

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°3

Thème : L'innovation

Annexe : Le lobby fait sa mue

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

- Quel est l'impact de l'innovation sur la servuction en hôtellerie?

BTS Responsable d'hébergement à référentiel commun européen		Session 2017
Mercatique et culture commerciale	RHE4MCC SUJET N°3	Page 1/2

ANNEXE SUJET n°3

Le lobby fait sa mue

Source : L'Hôtellerie restauration - 17 mars 2016

Le lobby fait sa mue

La dématérialisation et les nouvelles attentes des consommateurs font voler en éclats le lobby classique. À commencer par la réception. Le grand comptoir d'accueil n'est plus la seule option possible, comme l'explique l'architecte designer Jean-Philippe Nuel : *"On a désormais le choix entre la banque traditionnelle comme on la connaît depuis le XIXe siècle, le desk assis qui peut être apprécié dans les boutiques-hôtels, et les pods. Ces petites banques d'accueil permettent de gagner de l'espace, de supprimer la frontière physique entre le client et l'employé, et de rendre les lieux plus informels et conviviaux."*

Ces évolutions risquent même de s'accélérer. *"Avec le check-in électronique, et d'ici peu l'accès en chambre via un smartphone, le desk et l'accueil ne seront plus forcément un passage obligatoire. Ils évolueront vers un rôle de conciergerie et disparaîtront sans doute dans les chaînes économiques. En revanche, les établissements plus haut de gamme garderont un contact humain"*, prévoit-il. Dès lors, de nouvelles formules peuvent être envisagées : *"Pourquoi pas des tables circulaires hautes ou basses, ou des tables d'hôtes pour l'accueil ? Pour le check-out, le personnel pourra même vérifier votre compte sur une tablette, dans un espace lounge."* Autre tendance de fond : faire du lobby un lieu de vie multiusage, et non plus un simple hall de passage. Ainsi, le Shoreditch House, à Londres, a mis en place une confortable 'Sitting room', qui permet tout à la fois de faire des rencontres, de déjeuner et de se relaxer, et une 'Games Room' : les tables de cet espace de travail se transforment en tables de ping-pong le soir venu. *"C'est comme dans une maison : on décroisonne tout, pour que tout le monde soit en interaction"*, souligne Martine GorceMomboisse, vice-présidente du marketing de Novotel et Mercure. L'enseigne a justement repensé ses lobbys dans une dizaine d'hôtels, en les décomposant en quatre *"zones interconnectées et multifonctionnelles"*. Le Gourmet Bar est devenu central. On peut s'y restaurer, prendre un verre, travailler ou regarder un match sur écran géant. *"On veut que les gens aient envie de rester dans le lobby. L'idée est aussi de générer un chiffre d'affaires additionnel"*, poursuit-elle. La réception 'Welcome N Stay' a été revisitée avec, par exemple, un nouveau mobilier plus modulaire et un concierge virtuel (écran tactile donnant accès à de nombreuses informations pratiques). La zone 'Meet N Work' offre des espaces pour travailler ou organiser des réunions informelles, tandis que le corner 'Play N Relax' combine détente et jeux sur table tactile. *"Les retours sont très positifs, quelle que soit la génération"*, constate-t-elle. Pour créer un lieu de vie, Jean-Philippe Nuel évoque, quant à lui, d'autres pistes de réflexion : *"On peut concevoir un bar en façade, ouvert sur l'extérieur, ou intégrer d'autres types d'activités commerciales comme une boulangerie ou une boutique. On peut imaginer beaucoup de synergies !"*

BTS Responsable d'hébergement à référentiel commun européen		Session 2017
Mercatique et culture commerciale	RHE4MCC SUJET N°3	Page 2/2