

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° 7

Thème : intégrer l'éthique dans sa démarche et ses actions

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 éléments des variables du plan de marchéage qui traduisent la démarche éthique et sociétale d'un hôtelier ou restaurateur vis-à-vis de ses clients. Précisez quelle pourrait être une démarche éthique et sociétale vis-à-vis de ses concurrents ?
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - base de données,
 - transparence des prix,
 - contrefaçon.

Session 2016	EXAMEN		Durée	30 min
	BTS Hôtellerie - Restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	ORAL	SUJET 7	1/2

ANNEXE SUJET n° 7

Thème : intégrer l'éthique dans sa démarche et ses actions

La politique cookies du groupe (extraits)

Source : site Accorhotels.com - juin 2015

Accor utilise des cookies ou autres traceurs sur tous ses sites de réservation en ligne. Leur installation est soumise à votre consentement. Aussi, lors de votre première visite sur les Sites Accor, il vous est demandé si vous acceptez l'installation de ce type de cookies qui ne seront activés qu'après votre acceptation.

Pourquoi définir une politique cookies ?

Dans un souci d'information et de transparence, Accor a défini la présente politique afin de vous permettre d'en savoir plus sur : l'origine et la finalité des informations traitées à l'occasion de votre navigation sur les Sites Accor ; vos droits quant aux cookies et autres traceurs utilisés par Accor.

Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous sommes amenés à divers moments à vous demander en votre qualité de client ACCOR , des informations sur vous-même, des membres de votre famille, comme : des coordonnées (par exemple nom, prénom, n° de téléphone, email, ...), des informations personnelles (par exemple date de naissance, nationalité, ...), des informations sur vos enfants (par exemple prénom, date de naissance, âge...), votre n° de carte de crédit, (à des fins de transaction et de réservation), votre n° de membre du programme de fidélisation, vos préférences et centres d'intérêts (par exemple chambre fumeur ou non, étage préféré, type de literie, type de presse écrite lu, sports, intérêts culturels,...), vos questions/commentaires, durant ou suite à un séjour dans l'un de nos établissements...

Quand vos données personnelles sont-elles collectées ?

Les données personnelles peuvent être collectées à différentes occasions :

- lors de la réservation d'une chambre..., de réclamations et/ou litiges ;
- lors de votre participation à des programmes ou animations marketing : enregistrement dans les programmes de fidélisation ; contribution à des enquêtes de satisfaction ; concours ou jeux en ligne ; abonnement à des newsletters ;
- lors de connexion aux sites ACCOR (adresse IP, cookies)...

Quelles sont les finalités ?

Nous collectons vos données personnelles dans le but de :

- gérer la réservation des chambres et des demandes d'hébergement : gérer votre séjour à l'hôtel...
- améliorer notre service hôtelier, notamment : traiter de vos données personnelles dans notre programme marketing client, afin d'avoir une meilleure compréhension de vos besoins et de vos souhaits ;
- adapter nos produits et services afin de répondre au mieux à vos demandes ; personnaliser les offres et les messages relationnels à votre attention ; vous informer des offres spéciales ;
- gérer notre relation avec nos clients avant, pendant et après votre séjour : gestion du programme de fidélisation ; qualification de la base de données clients...

Session 2016	EXAMEN		Durée	30 min
	BTS Hôtellerie - Restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	ORAL	SUJET 7	2/2