

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 A - Management d'unité de restauration

Durée : 2 heures

Coefficient : 3

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 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 Option A - Management d'unité de restauration	Session 2022
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : 22MHRU5A Page 1/8

CYPRIA RESTAURATION MÉDITERRANÉEN

Construit en 2018 sous la direction de madame Pirols, le restaurant « Cypria » est un établissement indépendant ouvert toute l'année.

Situé en bord de plage, le restaurant bénéficie d'un emplacement exceptionnel face à la grande place de Saint Cyprien (Pyrénées Orientales). Il propose une cuisine créative réalisée à partir de produits régionaux saisonniers.



En ce début de saison, à la lecture de récents commentaires négatifs postés en ligne, la direction recherche les dysfonctionnements et souhaite améliorer la prise en charge des clients du restaurant.

Les analyses actuelles tentent à démontrer que l'offre de services « enfants » est un facteur décisif au niveau du choix d'un établissement de restauration. La direction considère que les enfants peuvent influencer le choix des parents ; qu'ils sont de futurs clients. À ce titre elle envisage d'adapter son offre.

A la suite d'une analyse approfondie des indicateurs de remplissage du restaurant durant la période estivale, madame Pirols remarque que l'établissement ne capte pas la clientèle hébergée à proximité du restaurant. Afin d'augmenter son taux d'occupation, elle souhaite diversifier l'offre de son établissement en proposant un concept d'hébergement original et nomade.

Le travail porte sur les dossiers suivants :

- Dossier 1 – Améliorer la prise en charge des clients au restaurant
- Dossier 2 – Adapter l'offre de restauration
- Dossier 3 – Diversifier l'offre de l'établissement

Dossier documentaire :

Document 1	Fiche signalétique de l'établissement « CYPRIA »
Document 2	Avis clients
Document 3	Penser à l'enfant dans un grand restaurant : « un changement de mentalité »
Document 4	Extrait de la mercuriale
Document 5	Flying Nest : le nouveau concept d'hébergement nomade d'Accor Avoriaz

Dossier 1 – Améliorer la prise en charge des clients au restaurant

Madame Pirols constate que les avis mis en ligne sur l'établissement ne sont pas traités. Elle souhaite améliorer sa e-réputation.

1.1 Proposer une réponse à l'avis de « Patrick66000 ».

Après lecture des différents avis, madame Pirols constate des difficultés lors de la prise en charge du client. Elle souhaite mettre en place une formation du personnel.

1.2 Rédiger une note de service en direction du personnel de restaurant, relatant les manquements observés et précisant l'importance de la prise en charge du client. Proposer et justifier le mode de transmission.

1.3 Concevoir une procédure d'accueil du client au restaurant.

Dossier 2 – Adapter l'offre de restauration

Madame Pirols a remarqué que la clientèle familiale est en constante augmentation sur la ville de Saint Cyprien. Elle souhaite adapter son offre de restauration à ce segment de clientèle.

2.1 Concevoir une formule destinée aux enfants en détaillant ses composantes. Préciser son tarif TTC en expliquant la politique de fixation du prix.

2.2 Montrer en quoi cette proposition est cohérente avec le positionnement de l'établissement.

2.3 Concevoir la fiche technique valorisée d'un cocktail sans alcool à proposer aux enfants durant la prochaine saison estivale.

Dossier 3 – Diversifier l'offre de l'établissement

Madame Pirols prend conscience qu'il faut développer l'offre de l'établissement en proposant un hébergement durant la période de haute saison. Pour cela, elle souhaite utiliser un terrain libre adjacent au restaurant pour créer son concept d'hébergement original et nomade.

3.1 Proposer et justifier un concept d'hébergement adapté respectant l'intuition de madame Pirols.

3.2 Présenter les enjeux liés à la diversification de l'offre pour un établissement d'hôtellerie-restauration.

BTS Management en hôtellerie restauration Option A - Management d'unité de restauration		Session 2022
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : 22MHRU5A	Page 3/8

Document 1 – Fiche signalétique de l'établissement

Restaurant Le Cypria

Boulevard Desnoyer, 66750 Saint Cyprien

Téléphone - 33 (4) 68 82 65 56 – Internet : www.hotelcypria.com

A proximité du centre-ville de Saint Cyprien et à 10 minutes de Canet en Roussillon, cet hôtel est situé en bord de plage.

Accès

- Par autoroute A9 (20 minutes de la sortie Perpignan Nord)
- Aéroport de perpignan (20 minutes)
- Gare de perpignan (25 minutes)
- Ligne de bus 420 (Perpignan - Cabestany - Alenya - Saint Cyprien Village - Saint Cyprien Plage)

Équipements et Services

- Parking privé
- Plage privée et location de matelas (2 matelas + 1 parasol = 22 € la journée)

Le restaurant dispose d'une salle de 80 couverts, et s'ouvre sur une large terrasse donnant sur la plage. D'inspiration méditerranéen, la cuisine proposée est raffinée, et met en avant les produits régionaux et de saison.

Le restaurant est ouvert tous les jours de la semaine en haute saison et uniquement le soir en basse saison.

Le ticket moyen TTC hors boisson s'élève à 35 € pour le déjeuner et 52 € pour le dîner.

L'activité du restaurant est soutenue en saison estivale ainsi qu'en période de vacances scolaires mais plus limitée en basse saison.


Un brunch « gourmand » est proposé chaque dimanche en basse saison de 11h à 15h au tarif de 48 €.

Le Bar « Le Huaca » ouvert en haute saison de 9h à minuit, propose une sélection de cocktails ainsi qu'une carte de tapas et de snacking de 11h à 20h.


BTS Management en hôtellerie restauration Option A - Management d'unité de restauration		Session 2022
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : 22MHRU5A	Page 4/8

Document 2 – Avis clients

Avis 1

	<p>Accueil à améliorer ●●●○○○ Avis publié : Il y a 1 semaine par mobile</p> <p>J'avais réservé une table pour mon épouse et moi-même. J'avais demandé une table dans un endroit calme de la salle en précisant que nous fêtions notre anniversaire de mariage.</p> <p>Lorsque nous nous sommes présentés à l'accueil du restaurant, nous avons été pris en charge par un jeune homme. Après avoir cherché notre réservation, il nous a accompagnés à notre table, située au milieu de la salle, sans un mot, ni sourire.</p> <p>Je lui ai fait remarquer que j'avais demandé une table dans un endroit calme lors de ma réservation. Il m'a répondu que malheureusement, le restaurant étant complet et qu'aucun changement n'était possible.</p> <p>N'ayant d'autre choix nous avons pris cette table avec regret.</p> <p>La qualité de la cuisine a fort heureusement été à la hauteur de nos attentes.</p>
---	--

Avis 2

	<p>J'attendais mieux ●●●○○○ Avis publié : Il y a 2 semaines par mobile</p> <p>Ce restaurant nous a été conseillé par des amis et nous sommes venus dans ce restaurant pour la première fois avec nos 3 enfants à qui nous étions ravis de le faire découvrir.</p> <p>Le cadre est très agréable mais le personnel n'est pas à l'écoute.</p> <p>À notre arrivée, alors que nous avons pris soin de réserver, notre table n'était pas disponible. Cela semblait normal et nous avons dû attendre plus de 20 minutes au bar sans que personne ne se préoccupe de notre sort.</p> <p>Une fois installés, nous avons été contraints de réclamer un rehausseur pour notre petit dernier.</p> <p>C'est sincèrement dommage car les produits servis sont de qualité et la cuisine est soignée.</p>
---	---

Document 3 – Penser à l'enfant dans un grand restaurant : « un changement de mentalité »

L'enfant au restaurant et le partage du repas en famille, il connaît. Rémi Ohayon, jeune papa et gastronome passionné. [...] Retour d'expérience.

Atabula – Parlez-nous de votre expérience en tant que consommateur...

Rémi Ohayon – Nous nous attablons régulièrement dans des restaurants gastronomiques avec ma femme et ma fille de 2 ans et demi, Vitalie. En général, on prend l'apéritif pendant que Vitalie mange puis au moment du repas, elle rejoint la babysitter du restaurant. Contrairement à ce que l'on pourrait penser, ce service coûte entre 7 et 10 € de l'heure. Soit le prix d'une eau plate ! Quelques restaurateurs ont déjà acquis ce réflexe d'organisation de 3 couverts à l'apéritif et 2 au déjeuner ou dîner. J'encourage vraiment les parents à être exigeants et ce dès la réservation. N'hésitez pas à demander quels sont les services proposés, quels sont les tarifs des menus...

Que pensez-vous de l'offre dédiée aux enfants dans la restauration haut de gamme ?

Malheureusement elle est inadaptée, notamment à Paris. Voilà pourquoi je n'irai jamais chez Jean-François Piège par exemple avant les 12 ans de ma fille. Sa cible est différente. En province, ça commence doucement à évoluer, qui plus est quand le restaurant est associé à un hôtel. On voit qu'un changement de mentalité commence à se faire sentir. La crise et la fréquentation en baisse de la clientèle d'affaires ont joué un rôle dans cette prise de conscience. Certains restaurateurs deviennent plus proactifs sur ce segment, ils constatent que les personnes avec enfants souhaitent non seulement une expérience gastronomique mais également une expérience familiale. Je pense que les chefs et notamment les étoilés ne peuvent pas se couper de cette cible. Quelques-uns l'ont déjà compris et font des enfants leurs ambassadeurs. [...]

Au-delà de l'accueil et des services proposés, quid de l'assiette ?

Le contenu de l'assiette est important mais il faut garder en tête que les clients des grandes tables n'y vont pas pour se nourrir mais pour fêter une occasion, célébrer un événement. A mon sens, les chefs n'ont pas encore poussé leur réflexion avec des goûts marqués. Un enfant en bas âge aura envie d'une bonne purée, d'un joli poisson. Je suis convaincu que l'apprentissage du goût passe par des saveurs marquées. A cet âge, les enfants, c'est « j'aime » ou « j'aime pas » ! Le croustillant parexemple, ils adorent. Or les étoilés ne vont pas nécessairement penser à faire des nuggets, ils vont proposer du blanc de poulet ou du filet de cabillaud. C'est dommage car ils enverraient un message fort aux enfants, ils leur montreraient qu'il est possible de manger d'excellents nuggets, loin de l'image fast-food que l'on peut avoir. On parle de saveurs mais il ne faut pas oublier le dressage. Un bonhomme dans l'assiette, ça change tout ! Même chose pour la vaisselle : les verres en cristal sont magnifiques mais ils ne sont pas adaptés aux enfants. Ces petites attentions portées aux enfants sont remarquées par les parents.

Et le prix ?

Pour les enfants de moins de 7 ans, 15 € c'est déjà un vrai budget. Ça peut être surprenant mais il n'est pas rare que des restaurateurs offrent le repas aux enfants. Ils ont dépassé cette logique de « si j'accueille un enfant, je perds un couvert ».

Source : Atabula, <http://atabula.com>

BTS Management en hôtellerie restauration Option A - Management d'unité de restauration		Session 2022
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : 22MHRU5A	Page 6/8

Document 4 – Extrait de la mercuriale

Désignation	Unité	Prix d'achat HT €
Abricot frais	Kg	5,80
Fraises	kg	6,20
Pêches blanches fraîches	Kg	2,10
Pêches jaunes fraîches	Kg	2,10
Orange	Kg	1,90
Bananes Antilles françaises	Kg	2,55
Citron	Kg	1,25
Ananas victoria	Pce	4,50
Menthe fraîche	Sachet 11 g	1,62
Sirop de grenadine	Btle 70 cl	6,12
Sirop de pêche	Btle 70 cl	6,85
Sirop de Pina colada	Btle 70 cl	7,45
Sirop de mojito	Btle 70 cl	7,45
Sirop de fraise	Btle 70 cl	3,61
Sirop de chocolat	Btle 70 cl	3,61
Sirop de cerise	Btle 70 cl	7,23
Sirop sans sucre caramel	Btle 70 cl	6,85
Sirop sans sucre vanille	Btle 70 cl	6,85
Sirop de basilic	Btle 70 cl	7,23
Sirop de menthe	Btle 70 cl	6,11
Sirop de brownie	Btle 70 cl	7,22
Jus d'abricot bio	Litre	2,85
Jus d'orange	Litre	2,60
Jus de pomme biologique	Litre	2,30
Jus de fraise bio	Litre	6,91
Nectar de goyave	Litre	3,01
Nectar de mangue biologique et équitable	Litre	2,59
Jus d'ananas biologique	Litre	2,40
Limonade artisanale	Btle 75 cl	2,49
Coca cola	Litre	1,02
Miel d'acacia	Kg	8,95
Piques apéritif bambou	Sachet 50	1,75
Paille comestible	Pièce	0,23
Ourson en guimauve	Kg	5,01
Chamallow	Kg	7,41
Fraise Tagada	Kg	8,25

Document 5 – Flying Nest : le nouveau concept d'hébergement nomade d'Accor Avoriaz

Un hébergement au pied des pistes, une expérience inédite en plein cœur de la nature et une vue exceptionnelle, on fonce découvrir le nouveau concept éphémère « Flying Nest » dessiné par Ora-ïto.

Une idée ambitieuse et un designer inspiré, voilà le cocktail Flying Nest : offrir un hébergement mobile et insolite à partir de containers entièrement aménagés avec tout le confort d'une chambre cosy, qui n'altère pas le paysage naturel et à faible impact environnemental. C'est Ora-ïto, l'un des designers les plus réputés de sa génération, qui a signé l'écoconception de ces chambres à partir de matériaux bruts et naturels.

Un hébergement insolite mais pas que... !

Si le concept Flying Nest est totalement insolite de par sa conception, son design et son architecture, il propose aussi une expérience entre confort, bien être et proximité avec la nature. Vous disposerez d'un espace de vie lumineux, d'une chambre avec un lit douillet, d'une salle de bain moderne et d'une terrasse privative. En plus de l'accès à un espace de vie commun avec vue sur la montagne pour prendre un petit déjeuner gourmand, un local de ski gardera votre équipement au chaud jusqu'aux prochaines descentes. Il ne reste plus qu'à chausser ses skis le matin et partir sur les pistes. En clair, un confort premium pour une expérience unique et inoubliable en plein milieu du domaine skiable d'Avoriaz. [...]

En étant présents sur les 24h du Mans et le Mans Classic à seulement 6 mètres de la piste, aux mois de juin et juillet dernier, les clients ont pu vivre une expérience inédite et exceptionnelle pour vibrer au rythme de ces courses d'endurance mythique. Début juillet, Flying Nest s'est positionné au cœur de l'un des plus prestigieux événements culturels, Les Rencontres Internationales de la Photographie à Arles. Une plage éphémère, un bar, des DJ sets, des foodtrucks sont venus enrichir l'expérience... Le concept permet de vivre ses passions au cœur des événements et de partager des moments inoubliables dans des lieux uniques. Cet hiver, Flying Nest viendra se loger en plein cœur du domaine skiable d'Avoriaz. [...]

BTS Management en hôtellerie restauration Option A - Management d'unité de restauration		Session 2022
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : 22MHRU5A	Page 8/8