

Sommaire

- A. Parc Olympique Lyonnais
 - ☐ Présentation du GRAND STADE de Lyon/Décines
 - Hôtel, bureaux & pôle de loisirs
 - □ Un stade 2.0 100% connecté
- B. La formation du personnel aux services de l'accueil
 - ☐ Guide « Match Day »
- C. Le service qualité



Présentation du GRAND STADE de Lyon/Décines

59 186 sièges 6 045 Places VIP **58** Buvettes 105 Loges + 4 event box **350** Places PMR **20** Ascenseurs **6** Terrains d'entrainement **2** Ecrans géants 105 m x 68 m Dimension du terrain 45 M Hauteur **10** Escalators





Stade 2.0 – 100% connecté



Le futur stade de l'Olympique Lyonnais offrira une expérience unique aux spectateurs en leur proposant des services connectés qui révolutionneront "l'expérience stade"

Commandes à la place Ralentis multi-caméras Gaming & réseaux sociaux Billetterie dématérialisée Affichages dynamiques des sponsors **25 000** Connexions wifi simultanées

350 Points de vente connectés et interactifs

300 Ecrans connectés IP TV

120 Points d'accès multi-supports

2 Ecrans géants



Application GRAND STADE OL

□ Disponible en décembre 2015 sur



□ Fonctionnalités clés







Live vidéos et replay VOD



Event Social Wall & stats

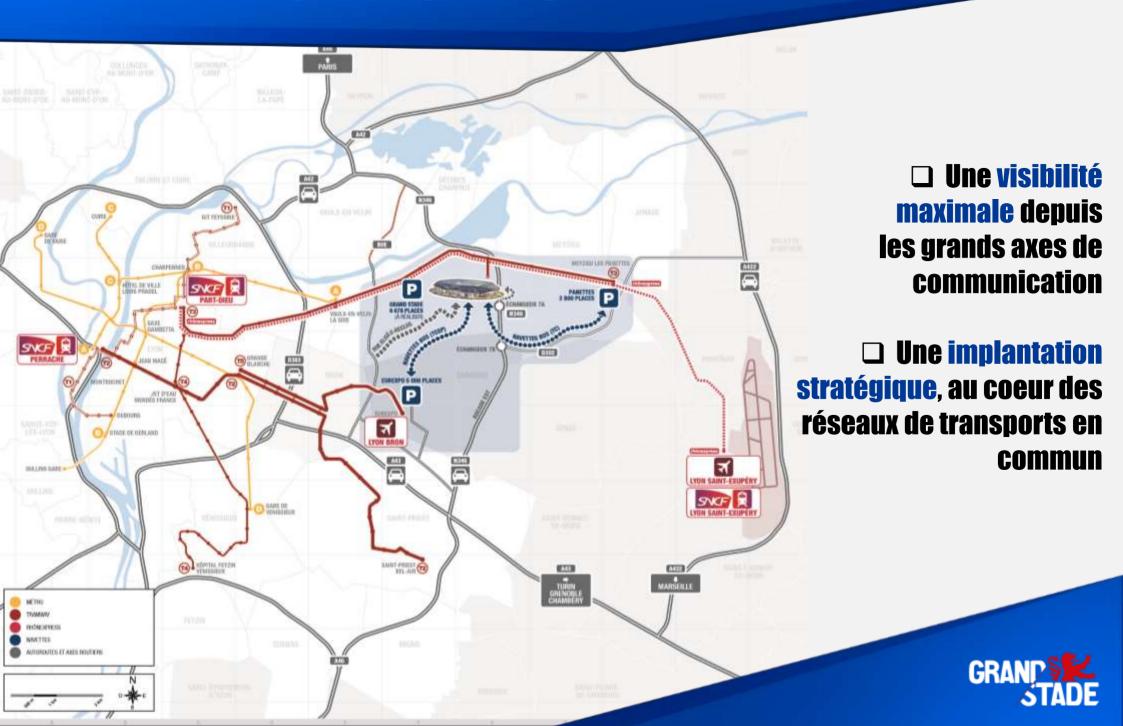


Plans interactifs





L'accessibilité pensée pour le public



L'accessibilité pensée pour le public



☐ Une application d'accès spécifiquement développée



Qualité

Pour nos clients...

- 1. Accompagnement dès l'achat du billet
- 2. Accueil personnalisé & convivialité \rightarrow Réalisation d'un guide d'accueil
- 3. Une conciergerie pour les VIPs

Avec nos partenaires...

- 1. Exigence & premium \rightarrow Enquête de satisfaction après chaque évènement
- 2. Indicateurs de suivi de la qualité avec reportings mensuels \rightarrow Benchmark





Formation du personnel aux services d'accueil

Guide "Match Day"

Avec l'arrivée du Grand Stade, notre volonté est d'améliorer l'expérience du spectateur par l'accueil qui lui est réservé. Le guide permet d'informer, de former et de responsabiliser tous les corps de métier.

Peu importe notre fonction au sein du Grand Stade, nous avons tous un rôle d'accueil vis-à-vis du public.

Nous sommes la 1^{ère} image de l'Olympique Lyonnais et à ce titre nous nous devons d'être irréprochables !



Questions / Réponses

