

L'épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- maîtriser les connaissances relatives à :
 - . la politique et/ou la stratégie de l'entreprise hôtelière ;
 - . l'analyse du marché hôtelier ;
 - . la connaissance du consommateur et son comportement ;
 - . l'ensemble des variables mercatiques, prises isolément ou intégrées au plan de marchéage ;
- mobiliser ses connaissances pour exploiter le ou les documents qui lui sont fournis ;
- illustrer ses connaissances par des exemples récents tirés de l'environnement professionnel hôtelier et touristique ;
- communiquer avec la commission d'interrogation.

Le déroulement de l'épreuve ponctuelle comporte les phases suivantes :

- remise au candidat 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 ;
- exposé sur le thème d'étude (15 minutes maximum) ;
- interrogation.

SUJET n° 9

Thème : Les études de marché

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 un exposé structuré répondant aux travaux à faire ci-dessous. Vous les traiterez dans l'ordre qui vous convient. Les explications de vocabulaire seront, dans la mesure du possible, intégrées à votre exposé.

- Exploitez le document fourni en annexe et présentez-le de façon structurée dans le cadre du thème proposé.
- Précisez pourquoi les hôteliers ou les restaurateurs doivent analyser les comportements de leurs clients. Présentez les limites liées à la constitution d'une base de données comportementales.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - veille mercatique,
 - client potentiel,
 - bases de données relationnelles.

SESSION	EX	AMEN	Durée	30 min
2011	BTS Hôtellerie - Restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière		ORAL	SUJET 9
				1/2

ANNEXE SUJET n° 9

Thème : Les études de marché

« Les clients d'hôtel : nous les avons interrogés »

Source : <http://coachomnium.com> – Janvier 2010

Grande étude sur les clientèles hôtelières

Une étude 2009 inédite réalisée par Coach Omnium
pour le Comité pour la Modernisation de l'Hôtellerie Française

DIFFUSION GRATUITE

- Quelles sont les attentes, comportements d'achat et besoins des clients d'hôtels ?
- Selon quels critères les clients choisissent-ils un hôtel ?
- Par quels moyens réservent-ils à l'hôtel ?
- Qu'attendent-ils comme prestations/équipements dans les chambres ?
- Comment utilisent-ils les chambres d'hôtels ?
- Tiennent-ils compte des étoiles ou des labels de qualité hôteliers ?
- Quels avis ont-ils sur les hôtels français ?
- Quelle sensibilité ont-ils en matière de Développement durable en hôtellerie ?

...Et bien d'autres questions trouveront leur(s) réponse(s) dans cette étude inédite.

Cette étude est **offerte** par le *Comité pour la Modernisation de l'Hôtellerie Française*. Vous pouvez télécharger les 3 **Cahiers thématiques** sur le site du *Comité*, ou par [les liens ci-dessous](#).

N'hésitez pas à diffuser cette étude. Elle est très utile à l'hôtellerie française et aux hôteliers, pour les aider à améliorer leur offre et à l'adapter aux attentes des clientèles hôtelières.

Bonne lecture !

• **Téléchargez gratuitement les 3 rapports d'étude suivants :**

- **CAHIER PREMIER :** Les modes de vie et leur évolution & l'hôtellerie.
- **CAHIER DEUXIÈME :** Réservation, étoiles et chambres d'hôtels
- **CAHIER TROISIÈME :** Services hôteliers — Fidélisation — Labels & certifications — développement durable — Petits-déjeuners — Hôtellerie de demain — Seniors — Prix.

Cette étude est propriété de Coach Omnium et du Comité pour la Modernisation de l'Hôtellerie Française. Elle ne peut être revendue et son contenu est protégé par un copyright©2009.

68% des clients d'hôtels français tiennent compte des étoiles
=> voir cahier deuxième

71% des clients recherchent des tarifs en réservant un séjour
=> voir cahier deuxième

99% des clients veulent une salle de bains privative
=> voir cahier deuxième

52% des clients pensent que les hôtels français ne sont pas modernes
=> voir cahier troisième

73% des clients prennent systématiquement un petit-déjeuner à l'hôtel
=> voir cahier troisième

17% des clients adhèrent à un programme de fidélisation hôtelier
=> voir cahier troisième

SESSION EX	AMEN	Durée	30 min
2011	BTS Hôtellerie - Restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient 2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière		ORAL SUJET 9 2/2