

Brevet de Technicien Supérieur

MANAGEMENT EN HÔTELLERIE RESTAURATION

Toutes options (A, B et C)

E4 – Mercatique des services en hôtellerie restauration

Durées :

- *Temps de préparation : 60 minutes.*
- *Présentation du candidat : 10 minutes.*
- *Entretien avec le jury : 20 minutes.*

Coefficient : 3

SUJET 1

Mardi 25 mai 2021 - Matin

Hôtel Le Moulin Plaza***

Aucun document et matériel autorisé.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

ATTENTION : Le sujet devra être intégralement remis à la commission d'interrogation à l'issue de l'épreuve.

Le sujet est librement inspiré d'une entreprise réelle. Pour les besoins de l'épreuve, les données ont été modifiées, complétées et adaptées. De ce fait, elles ne correspondent plus à la réalité même si elles restent cohérentes.

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)	Session 2021
E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration	SUJET 1 Page 1/5

Hôtel Le Moulin Plaza***



L'hôtel Le Moulin Plaza ***, situé dans le 9^{ème} arrondissement, dans le centre de Paris entre la gare Saint-Lazare, Montmartre, le quartier de l'Opéra ; tire son nom de sa proximité avec le célèbre cabaret Le Moulin Rouge. Les salles de spectacles, musées et restaurants sont très nombreux dans ce quartier qui attire les touristes étrangers et français.

Le Moulin Plaza est un hôtel indépendant dont les murs et le fonds de commerce appartiennent à des investisseurs privés.

L'établissement récemment rénové dispose de 48 chambres dont certaines avec vue sur Le Moulin Rouge et 2 Junior Suites pouvant accueillir jusqu'à 3 personnes.

Le tarif du petit déjeuner buffet est de 12 € par personne. Le petit déjeuner express est proposé au tarif de 5 € par personne. Le petit déjeuner est servi de 7 h à 10 h en semaine et de 7 h 30 à 10 h 30 les week-ends. Ce service génère 5 % du chiffre d'affaires global de l'établissement.

Le site internet de l'hôtel est référencé en première position sur les moteurs de recherche et génère 10 % des réservations en direct. 8 % des séjours sont réservés par des sociétés pour leur clientèle affaires. Le reste des réservations provient des agences de réservations en ligne (OTAs). La segmentation clientèle actuelle est la suivante : 80 % tourisme, 20 % affaires.

Les quartiers de Montmartre et de l'Opéra comptent plus d'une trentaine d'hôtels 3 étoiles.

Les propriétaires, dans le contexte très concurrentiel de l'hôtellerie 3 étoiles à Paris, réfléchissent à la création d'un nouveau service : le coworking.

La salle de petit déjeuner a une capacité de 40 couverts. Le salon attenant a une surface de 65 m². Ils donnent sur un patio fleuri préservé de l'animation et du bruit de la rue. Ces surfaces, avec un faible investissement, pourraient être aménagées pour proposer un espace de coworking.

En vous appuyant sur vos connaissances mercatiques, sur les documents joints et sur votre culture professionnelle, répondre aux questions suivantes :

1. Évaluer la pertinence de l'offre de coworking en présentant les atouts et les limites de ce projet pour l'hôtel « Le Moulin Plaza ».
2. Analyser les différents éléments à prendre en compte pour la fixation du prix de ce nouveau service. Recommander une stratégie de prix en justifiant votre choix.
3. Proposer des actions de communication digitale pour ce nouveau service. Argumenter.

Dossier documentaire :

Document 1	Extrait du site de l'établissement « Le Moulin Plaza »
Document 2	Le coworking gagne aussi l'hôtellerie
Document 3	Livret exclusif sur les espaces de coworking hôteliers

Document 1 - Extrait du site de l'établissement « Le Moulin Plaza »

La salle de petit déjeuner



Le salon



Accès

En métro

- **Station Blanche – ligne 2.** À proximité immédiate.
- **Station Place de Clichy – ligne 13.** A 5 minutes à pied.
- **Station Pigalle – ligne 12.** À 5 minutes à pied.



En Bus : Arrêt Place Blanche

- **Bus 74** en provenance de de la Place du Châtelet.
- **Bus 68** depuis l'Opéra Garnier quand vous arrivez de l'aéroport Roissy Charles de Gaulle avec Roissy Bus.
- **Bus 54** pour venir de la Gare du Nord.
- **Bus 30** pour rejoindre la Gare de l'Est.



En Voiture

- 2 places de parking, 10-12 rue Pigalle.
- Parking le plus proche, rue Mansart. Tarif préférentiel.



Source : www.moulinplaza.com

Document 2 (1/2) - Le coworking gagne aussi l'hôtellerie

À l'heure de l'économie collaborative, de la flexibilité et du nomadisme, le coworking apparaît comme une des réponses à cette évolution des besoins.

Le coworking s'entend comme un espace de bureaux partagés en location ponctuelle ou sous forme d'abonnement. L'idée est de partager un bureau et, surtout, d'en utiliser un seulement quand nécessaire. [...]

En réponse à cette tendance, les espaces de coworking se développent un peu partout dans les grandes villes : Paris, Lyon, Nantes... et l'hôtellerie n'est pas épargnée par ce phénomène.

Rappelons d'abord ce que les hôteliers proposent pour une prestation de coworking. Généralement l'offre se compose d'un espace dédié au travail, plus ou moins formel avec connectiques, imprimantes, wifi de qualité, et boissons chaudes, eau, viennoiseries, snack, etc. moyennant des forfaits à l'heure, à la demi-journée ou à la journée complète. Pour d'autres, seules les consommations sont payantes. Les fondamentaux ? En plus du wifi de qualité, proposer des prises en nombre suffisant, voire des chargeurs de smartphones.

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)	Session 2021
E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration	SUJET 1 Page 3/5

Document 2 (2/2) - Le coworking gagne aussi l'hôtellerie

Le coworking dans un hôtel répond à un nouveau besoin et une nouvelle manière de satisfaire la clientèle, mais pas seulement. Les hôteliers y ont aussi vu une manière de rentabiliser des espaces peu ou pas exploités de manière optimale. Les investissements ne sont pas très lourds et généralement les hôtels sont en bonne partie déjà équipés : wifi, fauteuils/chaises, tables, etc. Le personnel est également déjà présent pour superviser ce service. Les hôteliers optimisent leurs mètres carrés. Dans certains hôtels, le lobby joue ce rôle. Pour d'autres, c'est la salle de petit déjeuner qui se transforme en espace de travail dès le service et le ménage terminés. Le mot « day-use » prend tout son sens : en faisant du coworking, les hôteliers rentabilisent des espaces non exploités à certaines heures de la journée.

Mais pas seulement. C'est aussi un moyen pour les hôteliers de faire parler de leurs établissements. Les hôteliers diversifient leurs cibles de clientèles et profitent de la communication induite par ce nouveau service. Cela permet également de drainer de nouveaux clients pour le bar et le restaurant. Ce concept est complètement en phase avec ces nouveaux hôtels ouverts sur leur environnement et sur la clientèle locale. C'est un moyen de créer de la vie dans l'hôtel, d'animer des espaces qui resteraient tristement vides. [...]

Les espaces coworking dans les hôtels se retrouvent dans des localisations propices : proche des gares, des aéroports ou de pôles économiques. En attendant un train, entre deux rendez-vous, il est ainsi possible de mettre son temps à profit, en travaillant dans un espace fonctionnel et donc d'optimiser son déplacement. [...]

En plus des notions de « liberté / flexibilité », les co-workers profitent d'un cadre généralement agréable et peuvent même profiter des équipements de l'hôtel (spa, fitness). Certains utilisateurs d'espace coworking y voient aussi le moyen de véhiculer une image plus valorisante : ils organisent une session de travail avec un client dans un environnement moins formel qu'une classique salle de réunion, et parfois plus en adéquation avec leur secteur d'activité. On peut ainsi choisir son lieu de travail en fonction de l'image que l'on souhaite donner.

Seul inconvénient du coworking dans l'hôtellerie, quand les co-workers se sentent un peu trop bien, ils peuvent avoir tendance à prendre trop de place, au détriment de la clientèle traditionnelle de l'hôtel. La contrepartie de ce succès est donc la nécessité d'anticiper la gestion de potentiels conflits d'usage entre les flux de clientèle.

L'hôtellerie a toute légitimité pour proposer ce type de prestation : la plupart des équipements et services à déployer sont souvent déjà présents sur site, le personnel également et la clientèle d'affaires est un segment que la plupart des hôteliers connaissent bien. Les professionnels s'y mettent de manière plus ou moins structurée. Des concepts orientés exclusivement « business » se développent :

- C'est le cas à Paris du BOB Hotel d'Elegencia (comprenez « Business On Board » pour BOB). De par son concept, cet hôtel va plus loin et propose différents espaces de bureaux : lobby, patio ou les plus classiques salles de réunions. L'hôtel a pensé à tout : si le client souhaite plus de discrétion, des petites alcôves sont là pour l'accueillir.
- Le C.O.Q. Hôtel, dans le 13ème arrondissement parisien, aussi se positionne sur ce créneau : une fois le petit-déjeuner terminé, les ordinateurs portables remplacent les assiettes sur les tables.
- Des groupes hôteliers se positionnent également sur ce créneau : chez AccorHotels, le concept Easywork est déployé au sein des hôtels Mercure et Novotel.

Et ce ne sont que des exemples parmi tant d'autres.

Source : www.inextenso-tch.com

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)	Session 2021
E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration	SUJET 1
	Page 4/5

Document 3 - Livret exclusif sur les espaces de coworking hôteliers

Plateformes hôtelières de coworking

Lancée en 2016, AirOffice est une plateforme de réservation d'espaces de coworking dans des boutique-hôtels. Actuellement, la plateforme permet de réserver dans une trentaine d'établissements, uniquement sur Paris. Pour environ 5 € HT de l'heure, il est possible d'obtenir une place dans un des espaces communs des différents hôtels de la capitale. La réservation comprend l'accès au Wifi, la mise à disposition de chargeurs téléphoniques, la presse en libre-service, des boissons (thé/café) et un service de conciergerie. Les espaces de coworking AirOffice sont ouverts du lundi au samedi de 7 h à 21 h.

Présente seulement sur Paris, la plateforme Take A Seat propose des espaces de coworking dans une dizaine d'établissements sur Paris, dont 4 sont des hôtels. Sur le site on trouve les tarifs des espaces à l'heure et à la journée, les horaires de chaque espace et les places disponibles. Parmi les hôtels référencés sur la plateforme, les tarifs à l'heure vont de 4 à 6 €, et de 17 à 26 € pour la journée. Il est également possible de s'abonner au mois, pour 200 €, afin de bénéficier de tous les espaces en illimité.

Le groupe AccorHotels s'est également positionné sur cette tendance du coworking en proposant la plateforme Easywork by Mercure, inaugurée début 2014 dans l'hôtel Mercure Paris Gare de Lyon. Aujourd'hui, le site compte 6 hôtels Mercure à travers la France (1 à Nantes, 1 à Bordeaux, et 4 en Île-de-France) qui disposent d'espaces de travail aménagés, modulables et design. Les horaires et tarifs varient en fonction des hôtels : entre 5 et 10 € HT pour 1H, entre 15 et 20 € HT pour la demi-journée et entre 25 et 40 € HT pour la journée.

Tarifs & réservation

Les 2/3 des hôtels recensés facturent l'accès à leur espace de coworking, aussi bien aux clientèles extérieures qu'aux clientèles hébergées.

Le plus souvent, les tarifs sont proposés à l'heure (en moyenne 6 €), à la demi-journée (en moyenne 16 €) ou à la journée (en moyenne 27 €) (*tarif moyen par personne en France*).

On constate un écart de prix entre les hôtels franciliens et ceux de province, notamment sur les tarifs moyens à la demi-journée et à la journée :

- Demi-journée Île-de-France : 19,3 € / Demi-journée hors Île-de-France : 14,3 €.
- Journée Île-de-France : 29 € / Journée hors Île-de-France : 24,9 €.

Néanmoins, les écarts tarifaires peuvent être significatifs au sein même de l'Île-de-France avec, par exemple, l'hôtel Ibis Paris Gare de l'Est TGV qui propose la demi-journée (3 H) à 39 €.

Bien que la réservation au mois soit répandue dans les espaces de coworking dits «classiques», cela est plus rare dans les coworking hôteliers.

Source : www.coach omnium.com

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)	Session 2021
E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration	SUJET 1 Page 5/5