

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° 14

Thème : Le comportement du consommateur

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 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.
- Expliquez comment un hôtelier-restaurateur peut étudier le comportement du consommateur et précisez pour chacune des études les avantages et les inconvénients.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - attitude,
 - panel de consommateur,
 - motivation.

SESSION	EXAMEN		Durée	30 min
2008	BTS Hôtellerie - Restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	ORAL	SUJET 14	1/2

ANNEXE SUJET n° 14

Thème : Le comportement du consommateur

Source : Aujourd'hui, du 15 mai 2006

Marise et 9 enfants de primaire ont été filmés à la cantine.

C'est un nouveau pas dans la télé réalité alimentaire. Après avoir observé les familles françaises à table grâce à des caméras installées dans leurs cuisines, les surgelés Findus braquent maintenant leurs objectifs sur la cantine. Réalisé avec le nutritionniste Jean-Michel Cohen, le film, présenté ce matin, dévoile ce que tout parent aimerait voir : comment son rejeton mange à l'école. « *On a mis quatre caméras dans le self, aux entrées, aux plats, aux tables et au débarrassage* », présente Mathieu Lambeaux, directeur général de la marque. « *On veut traquer la vérité, entre ce que les enfants disent consommer et ce qu'ils font, il y a une marge* ». (...)

Dans un décor orange où les gamins se servent autour d'îlots, les mini-caméras se font oublier. « *On fait ça pour le docteur Cohen qui veut étudier notre alimentation. C'est bizarre mais pas gênant* », confie Alisson, 10 ans, un des dix enfants de CM 1 dont les familles ont accepté de se prêter au jeu. Durant quatre jours, le déjeuner des petits cobayes est filmé. Quatre d'entre eux seront aussi suivis au diner chez eux. Ce vendredi midi, l'entrée est expédiée : c'est salade de pâtes. Sans surprise ça s'avale. Le filet de hoki à la provençale - un poisson sans arêtes - servi avec de la macédoine chaude a moins de succès. « *C'est équilibré mais pas très bon* », confie Marise. « *Le poisson, j'y goûte mais les légumes, je peux pas sauf les pommes de terre. Je préfère la sardine en conserve* », indique Emeryss, qui attaque sa banane avant son plat. « *A chaque fois, il mange le dessert avant. Hier, il a pris la ratatouille après la glace* », dénonce Amandine. « *Moi, le poisson j'adore sauf le surgelé. Ma mère dit que c'est pas sain* ». (...)

Pour les légumes, il faudra repasser : ils restent dans les assiettes. Raison ? « *La macédoine ça se mange froid avec de la mayonnaise* », déclarent les gamins. Le directeur général se fait retoquer quand il propose de créer du colin grillé. « *Les enfants disent qu'ils n'aiment pas mais tous ont mangé du hoki. Comme quoi il ne faut pas les écouter. On a aussi découvert que la ratatouille a été appréciée car on a mis des pommes de terre dedans. Ça nous donne l'idée d'introduire des patates ou des pâtes dans les légumes* ».

À la cantine, les caméras ont aussi démontré que les concombres-vinaigrette ne passent pas et qu'il vaut mieux y mettre de la crème. « *La qualité des repas, on sait faire. Ici, les élèves élisent les meilleures recettes. C'est une façon de les satisfaire* », indique Jérôme Lecoœur, directeur régional de la Sodexho, l'entreprise chargée de la restauration. Reste un mystère : à l'applaudimètre, l'épinard est le numéro 1 des enfants « *sauf celui avec du fromage dedans qui sent le vomi* ». Quand le directeur général de la marque questionne. « *Quel est le légume que je ne dois surtout pas faire ?* », réponse unanime : « *Les épinards* ». Allez comprendre ! (...)

Filmer les repas, à quoi ça sert ?

Si la barquette alu a disparu des surgelés au profit de celle en carton compatible avec la cuisson au micro-ondes, c'est en partie grâce aux opérations caméras conso. En trois ans, Findus a réalisé trois expériences de ce type : « le Loft » en 2003, où des familles devaient réaliser leurs repas dans un appartement témoin, les « Caméras conso » de 2005 et 2006 où, à chaque fois, dix foyers étaient filmés chez eux avec pour objectif de cerner leurs coutumes alimentaires. Les centaines d'heures d'observation ont permis d'adapter les produits.

**CLAIRE
CHANTRY**

SESSION	EXAMEN		Durée	30 min
2008	BTS Hôtellerie - Restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière		ORAL	SUJET 14 2/2