

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° 19

Thème : communiquer avec sa cible

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.
- Présentez les différents acteurs intervenant dans la création et la diffusion d'une action de communication média. Précisez succinctement le rôle de chacun.
Comment un hôtelier ou un restaurateur peut-il mesurer l'efficacité de cette action ?
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - promotion des ventes,
 - score d'attribution,
 - stratégie « multi canal ».

Session	EXAMEN		Durée	30 min
2016	BTS Hôtellerie - Restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	ORAL	SUJET 19	1/2

ANNEXE SUJET n° 19

Thème : communiquer avec sa cible

Source : Newsletter du groupe Bernard Loiseau - mai 2015 (extraits)



La Fête des Mères au Relais Bernard Loiseau !

Faites rêver votre maman, en lui offrant le séjour **Fête des mères**,
alliant excellence et gastronomie au Relais & Châteaux Bernard Loiseau en Bourgogne,
hôtel 5 étoiles et restaurant 3 étoiles Michelin ! (à lui faire profiter toute l'année)

Plus de détails sur ce séjour pour 2 personnes

Séjour « Astuces de Cuisine »

à 495 € pour deux personnes

Les lundis 1er, 8, 15, 22 et 29 juin 2015

Grâce à ce séjour d'exception, passez en cuisine au Relais Bernard Loiseau ! Lors de la démonstration avec le chef, des astuces pour cuisiner les produits printaniers vous seront dévoilées.

Plus de détails Offrez ce séjour

Séjour « Œnologie Prestige »

à 720 € pour deux personnes

Le lundi 8 juin 2015

Découvrez un accord mets et vins de haute voltige avec une dégustation de **cépages oubliés**.
Connaissiez-vous la négrette, la folle noire, la mondeuse ou l'ondenc !

Voici le menu

A Paris, soirées œnologiques,

chez Tante Marguerite (7e) : **chaque 1er jeudi du mois**

chez Tante Louise (8e) : **chaque dernier mercredi du mois**

Restaurant Tante Marguerite (7e)

Jeudi 21 mai 2015

Soirée exceptionnelle :

« accord Mets & Whiskies »

Bernard Loiseau s'allie à **La Maison du Whisky** pour une soirée de dégustation d'accord mets & whiskies dans un des salons privés du restaurant Tante Marguerite.

Soirée à 95 € par personne : 5 verres de whiskys et des bouchées dégustations seront servis avec les explications du sommelier Benoît Bouquin.

Le menu

01 45 51 79 42 ou tante.marguerite@bernard-loiseau.com

L'opération "Bouteille Mystère" à La Part des Anges,

Un verre du vin mystère acheté = un bulletin pour deviner le vin dégusté, et peut-être, gagner la bouteille mystère à la fin de l'opération

Rendez-vous à La Part des Anges : 7, rue Vauban 21000 Dijon.

03 80 49 89 56 ou lapartdesanges@bernard-loiseau.com

Session	EXAMEN		Durée	30 min
2016	BTS Hôtellerie - Restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	ORAL	SUJET 19	2/2