

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° 10**

### **Thème : Mesurer la satisfaction de sa clientèle**

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.
- Indiquez comment un hôtelier restaurateur peut mesurer la qualité de ses services. Quels outils permettent aux hôteliers restaurateurs de maintenir le niveau de qualité de leurs services ?
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
  - qualité attendue,
  - certification,
  - e-réputation.

SESSION	EXAMEN		Durée	30 min
2014	<b>BTS Hôtellerie - Restauration</b>	<b>Option A : Mercatique et gestion hôtelière</b>	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	ORAL	<b>SUJET 10</b>	<b>1/2</b>

## ANNEXE SUJET n° 10

### Thème : Mesurer la satisfaction de sa clientèle

Source : <http://www.tera-hotels-resorts.com/satisfaction> (extrait)

Cher hôte,

Afin d'améliorer nos services et de répondre au mieux à vos attentes, merci de vouloir nous faire part de vos remarques et suggestions en complétant ce formulaire.

Nom	<input type="text"/>	Numéro de chambre	<input type="text"/>
Prénom	<input type="text"/>	Date d'arrivée	<input type="text"/>
Courriel	<input type="text"/>	Date de départ	<input type="text"/>

<b>RECEPTION</b>	<b>Très bien</b>	<b>Bien</b>	<b>Insuffisant</b>	<b>Décevant</b>
Transferts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Courtoisie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procédures d'arrivée et départ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Boutique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>CHAMBRE</b>	<b>Très bien</b>	<b>Bien</b>	<b>Insuffisant</b>	<b>Décevant</b>
Confort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Décoration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Propreté générale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Équipement général	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Produits d'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>RESTAURANT</b>	<b>Très bien</b>	<b>Bien</b>	<b>Insuffisant</b>	<b>Décevant</b>
Décoration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité du service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapidité du service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Présentation des plats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des repas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Variété de la carte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>HOTEL</b>	<b>Très bien</b>	<b>Bien</b>	<b>Insuffisant</b>	<b>Décevant</b>
Spa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Activités	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Décoration générale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ambiance générale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maintenance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapport qualité/prix	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Est-ce votre premier séjour dans notre hôtel ?

☐ Oui ☐ Non

Si non, combien de fois êtes-vous déjà venu dans notre hôtel ?

☐ < 5 fois ☐ > 5 fois

Recommanderiez-vous notre hôtel à d'autres personnes ?

☐ Oui ☐ Non

Comment avez-vous connu notre hôtel ?

☐ Sur recommandation

☐ Publicité internet, quel site ?

☐ Autre publicité, laquelle ?

Vos commentaires :

--------------

SESSION	EXAMEN		Durée	30 min
2014	<b>BTS Hôtellerie - Restauration</b>	<b>Option A : Mercatique et gestion hôtelière</b>	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	ORAL	<b>SUJET 10</b>	<b>2/2</b>