

Brevet de Technicien Supérieur

MANAGEMENT EN HÔTELLERIE RESTAURATION

Toutes options (A, B et C)

**E4 – Mercatique des services
en hôtellerie restauration**

Durées :

- *Temps de préparation : 60 minutes*
- *Présentation du candidat : 10 minutes*
- *Entretien avec le jury : 20 minutes*

Coefficient : 3

**SUJET 3
MARDI 08 SEPTEMBRE 2020
MATIN**

Aucun document et matériel autorisé.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet se compose de 6 pages, numérotées de 1/6 à 6/6.

ATTENTION : Le sujet devra être intégralement remis à la commission d'interrogation à l'issue de l'épreuve.

Le sujet est librement inspiré d'une entreprise réelle. Pour les besoins de l'épreuve, les données ont été modifiées, complétées et adaptées. De ce fait, elles ne correspondent plus à la réalité même si elles restent cohérentes.

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)	Session 2020
E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration	SUJET 3 Page 1/6

L'Auberge des quatre vents



L'Auberge des quatre vents est un restaurant de cuisine française traditionnelle situé à Nancy, dans l'Est de la France. Celle-ci se trouve sur une artère principale à l'entrée de la ville. Le bâtiment de l'auberge se compose de deux étages avec une capacité de 60 couverts. À la belle saison la terrasse peut accueillir 40 personnes.

Le chef expérimenté propose une cuisine de qualité, élaborée sur place à partir de produits exclusivement frais. Sa carte est composée de nombreux plats traditionnels : velouté de choucroute aux petits lardons, joues de porc façon bourguignonne, pieds de porc panés, tête de veau, tartes flambées salées et sucrées. Il privilégie une cuisson au feu de bois pour sa célèbre pièce de bœuf d'origine française. Un des plats plébiscités par ses clients est l'os à moelle cuit au four, toasts grillés et sel de Guérande accompagné de frites fraîches maison. Le chef n'oublie pas ses clients végétariens, de plus en plus nombreux, en leur préparant des assiettes végétariennes.

La cuisine est entièrement faite maison, ce qui permet au restaurateur d'afficher le logo « fait maison » et le titre « Maître restaurateur ».



La décoration en bois apporte une ambiance rustique et chaleureuse. À différentes périodes de l'année, l'établissement organise des animations musicales, et soutient des manifestations sportives. Ces événements créent une atmosphère conviviale et contribuent à la notoriété de l'Auberge des quatre vents.

L'Auberge a été créée en 2001, son nom commercial et son logo n'ont pas été déposés à l'INPI (Institut National de la Propriété Industrielle). Dans le quartier, l'offre de restauration se limite à un concurrent direct et quelques points de vente de restauration rapide. Mais depuis un an, un nouveau concurrent de chaîne, « Au Bureau » s'est installé sur l'artère principale à moins de 100 mètres de l'auberge. L'ouverture de ce restaurant intensifie la concurrence et fait subir une baisse de fréquentation à l'auberge.

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)	Session 2020
E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration	SUJET 3 Page 2/6

En vous appuyant sur vos connaissances mercatiques, sur les documents joints et sur votre culture professionnelle, répondre aux questions suivantes :

1. Évaluer la pertinence du choix du nom commercial « l'Auberge des quatre vents », et du logo du restaurant. Indiquer l'utilité de les protéger auprès de l'INPI.
2. Identifier et justifier les éléments de la politique de qualité de l'Auberge des quatre vents qui pourraient lui permettre de se différencier de ses concurrents.
3. Proposer des actions mercatiques pour réagir à la baisse de fréquentation.

Dossier documentaire :

Document 1	Évènement organisé par l'établissement
Document 2	Offre anniversaire
Document 3	Logo et nom commercial du restaurant
Document 4	Protection de la marque
Document 5	Titre de Maître restaurateur à l'Auberge des quatre vents

Document 1 - Évènement organisé par l'établissement



JUN Soirée musicale
22 Public · Organisé par L'Auberge

★ Intéressé(e) ✓ Participe



Ambiance Pop, Jazz et variété avec le duo Sandrine et Émilie pour la fête de la Musique. Rendez-vous le vendredi 22 juin 2018 à partir de 19h00 à l'Auberge ! Pensez à réserver votre table (soirée musicale réservée aux clients qui dînent).

Source : page facebook de l'Auberge des quatre vents

Document 2 - Offre anniversaire



C'est votre anniversaire !

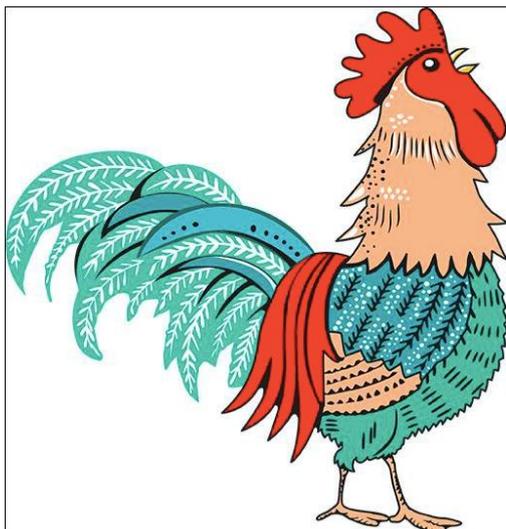
Offre valable jusqu'au 30 avril 2020
En soirée ou week-end uniquement
Et sur présentation d'une pièce d'identité

Code promo ANN2020

Source : site internet de l'Auberge des quatre vents

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2020
E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration	SUJET 3	Page 4/6

Document 3 - Logo et nom commercial du restaurant



Source : site internet de l'Auberge des quatre vents

Document 4 - Protection de la marque

Un nom commercial peut être enregistré et protégé à l'INPI. Il devient alors une marque.

Une marque vous permet de faire connaître et reconnaître vos produits et services et de les distinguer de ceux de vos concurrents. Elle représente l'image de votre entreprise et est garantie, aux yeux du public, d'une certaine constance de qualité. La marque est un bien précieux, un élément indispensable de votre stratégie industrielle et commerciale.

Si vous ne la protégez pas, vous offrez à vos concurrents la possibilité de s'en emparer et de bénéficier de vos efforts à bon compte.

Au sens de la propriété industrielle, la marque est un « signe » servant à distinguer précisément vos produits ou services de ceux de vos concurrents.

En déposant votre marque à l'INPI, vous obtenez un monopole d'exploitation sur le territoire français pour 10 ans, renouvelable indéfiniment. Vous êtes ainsi le seul à pouvoir l'utiliser, ce qui permet de mieux commercialiser et promouvoir vos produits et services. Vous pouvez vous défendre en poursuivant en justice toute personne qui, notamment, imiterait ou utiliserait aussi votre marque.

La marque peut prendre des formes variées telles qu'un mot, un nom, un slogan, des chiffres, des lettres, un dessin ou un logo.

Source : www.inpi.fr

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2020
E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration	SUJET 3	Page 5/6

Document 5 - Titre de Maître restaurateur à l'Auberge des quatre vents

Septembre 2016 : nous avons le plaisir de vous annoncer le renouvellement de notre titre de Maître restaurateur décerné par la Préfecture de Meurthe et Moselle pour les 4 années à venir.

Cuisine entièrement « faite maison »



En 2012, nous avons obtenu la certification nationale de Maître restaurateur (arrêté préfectoral du 22/11/2012) qui vous garantit une cuisine de qualité, faite sur place, avec des produits frais. Nous n'avons pas recours à des plats préparés.

Nous proposons une carte diversifiée et fréquemment renouvelée ainsi que des suggestions quotidiennes et de saison. Nos assiettes sont garnies en suffisance.

Notre personnel est accueillant et efficace. Il est formé régulièrement à la qualité de la relation clients et nous n'hésitons pas à vous le faire évaluer au moyen de questionnaires de satisfaction.

Les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur sont scrupuleusement respectées et font l'objet d'une vérification mensuelle par un laboratoire indépendant et qualifié.

Nous avons entrepris de nombreux travaux en 2011 et 2012 pour vous garantir un stationnement aisé, un accès simplifié, et une ambiance chaleureuse et conviviale dans notre restaurant.

Au plaisir de vous recevoir.

Source : site internet de l'Auberge des quatre vents

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2020
E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration	SUJET 3	Page 6/6