

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° 2

Thème : Le comportement du consommateur

Apple travaille sur son application Itravel

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 :

- Le comportement des consommateurs évolue : une place de plus en plus importante est donnée à la téléphonie mobile.

Comment les professionnels de l'hôtellerie peuvent-ils intégrer la téléphonie mobile à leurs actions mercatiques ?

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2012	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	2
RHE4MCC	E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n° 2	1/2

ANNEXE SUJET n° 2

Thème : Le comportement du consommateur Apple travaille sur son application iTravel

Source : HôtelRestau 31 mai 2011

Selon les révélations d'un journal économique australien, les ingénieurs du siège Apple dans la Silicon Valley travaillent d'arrache-pied pour présenter – dans un an ou deux – l'application qui pourrait révolutionner le monde du voyage d'affaires. Sous le nom de code iTravel, cette application compte transformer l'industrie du voyage comme iTunes l'a fait pour celle de la musique.

Outil universel du voyageur d'affaires fréquent, disponible sous iPhone et iPad, iTravel est la synthèse du moteur de recherche, du système de réservation, du billet électronique et de la clef d'hôtel dématérialisée, tout en servant de guides touristiques et de concierge virtuel.

La technologie intègre les derniers développements en RFID (Radio Frequency Identification) et NFC (Near Field Communication), transformant l'iPhone en Pass Navigo de nouvelle génération. Les premiers documents qui circulent sur les différents écrans de cette application montrent qu'elle se calque sur le parcours naturel d'un voyageur d'affaires avec une succession d'options complémentaires qui en font tout à la fois une encyclopédie du voyage et un couteau suisse de la réservation touristique. La première étape est de pouvoir réserver directement sur son écran, individuellement ou à la suite, un vol aérien, un trajet en train, une chambre d'hôtel, une location de voiture, ... Au passage, le titulaire d'un compte de fidélité peut récupérer et stocker ses miles et points gratuits. Il est question de monter une « Apple Travel Store », directement avec les fournisseurs de l'industrie (compagnies aériennes, chaînes d'hôtels, transporteurs et loueurs...) ou en partenariat avec des agences en ligne qui connecteraient leurs stocks disponibles. Les réservations sont traduites par un code stocké dans la puce RFID, qui sert au contrôle d'identité et de carte d'embarquement pour monter dans l'avion. Il est toujours possible à chaque instant de modifier sa réservation, si la compagnie l'autorise et d'upgrader son siège. A l'arrivée, l'iPhone se connecte sur les guides qui permettent de naviguer dans la destination, en direction de l'hôtel.

Le même principe de réservation hôtelière est prévu avec un code qui donnera accès aux chambres dotées des serrures de nouvelle génération NFC. Pour les plus aventureux, l'Apple Travel Store tiendra en permanence un rayon de promotion dernière minute, dont il sera possible de profiter dans le taxi ou la navette qui quitte l'aéroport. L'appareil doté d'un GPS prévient l'hôtel de l'arrivée imminente du client et autorise un check-in électronique à distance. Les hôtels qui auront fait le choix et l'investissement d'être iTravel compatibles faciliteront encore davantage le processus d'enregistrement dans l'hôtel et donneront accès via l'application aux services complémentaires de l'hôtel : commande de room-service, Pay TV, accès au spa, et même, dans la chambre, permettront de régler l'air conditionné et l'éclairage. Cette vision à peine futuriste a déjà donné lieu à des dépôts de brevets qui préfigurent une carrière commerciale imminente.

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2012	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	2
RHE4MCC	E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n° 2	2/2