

Brevet de Technicien Supérieur  
**MANAGEMENT EN HÔTELLERIE RESTAURATION**

**Épreuve E5 - Conception et production de services en hôtellerie restauration**

**Première partie écrite : Conception de la production de services**

**Option B - Management d'unité de production culinaire**

***Durée : 4 heures***

***Coefficient : 3***

**Attention : pour cette épreuve, vous devez rendre 2 copies :**

- L'une de Sciences en Hôtellerie Restauration (durée : 2 heures) ;
- L'une de Sciences et Technologies Culinaires (durée : 2 heures).

**Matériel autorisé :**

- L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé,
- L'usage de calculatrice sans mémoire « type collègue » est autorisé.

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout autre matériel électronique est rigoureusement interdit.

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

**Avertissement** : si le texte du sujet, celui de ses questions ou encore le contenu du dossier documentaire vous semblent nécessiter de formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de les expliciter sur votre copie.

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		Session
Option B - Management d'unité de production culinaire		2022
<b>Épreuve E5 – Première partie écrite</b>	<b>Code : 22MHRU5B NC</b>	Page 1/10

## RESTAURANT DE LA BAIE

De retour sur leur terre natale, après plusieurs expériences dans les plus belles brasseries parisiennes, un couple de restaurateurs projette de s'établir à Pontorson dans la baie du Mont Saint-Michel pour valoriser les produits locaux. Orienté face au parc à huîtres et moules de bouchot, le restaurant profite d'une vue imprenable. Il dispose de 40 places assises et d'un comptoir pour la vente à emporter d'huîtres et de plateaux de fruits de mer. L'offre de restauration dans la zone de chalandise est très marquée par des prestations de moules-frites, de crêpes et de galettes garnies. Deux segments de clientèle fréquentent cet établissement : des habitués et des touristes de passage.

En saison, les pics d'activité peuvent engendrer une augmentation du temps de travail, ce qui impacte la fatigue des salariés. Le facteur stress engendré par les coups de feu importants lors des services peut provoquer des souffrances au travail et parfois un risque élevé en terme de prise de poids et d'obésité.

Par ailleurs, pour être en accord avec la politique de développement durable de la région, les restaurateurs ont engagé une réflexion sur leurs pratiques de gestion des déchets. Ils proposent une carte courte, renouvelée au fil des saisons.

Enfin, les restaurateurs s'interrogent sur les bonnes pratiques à mettre en œuvre pour écarter les risques microbiologiques et toxicologiques des produits proposés (fruits de mer, galettes, crêpes...).

Conscient des contraintes et des objectifs de l'entreprise, vous apportez votre expertise dans les différentes problématiques abordées.

### Dossier documentaire :

Document 1	Pinnatoxines : des biotoxines marines
Document 2	Rapports d'analyses microbiologiques de la pâte à crêpes
Document 3	Caractéristiques de certaines bactéries responsables de contaminations alimentaires
Document 4	Comment concilier équilibre des repas et métiers de la restauration ?
Document 5	Les 10 commandements du restaurant « zéro déchet »
Document 6	Restaurateurs, faut-il céder aux plateformes de livraison ?

# PARTIE SCIENCES EN HÔTELLERIE RESTAURATION

Le travail porte sur les dossiers suivants :

- Dossier 1 – Toxicité marine émergente et consommation de coquillages
- Dossier 2 – Qualité microbiologique de la pâte à crêpes
- Dossier 3 – Rythme de travail et équilibre nutritionnel

## Dossier 1 – Toxicité marine émergente et consommation de coquillages

Le restaurateur est attentif aux risques sanitaires associés à la consommation de coquillages dans son restaurant. Au cours de ses recherches documentaires, il découvre une étude récente menée par l'ANSES (Agence nationale de sécurité sanitaire) qui montre l'émergence d'une nouvelle toxine marine : la pinnatoxine.

- 1.1 Caractériser l'origine des pinnatoxines et leurs effets sur l'organisme.
- 1.2 Déterminer si, dans le cas d'une intoxication humaine, il s'agit d'une toxicité aiguë ou chronique. Justifier.
- 1.3 Proposer une mesure à prendre pour protéger la clientèle vis-à-vis de ce danger.

## Dossier 2 – Qualité microbiologique de la pâte à crêpes

La vigilance du restaurateur se porte également sur la qualité microbiologique de la pâte à crêpes, qui est réalisée la veille de son utilisation. Le matin du service à J+1, elle est sortie de la chambre froide vers 10h puis y est remise vers 15h, à la fin du service. Il en est de même le jour suivant.

Pour s'assurer de la qualité sanitaire de la pâte à crêpes, le restaurateur demande une analyse microbiologique le jour de la confection de la pâte et à J+2 en fin de service.

- 2.1 Interpréter les résultats des analyses effectuées sur les deux échantillons. Conclure.
- 2.2 Identifier les manquements à l'hygiène pouvant être à l'origine de ces résultats. Proposer des mesures correctives appropriées. Préciser l'intérêt de chacune de ces mesures.

## Dossier 3 – Rythme de travail et équilibre nutritionnel

Pour une petite structure comme le restaurant de la Baie, le service du midi et du soir induit de nombreuses contraintes, aggravées par un afflux touristique fort en période saisonnière. Ce rythme de travail rend difficile les prises alimentaires régulières, pouvant conduire à un déséquilibre nutritionnel. Le restaurateur mène une réflexion afin d'améliorer les conditions de travail dans son établissement.

- 3.1 Caractériser les notions d'obésité et de surpoids. Présenter les différents types de facteurs entraînant ces troubles pondéraux.
- 3.2 Identifier les origines de ce déséquilibre nutritionnel et proposer des mesures à mettre en place pour corriger ce déséquilibre.

BTS Management en hôtellerie restauration		Session
Option B - Management d'unité de production culinaire		2022
<b>Épreuve E5 – Première partie écrite</b>	<b>Code : 22MHRU5B NC</b>	Page 3/10

# PARTIE SCIENCES ET TECHNOLOGIES CULINAIRES

**Durée conseillée : 2 heures**

Le travail porte sur les dossiers suivants :

- Dossier 1 - Évolution de l'offre de restauration
- Dossier 2 - Prévention des risques sanitaires et réduction des déchets
- Dossier 3 - Organisation de la distribution

## **Dossier 1 – Évolution de l'offre de restauration**

La pression concurrentielle autour de l'offre « moules frites » et ses sauces déclinées est forte. Afin de se démarquer, le restaurateur souhaite proposer une offre à base de produits de la mer plus travaillée. Il propose deux menus attractifs, l'un binaire pour le service du midi et l'autre à trois plats pour le dîner.

Une étude de marché définit le ticket moyen à 14 € pour le déjeuner et à 25 € pour le dîner.

- 1.1** Rédiger une note définissant le fonctionnement de la production culinaire, de l'approvisionnement à la mise en place du service.
- 1.2** Proposer et justifier un menu adapté à la formule binaire.
- 1.3** Identifier les supports de vente et le système de prise de commande/facturation adaptés à l'établissement.

## **Dossier 2 – Prévention des risques sanitaires et réduction des déchets**

Dans le cadre du développement de la vente à emporter pour les fêtes de fin d'année, le restaurateur souhaite proposer des plateaux de fruits de mer à emporter.

- 2.1** Présenter les modalités de contrôle à réception des coquillages.
- 2.2** Analyser les risques de la conception et de la distribution des plateaux de fruits de mer en apportant des éléments de maîtrise.
- 2.3** Proposer des solutions pour réduire les déchets de la production culinaire.

## **Dossier 3 – Organisation de la distribution**

Afin d'accroître le chiffre d'affaires, un partenariat est envisagé avec une plate-forme de livraison des plats à domicile.

- 3.1** Déterminer les incidences de l'ubérisation sur la commercialisation des mets.
- 3.2** Concevoir le schéma général d'organisation de la cuisine en mettant en avant les modalités de distribution et les aspects réglementaires.

BTS Management en hôtellerie restauration		Session
Option B - Management d'unité de production culinaire		2022
<b>Épreuve E5 – Première partie écrite</b>	Code : <b>22MHRU5B NC</b>	Page 4/10

## Document 1 – Pinnatoxines : des biotoxines marines

L'Anses publie ce jour une expertise sur les pinnatoxines, une famille de biotoxines marines émergentes, détectées dans des moules de lagunes méditerranéennes. Les données de consommations disponibles ont permis d'estimer l'exposition des consommateurs de coquillages selon divers scénarios. L'Anses attire l'attention des pouvoirs publics sur la possibilité d'un risque sanitaire en cas de consommation de coquillages contaminés par les pinnatoxines. Elle recommande par ailleurs de prendre en compte ces biotoxines émergentes dans la surveillance des zones de production de coquillages.

Les pinnatoxines sont des toxines thermostables produites par des micro-algues marines, appelées *Vulcanodinium rugosum*, qui peuvent s'accumuler dans les coquillages. Ces biotoxines marines ont été identifiées pour la première fois en France, en 2011, dans des moules de la lagune d'Ingril dans l'Hérault.

L'expertise de l'Anses a permis de mieux caractériser les effets neurotoxiques induits par cette famille de biotoxines marines. Les études expérimentales menées chez la souris ont montré des effets toxiques aigus pouvant conduire au décès en cas d'ingestion à forte dose.

L'Anses a également pu caractériser le risque pour le consommateur. Les résultats montrent que, dans les cas de forte consommation et/ou de forte contamination de coquillages, la valeur repère peut-être dépassée.

On doit considérer comme cas suspect humain : toute personne ayant consommé dans les dernières 24 h des coquillages cuits ou crus (huîtres, moules, palourdes...) ou ayant été en contact direct (baignade, plongée) et ayant présenté jusqu'à 24 h après ce contact au moins un des symptômes caractéristiques. Il peut s'agir de - faiblesse musculaire (myasthénie) - troubles respiratoires (difficultés à respirer) - somnolence - syndromes de neurotoxicité (bouche sèche, constipation, troubles de l'accommodation oculaire, élévation de la pression intra-oculaire, rétention urinaire) - hypo/hypertension artérielle - troubles du rythme cardiaque.

Au vu de ces résultats, l'Anses préconise de prendre en compte ces toxines dans le cadre de la surveillance des zones de production de coquillages. Elle recommande en particulier de mettre en place une surveillance régulière de l'espèce *V. rugosum* et des concentrations de pinnatoxines dans les coquillages.

Elle recommande également d'engager des travaux de recherche afin d'estimer plus précisément l'exposition des consommateurs de coquillages.

Source : <https://www.anses.fr>, consulté en décembre 2021

BTS Management en hôtellerie restauration		Session
Option B - Management d'unité de production culinaire		2022
<b>Épreuve E5 – Première partie écrite</b>	<b>Code : 22MHRU5B NC</b>	Page 5/10

## Document 2 – Rapport d’analyses microbiologiques de la pâte à crêpes

Prélèvements : effectués par le laboratoire à jour J puis à jour J+2

Température du produit : température ambiante

Paramètres	Critères m		Résultats jour J	Résultats jour J+2
<i>Salmonella</i> AES 10/04-05 104	n/25 g	Absence /25 g	Absence/25 g	Absence/25 g
<i>Staphylocoque aureus</i> NF V 08-057-1	n/g	100	<100	2 100
<i>Escherichia coli</i> β-glucuronidase à 44°C NF EN ISO 16 649-2	n/g	10	10	>1 500
<i>Bacillus cereus</i> présomptifs 30°C NF EN ISO 79 32	n/g	100	<100	>15 000
<i>Listeria monocytogenes</i> AES 10/5-09106	n/g	100	<10	<10

Source : auteur

## Document 3 (1/2) – Caractéristiques de certaines bactéries responsables de contaminations alimentaires

La bactérie *Escherichia coli* (*E. coli*) est naturellement présente parmi la microflore digestive de l’Homme et des animaux à sang chaud. C’est une flore indicatrice de contamination fécale.

La transmission d’*E. coli* se fait par la consommation d’aliments contaminés, principalement la viande hachée de bœuf insuffisamment cuite, les produits laitiers non pasteurisés, les végétaux crus (salade, jeunes pousses de radis blancs, graines germées) ou jus de fruits ou de légumes non pasteurisés, l’eau de boisson souillée.

Il y a possibilité de transmission lors de contact avec des animaux infectés ou avec leurs déjections.

Les principaux réservoirs de ces bactéries sont les intestins des bovins et des ovins. Ce sont des porteurs sains de ces bactéries, ils participent ainsi à la contamination de l’environnement par les bactéries présentes dans leurs fèces.

La contamination d’aliments d’origine animale intervient notamment à l’abattoir pour les viandes (dépouille ou éviscération des animaux) ou en élevage laitier lors de la traite.

Pour les végétaux, cette contamination peut intervenir lors de l’épandage de fumiers ou d’effluents des élevages de ruminants sur les sols où ils sont cultivés, ou lors de l’utilisation d’eau d’irrigation contaminée.

L’eau de boisson peut être contaminée accidentellement ou lors d’un défaut de potabilisation. Enfin, la contamination peut se produire lors de la préparation des aliments, soit par contact avec un aliment souillé, soit du fait d’une mauvaise hygiène des mains ou des ustensiles utilisés par la personne préparant le repas.

BTS Management en hôtellerie restauration		Session
Option B - Management d’unité de production culinaire		2022
<b>Épreuve E5 – Première partie écrite</b>	<b>Code : 22MHRU5B NC</b>	Page 6/10

## **Document 3 (2/2) – Caractéristiques de certaines bactéries responsables de contaminations alimentaires**

*Bacillus cereus* est responsable de toxi-infections caractérisées par des symptômes diarrhéiques et d'intoxications\* se traduisant par des symptômes émétiques\*\*. Il s'agit d'un bacille à coloration Gram positive, sporulant et aéro-anaérobie facultatif.

La principale voie de transmission de cette bactérie à l'Homme est alimentaire. En effet, de par son abondance dans le sol et la résistance de ses spores, *B. cereus* peut contaminer pratiquement toutes les catégories d'aliments et particulièrement les végétaux.

Les spores de *B. cereus* sont présentes dans quasiment toutes les catégories d'aliment. Des produits secs ou déshydratés, tels que les épices, les herbes aromatiques, certains légumes, les céréales et les farines, sont fréquemment contaminés à des niveaux variables par *B. cereus*. Ces matières premières entrant dans la composition d'un produit fini, sont des sources potentielles de contamination. Par ailleurs, les spores de *B. cereus* possèdent de fortes capacités d'adhésion aux surfaces en acier inoxydable et peuvent s'accumuler dans les équipements de transformation qui peuvent alors devenir des réservoirs de spores. Les risques pour le consommateur sont le plus souvent liés à une multiplication de *B. cereus* lors de l'exposition des aliments à des températures inappropriées. Les aliments associés à des toxi-infections à *B. cereus* sont fréquemment, mais pas exclusivement, traités thermiquement et/ou ne sont pas refroidis de manière adéquate après leur préparation et avant la consommation.

Source : <https://www.anses.fr/>, consulté en décembre 2021

\**Maladie d'origine alimentaire résultant de l'ingestion d'entérotoxines préformées dans l'aliment*

\*\**Vomissements*

BTS Management en hôtellerie restauration		Session
Option B - Management d'unité de production culinaire		2022
<b>Épreuve E5 – Première partie écrite</b>	<b>Code : 22MHRU5B NC</b>	Page 7/10

## **Document 4 - Comment concilier équilibre des repas et métiers de la restauration ?**

Aujourd'hui, près de 15 % des Français souffrent d'obésité, soit deux fois plus qu'il y a vingt ans et plus de 30 % des plus de 18 ans souffrent d'obésité ou de surpoids. Comparés à un travail de bureau ou à un travail posté, les métiers de la restauration sont loin d'être sédentaires. Mais cette activité ne suffit pas toujours à compenser le déséquilibre induit par le rythme de travail :

Horaires de repas décalés, avant ou après le service ;

Dîner pris tard le soir ;

Journées longues et/ou nuits courtes qui incitent à manger plus pour 'tenir le coup' ; pauses repas souvent trop rapides ;

Manque de variété des repas, en particulier dans les établissements spécialisés (fast-foods, pizzerias, crêperies etc.) ;

Grignotage tout au long de la journée en cuisine, car il faut goûter les plats, et parce que certains ne prennent pas vraiment le temps de faire une pause déjeuner ou dîner, d'où la sensation de faim (ou peut-être l'envie de manger) à n'importe quelle heure.

Alors comment réussir à concilier son métier et une bonne hygiène de vie ? Voici quelques pistes.

### **Le petit déjeuner : le bon départ.**

Lorsque le dîner a été pris tard la veille ou que l'on doit se lever très tôt pour réceptionner les marchandises, prendre un petit déjeuner n'est pas la priorité. C'est pourtant ce qui permettra d'assurer toute la journée sans fringale. Les solutions possibles : se lever un peu plus tôt ou prendre le petit déjeuner au travail (cela peut être un moment d'échange avec les équipes). Vingt minutes suffisent pour prendre un petit déjeuner complet : boisson chaude, du pain et du beurre et/ou confiture, produit laitier et fruit frais ou encore préparation maison à base de céréales, produit laitier et fruits frais ou secs. Pour ceux qui préfèrent un petit déjeuner salé, les œufs à la coque, le jambon, le fromage peuvent s'inviter à la table. [...]

### **Et si on manque de temps pour déjeuner ?**

Il est en général possible de s'organiser pour déjeuner avant le service, vers 11 heures – 11 heures 30. La mise en place doit déjà être prête à cette heure-là et les plats pourront être envoyés vers midi, dès l'arrivée des premiers clients. La seconde possibilité est de se réserver un créneau horaire après le service, vers 14 heures. Dans ce cas, une petite collation dans la matinée (un fruit, un œuf dur ou un morceau de fromage par exemple) permettra d'assurer le service sans avoir faim. Le fait de goûter les plats n'aura pas trop d'impact, si on ne teste que des petites quantités et pas de façon systématique.

### **Le dîner : enfin la pause ?**

L'horaire du dîner variera selon celui du déjeuner : si vous déjeunez vers 11 heures, prenez votre dîner avant le service, vers 18 heures, quitte à prendre un en-cas léger (soupe ou crudités, fruits, produits laitier) en fin de soirée. Si vous avez déjeuné vers 14 heures, la collation pourra être prise avant le service et le vrai dîner vers 22 ou 23 heures. Il est dans ce cas préférable qu'il soit assez léger : entrée à base de légumes, plat principal à base de poisson ou de viande plutôt maigre accompagnés d'un peu de féculents et de légumes, dessert lacté ou fruit.

Source : <https://www.lhotellerie-restauration.fr>, consulté en décembre 2021

BTS Management en hôtellerie restauration		Session
Option B - Management d'unité de production culinaire		2022
<b>Épreuve E5 – Première partie écrite</b>	<b>Code : 22MHRU5B NC</b>	Page 8/10



## **Document 5 - Les 10 commandements du restaurant « zéro déchet »**

### **Comment passer au zéro déchet en restauration ? Retours et témoignage de Sarah, du restaurant « De l'île aux papilles » à Oléron.**

Ces 10 commandements sont inspirés de l'expérience de Sébastien et Sarah, qui ont ouvert le restaurant « De l'île aux papilles » en février 2016 sur l'île d'Oléron. Son originalité ? Une dynamique expérimentale qui tend vers le zéro déchet et le local.

#### **En amont, prévenir chaque source de déchet :**

1. Utiliser au maximum des produits en vrac ou emballés dans des contenants réutilisables, compostables ou recyclables.
2. Stocker les produits dans des contenants hermétiques, pour éviter l'utilisation de film alimentaire et d'aluminium. En parallèle, mettre en place un process afin que la démarche s'intègre facilement et sans perte de temps.
3. Trier les déchets à la source en mettant en place des bacs adaptés à chaque flux. Sébastien en a placés 5 dans sa cuisine : un premier réservé aux déchets alimentaires qui seront compostés, un autre aux huîtres pour la société Ovide qui les recycle, un troisième pour les biodéchets qui vont nourrir les poules d'un voisin, et le dernier pour le non-recyclable. Un autre bac vient s'ajouter pour les emballages recyclables. Les bouchons en liège et les huiles usagées sont collectées à part, et sont revalorisées par Echo Mer et Roule ma frite, deux associations locales. Prévoir tous les 2 ou 3 jours les déplacements pour déposer les déchets aux endroits adéquats : au composteur collectif, au chenil pour les os, à la déchetterie, chez le particulier pour les poules.
4. Si ce n'est pas le cas, adopter la consigne pour les boissons, qui vous évitera ce tri et un déplacement supplémentaire aux PAV (points d'apports volontaires).

#### **Pendant le service :**

5. Présenter la carte à l'ardoise, utiliser des serviettes en tissu pour limiter l'usage de papier, et présenter les vins en rafraîchisseurs, plus économes en eau que le seau à glace traditionnel.
6. Prévenir le gaspillage alimentaire en calculant au plus juste les portions servies. Pour le reste, proposer des « gourmet bags » (doggy bags) avec des contenants recyclables ou compostables. Proposer aussi de remporter le reste de la bouteille de vin.
7. Mettre en place un compost : Si vous disposez de place : installer un composteur individuel, ou un lombricomposteur si vos quantités sont minimales. Si vous manquez d'espace extérieur (restaurant en centre-ville par exemple), des entreprises peuvent parfois récupérer vos biodéchets pour les trier à la source, les collecter et les valoriser (méthanisation et compostage) : Love your waste et Moulinot Compost et Biogaz par exemple.
8. S'adresser à votre commune (ou communauté de communes), qui peut lever des freins à votre démarche. La communauté de communes d'Oléron met à disposition des composteurs collectifs, de manière expérimentale. Suite à une prise de contact pour en bénéficier, le restaurant « De l'île aux papilles » dispose à présent d'une convention pour déposer ses biodéchets dans le composteur collectif installé pour le personnel de la communauté de communes, à 2 km du restaurant.
9. Engager une dynamique collective dans votre filière. Sébastien regroupe certaines commandes (porc, canard, produits d'épicerie biologique...) avec un ou deux restaurants partenaires voisins : ce regroupement entraîne des volumes suffisamment intéressants pour impliquer des petits producteurs locaux et être livrés.
10. Soyez ambitieux ! Quelles autres pistes d'améliorations Sébastien et Sarah envisagent-ils ? *« Nous aimerions impulser la mise en place d'un circuit logistique coopératif entre producteurs et restaurateurs, afin que le circuit-court soit plus simple d'accès pour tous ».*

Source : <http://www.ile-aux-papilles.fr/>, consulté en décembre 2021

BTS Management en hôtellerie restauration		Session
Option B - Management d'unité de production culinaire		2022
<b>Épreuve E5 – Première partie écrite</b>	<b>Code : 22MHRU5B NC</b>	Page 9/10

## **Document 6 - Restaurateurs, faut-il céder aux plateformes de livraison ?**

Pour assouvir leur soif de livraison, les français s'en remettent de plus en plus aux plateformes de livraisons. Mais la demande du public est-elle une raison suffisante pour franchir le pas ? Devez-vous céder à Deliveroo et Uber Eats ? Quels bénéfices en attendre et à quels risques vous exposez-vous ? [...]

Pour beaucoup de raisons, on est tenté de répondre « Oui » car la promesse est belle. Fidéliser vos clients, conquérir une nouvelle cible, augmenter votre chiffre d'affaire ou diversifier vos sources de revenus sont autant de bénéfices qui peuvent vous motiver à franchir le pas. Et pour d'autres raisons encore, on a envie de répondre « Non » car en jouant le jeu des plateformes, vous vous exposez aussi à un certain nombre de risques : perte de marge, d'indépendance ou de maîtrise de votre image de marque notamment. [...]

Des retours d'expérience nous apporte un éclairage nouveau et différent sur cette question. Une analyse plutôt brève et raccourcie nous amènerait à dire que...

Si comme Periko, votre concept repose à 100 % sur les livraisons et que vous êtes soucieux de votre image de marque, vous devriez sans doute investir dans la création d'outils aux couleurs de votre enseigne et à la hauteur de vos exigences en matière de qualité et de rapidité de service.

Si comme Burger & Wells, les livraisons ne sont pour vous qu'un appoint, rejoindre l'une ou l'autre de ces places de marché fait probablement du sens. Vous pourrez ainsi profiter de leurs efforts marketing et de leurs bases de données, bénéficier d'une certaine visibilité et pénétrer un nouveau marché sans avoir à créer et gérer votre flotte de livreurs.

Si comme Mambo Pizza ou Flying Fish Sushi, les livraisons sont un axe stratégique important pour vous et que vous êtes implanté dans une zone où ces plateformes « font la loi », vous devriez sans doute envisager d'investir ces plateformes, en complément de vos propres outils et solutions et en mettant en place des actions visant à récupérer les clients en direct.

Enfin, si comme Yard Sale Pizza ou Jimmy John's, vous souhaitez conserver la pleine maîtrise de votre image, de votre réputation et de votre fichier clients, et que vous êtes prêts à investir des moyens marketing, humains et logistiques, ne pas céder à ces plateformes apparaît comme une décision sensée. [...]

*Source : [www.restoconnection.fr](http://www.restoconnection.fr), consulté en décembre 2021*

BTS Management en hôtellerie restauration		Session
Option B - Management d'unité de production culinaire		2022
<b>Épreuve E5 – Première partie écrite</b>	<b>Code : 22MHRU5B NC</b>	Page 10/10