

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 de questions 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° 3

Thème : La fidélisation

« Les Logis veulent concentrer leurs efforts sur la fidélisation »

À l'aide de vos connaissances théoriques et pratiques, de votre culture mercatique, de vos acquis professionnels et de la documentation jointe, il vous est demandé de présenter en français un exposé structuré répondant aux deux travaux à faire ci-dessous. Votre exposé les traitera dans l'ordre qui vous convient.

- Expliquez les enjeux de la fidélisation pour un hôtelier affilié à une chaîne volontaire. Identifiez les techniques dont il dispose pour atteindre cet objectif.

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2013	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	2
RHE4MCC	E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n°3	1/2

ANNEXE SUJET n°3

Thème : La fidélisation

« Les logis de France veulent concentrer leurs efforts sur la fidélisation »

Auparavant vice-président du réseau Les Logis, Thierry Amirault succède à Jacqueline Roux et devient nouveau président de la chaîne volontaire. Rencontre.

Quel est le poids et le rôle du réseau Les Logis aujourd'hui ?

Thierry Amirault : Les Logis constituent le 1er réseau hôtelier en Europe avec 2 800 établissements (54 000 chambres) dont 2 629 Logis en France, 42 aux Pays-Bas, 35 en Belgique, 28 en Italie, 13 en Espagne, 12 au Luxembourg, et 7 en Allemagne. Le réseau recouvre toute la France : on peut trouver un Logis tous les 30 kilomètres environ. Au 31 décembre 2010, la Fédération internationale des Logis a enregistré un chiffre d'affaires de 25 M€ pour la centrale de réservations (+ 25 % par rapport à 2009), 33 M€ pour le programme Étape affaires et 1,5 M€ pour les chèques-cadeaux. Soit un chiffre d'affaires total de + 13 % par rapport à 2009. Avoir des associations départementales fait la force des Logis. Cela permet aux hôteliers d'obtenir une belle proximité.

Récemment, Châteaux et Hôtels Collection et Exclusive Hotels se sont unis. Que pensez-vous de la fusion de deux réseaux volontaires ?

Il est vrai qu'au niveau de la communication, c'est beaucoup plus confortable. La force du nombre fait que c'est plus facile. Cependant, ce n'est pas dans l'objectif du réseau Les Logis. Nous n'en ressentons pas le besoin. Nous proposons une offre complète : côté hôtellerie, les hôtels vont de 1 à 4 étoiles (dites cheminées), avec une catégorie bien distincte depuis 2009 - les Logis d'Exception - qui vise le haut de gamme de la marque des Logis. 18 établissements entrent dans cette catégorie, parce qu'ils disposent d'un gros 'plus' : un spa, un panorama... Côté restauration, le classement a été restructuré en 2009 : 23 % des établissements possèdent 1 cocotte, 42 % sont classés 2 cocottes, 21 % sont 3 cocottes, et 10 % ne disposent pas d'un restaurant. Il existe également une catégorie « table distinguée » (table reconnue par les guides), qui regroupe 4 % des établissements. Avec ces critères, le client s'y retrouve beaucoup mieux, c'est plus clair pour lui. Au niveau de la notation, l'hôtel est jugé sur 320 critères, le restaurant sur 180. Il y a une visite minimum par établissement, tous les trois ans. Cependant, le suivi qualité est très important.

Qu'est-ce qui fait la force des Logis ? Pourquoi y adhérer ?

L'adhésion est complètement volontaire. Chacun doit se présenter à une association départementale - ou nationale pour Paris - afin de faire une demande. Le prix de cette adhésion aux Logis revient à 700 € plus 35 € par chambre pour le droit d'entrée. Quant à la cotisation annuelle, elle s'élève à 463 € auquel il faut ajouter 82,50 € par chambre. Ce qui représente 2 13 € de cotisation annuelle pour un établissement de 20 chambres. Pourquoi adhérer aux Logis ? Le plus est que chaque hôtelier reste bien indépendant. Nous avons refait notre site internet en 2010, et la centrale de réservations est beaucoup plus performante. Depuis peu, nous disposons d'une application iPhone. Le tirage du guide papier est de l'ordre de 750 000 exemplaires. Et indéniablement, la communication que nous avons pu faire en 2010 (7 525 « faces » à Paris et en province, 4 000 affiches) a été très bénéfique : + 40 % de progression sur le site. Depuis, nous avons gagné 4 points en notoriété et 12 points sur la visibilité du logo.

Quels sont les prochains axes de développement de votre réseau ?

Le 18 mai dernier, nous nous sommes réunis lors d'une assemblée générale avec les 92 présidents des associations départementales. Étant donné le succès qu'a eu cette campagne de communication, nous souhaiterions la reconduire en 2012. C'est à définir, mais elle sera d'un niveau supérieur. La réservation via iPhone devrait voir le jour d'ici peu. Développer encore plus le site internet et les réservations en ligne est dans nos objectifs. Pour novembre 2011, nos efforts seront concentrés sur la fidélisation, à l'aide d'un programme modernisé - peut-être une carte, mais rien n'est encore définitif. Ce sera plus précis dans les mois à venir. Et bien sûr, nous développerons dans les pays où nous sommes déjà implantés : prendre d'autres parts de marché en Italie et Espagne, atteindre 50 établissements aux Pays-Bas et 20 en Allemagne (7 à ce jour).

Propos recueillis par Hélène Binet

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2013	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	2
RHE4MCC	E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n°3	2/2