

L'épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à :

- mobiliser des connaissances et savoir-faire commerciaux ;
- adopter une démarche méthodologique rigoureuse ;
- identifier une problématique à partir d'une documentation d'actualité fournie en français et éventuellement en anglais portant sur le domaine de l'hébergement dans des établissements hôteliers et para-hôteliers français et européens ;
- synthétiser les idées générales exprimées dans la documentation ;
- proposer des solutions et argumenter des choix pour traiter le problème posé ;
- communiquer oralement.

Le déroulement de l'épreuve ponctuelle comporte trois étapes :

- le candidat prépare le sujet national composé d'un ou plusieurs documents d'actualité et/ou professionnels correspondant au thème d'étude proposé, accompagné d'une question d'élargissement et/ou d'approfondissement ;
- il expose en français la problématique et sa résolution pendant 10 minutes maximum ;
- la commission mène un entretien en français de 20 minutes maximum à partir de la question posée et d'autres interrogations liées à la problématique initiale.

## **SUJET N° F 22**

### **Thème : La distribution d'hébergement par Internet**

#### **Smartphones : la « résa » au bout des doigts**

À l'aide de vos connaissances théoriques et pratiques, de la documentation fournie, de votre culture mercatique et de vos acquis professionnels, il vous est demandé de présenter en français un exposé structuré dans le cadre du thème proposé. Vous intégrerez dans votre exposé la réponse à la question suivante :

- Vous expliquerez quels sont les moyens à mettre en œuvre pour une distribution d'hébergement par « smartphone » ainsi que les conditions qui en favorisent la réussite.

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2011	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Coefficient	2
RH E4	E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n° F 22	<b>1/2</b>

## **ANNEXE SUJET n° F 22**

**Thème : La distribution d'hébergement par Internet**

**Smartphones : la résa au bout des doigts**

Source : HTR n° 170 juillet 2009

**Avec l'iPhone comme figure de proue médiatique, la galaxie "smartphones" est aujourd'hui sur orbite. Les ventes explosent et les applications iPhone se multiplient. Après la révolution internet, les groupes hôteliers entrent de plein pied dans l'univers du tourisme nomade.**

Avec son iPhone, aussi élégant que performant, Apple a médiatisé et démocratisé les « smartphones ». (...) Les smartphones tirent la croissance des ventes de téléphones mobiles. Selon le cabinet d'études Gartner, près de 140 millions d'appareils intelligents ont été vendus dans le monde en 2008, soit une hausse de 13,9%. Parmi ceux-ci, c'est le haut du pavé, les terminaux haut de gamme et leurs écrans tactiles comme l'iPhone qui tiennent la corde. L'émergence de ces petits bijoux technologiques favorise l'usage d'Internet. Une récente étude montre une croissance des accès via le téléphone mobile de 107% sur le dernier trimestre 2008. Et Juniper Research table sur 1,7 milliard d'utilisateurs d'Internet mobile en 2012 contre 577 millions en 2008.

Le monde du tourisme, qui avait été un des premiers acteurs de l'Internet marchand, a rapidement compris tout le parti qu'il pouvait tirer de cette évolution. Car les fonctionnalités de géo localisation associée à la consultation d'Internet mobile prennent tous leurs sens dans l'univers du nomadisme. Pour un touriste, quoi de plus facile que d'utiliser son téléphone pour consulter la carte du métro ou se repérer dans une ville inconnue ? Pour un homme d'affaires, quoi de plus pratique pour se renseigner en temps réel sur les horaires d'avion ou trouver un bon restaurant renseigné par les critiques positives des sites 2.0 <sup>(1)</sup> ? (...)

Se montrer innovant, c'est exactement le but de HotelForYou, lancé dès le 14 mars dernier par Louvre Hotels. Cette application iPhone colle avec la stratégie de rajeunissement de Campanile, marque à forte notoriété, mais à l'image vieillissante. "Nous souhaitons offrir un service précurseur et technologique afin de moderniser l'image de l'enseigne auprès de la clientèle affaires", explique Julie Dubois, chef de groupe Campanile et Première Classe. VRP, commerciaux, dirigeants de PME : cette cible utilise en effet de plus en plus leurs smartphones pour gérer leurs affaires à distance. Et l'application HotelForYou est là pour leur faciliter la vie et les attirer non seulement vers les Campanile mais également les Première Classe et Kyriad.

Parmi les fonctionnalités de l'application : recherche de l'établissement le plus proche de sa localisation actuelle ou de sa destination finale, descriptif de l'hôtel avec défilement des photos, fiches d'hôtels favoris, meilleurs tarifs, disponibilités et confirmation de la réservation en temps réel. Julie Dubois se félicite d'autant plus de la qualité de l'application que Louvre Hotels est déjà rentré dans ses frais avec 57 000 téléchargements, un CA généré de 72 000 euros et de nombreuses retombées presse : "nous voulions être réactifs pour se positionner avant même que l'iPhone ne se démocratise afin d'avoir un temps d'avance sur la concurrence ". (...)

<sup>(1)</sup> sites 2.0 : sites participatifs

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2011	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Coefficient	2
RH E4	E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n° F 22	<b>2/2</b>