi que le but visé et finalement, pour les cavaliers de concours, la présence d'un manège ou d'un carrousel.

Les recommandations se répartissent sur différents domaines. En premier, la formation continue apportera une réelle plus-value car les compétences spécialisées et sociales du détenteur sont au cœur de la gestion d'écurie. Ensuite, il faut savoir profiter de l'emplacement pour adapter l'infrastructure et les prestations aux demandes et aux buts des clients. Les possibilités de balades sont ici à considérer. Un troisième point concerne la gestion générale. Elle comporte autant le management des aires de sortie, l'organisation, le règlement, la gestion des problèmes ainsi que l'alimentation. Si ces facteurs sont sous contrôle, l'ambiance est bonne mais afin de l'améliorer encore des activités diverses peuvent être organisées. Pour terminer, l'analyse de la concurrence offre une bonne base de décision.

Mot clés : Relationship Marketing, Customer satisfaction, Horse Business Management, Horse Keeping

ZUSAMMENFASSUNG

CORPATAUX M. Kundenzufriedenheit in der Pensionspferdehaltung

Das Ziel dieser Arbeit ist es, erstens die aktuelle Lage und die globale Zufriedenheit aufzuzeigen und zweitens Einflussfaktoren zu erheben um anschliessend Empfehlungen an die Betriebsleiter abzugeben. Diese Arbeit basiert auf einem Fragebogen auf Deutsch und Französisch mit einer Gesamtzahl von 1247 nutzbaren Antworten. Die Resultate sind für die Pferdebranche der Schweiz repräsentativ.

Nach Analyse ist der typische Reiter ist eine Frau 39 Jahre alt. Sie hält sich 6 Mal pro Woche im Stall auf. Die Anfahrtszeit beträgt 10 bis 15 Minuten und sie bleibt durchschnittlich Zwei ein halb Stunden im Betrieb auf. Sie reitet freizeitmässig, was die Disziplin und ihr Ziel anspricht. Die Besitzerin wünscht sich für ihr Pferd eine individuelle Haltung in einer Box mit Terrasse. Sie ist seit ein bisschen mehr als 4 Jahren auf demselben Betrieb und hat 1 Mal in den letzten 5 Jahre den Stall gewechselt. Finanziell sagt sie, dass sie sich ihr eigenes Pferd gut leisten kann. Der typischer Betrieb verfügt über Parkplätze für Autos, eine Sattelkammer, WC, ein Sandplatz, um die Pferde zu trainieren und ein befestigter Allwetterauslauf. Die angebotene Haltungsform ist die individuelle Boxe. Der Betriebsleiter ist ein Landwirt. Die Pensionäre sind durch Bekannte auf dem Stall aufmerksam gemacht worden. Es gab schon Probleme auf dem Betrieb aber sie sind selten. Meistens handelt es sich um Meinungsverschiedenheit zwischen Kunden und/oder Pensionären oder Probleme mit der Haltung und/oder der Fütterung des Pferdes. Schliesslich ist der Stall gut organisiert und die Stallregeln werden gut durchgesetzt.

Die gesamte Zufriedenheit ist hoch da nur 2.4% der Befragten unzufrieden sind und es kaum Variabilität gibt ($\sigma=0.78$). Die Bereiche mit den besten Mittelwerten sind die Ausreitmöglichkeiten, die Freundlichkeit und die Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter und die Klima/Stimmung im Stall. Die weniger positiven Beurteilungen betreffen die Weiden, die Infrastruktur für die Bewegung des Pferdes, die Räumlichkeiten für die Pferdebesitzer und die Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln.

Dank der statistischen Auswertung der Hypothesen, sind die Einflussfaktoren die folgenden: Qualifikation der Betriebsleiter, Organisation und durchgesetzte Regeln, Weidemanagement, Stallklima, Fütterung des Pferdes, Weiterempfehlung, störende Vorfälle, Qualität der Dienstleistungen, Ausreitmöglichkeiten, angepasste Infrastruktur (an das Kundenziel), und in gewissem Mass das Preis- /Leistungsverhältnis. Andere Faktoren spielen dagegen keine Rolle. Dies sind das Alter und das Geschlecht des Kunden, die Einstalldauer, die Anzahl an Weiden, die Stallmitarbeiter, das Disziplin und das Ziel und für die Sportreiter noch das Anwesenheit einer Reithalle oder eines Karussells.

Die Empfehlungen verteilen sich über ein breites Gebiet. Erstens würde die Weiterbildung einen realen Gewinn beitragen, weil das Fachwissen und die soziale Kompetenz des Betriebsleiters Mittelpunkt des Betriebsmanagements stehen. Ausserdem, ist es nützlich von dem Standort zu profitieren, um die Infrastruktur und die Leistungen an der Nachfrage und Ziel des Kunden anzupassen. Die Ausreitmöglichkeiten sind dabei besonders wichtig. Ein dritter Punkt betrifft das generelle Management. Dies setzt sich aus dem Weidemanagement, der Organisation, der Stallregeln, dem Problemmanagement und der Fütterung zusammen. Wenn diese Faktoren unter Kontrolle sind, kann auch ein angenehmes Stallklima mit gemeinsamen organisierten Aktivitäten verbessert werden. Schliesslich, eine Analyse der Konkurrenz bringt eine zuverlässige Entscheidungsgrundlage.

Schlagwörter : Relationship Marketing, Customer satisfaction, Horse Business Management, Horse Keeping