

L'épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à :

- mobiliser des connaissances et savoir-faire commerciaux ;
- adopter une démarche méthodologique rigoureuse ;
- identifier une problématique à partir d'une documentation d'actualité fournie en français et éventuellement en anglais portant sur le domaine de l'hébergement dans des établissements hôteliers et para-hôteliers français et européens ;
- synthétiser les idées générales exprimées dans la documentation ;
- proposer des solutions et argumenter des choix pour traiter le problème posé ;
- communiquer oralement.

Le déroulement de l'épreuve ponctuelle comporte trois étapes :

- le candidat prépare le sujet national composé d'un ou plusieurs documents d'actualité et/ou professionnels correspondant au thème d'étude proposé, accompagné d'une question d'élargissement et/ou d'approfondissement ;
- il expose en français la problématique et sa résolution pendant 10 minutes maximum ;
- la commission mène un entretien en français de 20 minutes maximum à partir de la question posée et d'autres interrogations liées à la problématique initiale.

SUJET N° 5

La politique de produit

Barbie s'installe au Plaza Athénée

À l'aide de vos connaissances théoriques et pratiques, de la documentation fournie, de votre culture mercatique et de vos acquis professionnels, il vous est demandé de présenter en français un exposé structuré dans le cadre du thème proposé. Vous intégrerez dans votre exposé la réponse à la question suivante :

- Présentez les principales raisons qui peuvent inciter un hôtelier à se différencier de la concurrence et les moyens qu'il peut mettre en œuvre pour y parvenir.

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2011	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	2
RHE4MCC	E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n° 5	1/2

ANNEXE SUJET n° 5

Thème : La politique de produit

Barbie s'installe au Plaza Athénée

Source : L'hôtellerie-restauration du 16 septembre 2010

La chambre proposée au Plaza Athénée en partenariat avec le groupe Mattel a affiché complet tout au long du mois d'août.

Le Plaza Athénée n'en est toujours pas revenu. Preuve que les idées les plus extravagantes peuvent plaire, sa petite chambre Barbie a connu un succès inattendu cet été. Largement médiatisée, la chambre dédiée à la poupée créée en 1959 par **Ruth Handler** a fait la joie des petites filles et celle du palace, qui a enregistré des réservations nombreuses auxquelles il ne s'attendait pas vraiment. Mise à disposition du 5 août au 5 septembre, elle a été réservée durant tout l'été, tout en ne demeurant accessible qu'aux filles âgées de 3 à 16 ans, uniquement accompagnées de leurs parents.

Étonnante de vraisemblance, la petite chambre rose Barbie a trouvé son public. Son atmosphère glamour a séduit les grands et les petits. *“Nous avons pensé que l'univers de Barbie était similaire à celui du Plaza”*, souligne-t-on chez Mattel, la société mère de Barbie. *Logiquement, nous avons demandé à l'hôtel de réaliser une chambre dans le style Barbie.”* Tout a été pensé jusqu'au plus infime détail : du mini canapé rose bonbon - créé par la marque italienne Doïmo - au lit à baldaquin en tissu rose épais, en passant par le petit meuble sur lequel est posé un mini ordinateur rose ou le peignoir de poupée en velours gratté.

Kit de jeux Sans oublier les produits d'accueil de la salle de bains siglés Barbie : *“nous y avons aussi mis notre ‘signature Plaza’, souligne Isabelle Maurin, directrice de la communication, comme ces lustres à pompons rose.”* Enfin, les petites filles avaient à leur disposition un kit de jeux et une grande maison Barbie, avec des poupées Barbie à l'intérieur. Pour le directeur général du Plaza, le partenariat avec Mattel est une excellente opération : *“nous avons très bien vendu la chambre Barbie alors que nous ne nous y attendions pas.”* *“Pour l'année prochaine, précise la directrice de la communication, nous avons même déjà des réservations !”*



SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2011	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	2
RHE4MCC	E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n° 5	2/2