

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 28 mai 2024 - Matin**

**Villa Pinewood**

**Aucun document et matériel autorisé.**

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

**Ce sujet est extrait d'une banque nationale de sujets spécifiques.  
Il est mis à disposition des enseignants sur le site national de ressources,  
conformément à la circulaire nationale d'organisation.**

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 2024
<b>E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration</b>	<b>SUJET 1</b> Page 1/5

## Villa Pinewood

Thomas et Anne Cabrol ont créé La Villa Pinewood à Payrin, dans leur Tarn natal, en pleine nature, entre Causse et Montagne noire. Le nom Villa a été choisi car on peut y dîner et dormir. L'adresse réunit une table œno-gastronomique de 14 couverts avec un seul service le soir du mercredi au samedi et 3 chambres d'hôtes.



Thomas, diplômé en sciences agronomiques<sup>1</sup>, travaille les produits locaux. Le chef privilégie la cueillette sauvage. La diversité botanique de son environnement lui permet de profiter de 150 plantes et fleurs, mais aussi de fruits et légumes. Cette démarche s'inscrit dans les valeurs sociétales de l'entreprise : circuit ultra court et zéro déchet. Le pain est également fait sur place avec du barbu de Lacaune, un blé ancien tarnais.

La cave compte un millier de références sélectionnées par la sommelière, Anne Cabrol. La majorité de ces bouteilles est issue de petits producteurs français et un quart vient du reste du monde.

N'étant que deux pour assurer la cuisine et le service, chaque dîner est rythmé et orchestré à la minute près. Le spectacle commence à 19 h 30 précises et se termine entre 23 heures et minuit. Durant près de quatre heures, une quinzaine de séquences se succèdent : mises en bouche, « grignoteries », truffe du Causse, asperge des bois, omble de la Montagne noire ou encore le pigeon du Mont Royal (célèbre élevage tarnais) ... Le tout accompagné d'une proposition d'un « accord mets et vins » (choix entre trois ou six verres de vins).

Enfin, les Cabrol soignent les arts de la table. Les convives sont installés le long d'un comptoir, en bois et granit, sur lequel sont posés ronds de serviette en pin, porte-couverts, verres soufflés. Chaque plat est servi dans une assiette différente de sorte que sa forme en épouse le contenu. Une excellence qui fait venir de loin, d'autant que l'aéroport de Castres n'est qu'à 15 minutes en voiture. La Villa Pinewood affiche régulièrement complet. Cependant, il semblerait, à la lecture de certains avis, que l'expérience client ne soit pas optimale.

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

1. Présenter le concept de restauration de la Villa Pinewood en prenant appui sur les variables du plan de marchéage.
2. Analyser la communication de la Villa Pinewood et montrer sa cohérence avec les cibles et les objectifs de communication.
3. Proposer des actions mercatiques afin d'améliorer l'expérience client tout au long de son parcours.

### Dossier documentaire :

Document 1	Capture écran page Facebook
Document 2	Extrait le Figaro Magazine
Document 3	Vidéo reportage France 3
Document 4	Extrait Magazine « Elle »
Document 5	Extraits d'avis clients TripAdvisor (Pas de réponse apportée)
Document 6	La réalité virtuelle au restaurant Sublimotion à Ibiza
Document 7	Bien connaître sa clientèle et ses attentes

<sup>1</sup> Ensemble des aspects de l'agriculture et de la production alimentaire, de la terre à la table.

## Document 1 - Capture écran page Facebook

 **Villa Pinewood**  
le 14 août à 10:49 · 🌐

CARN'OTTE  
carotte maturée comme une viande grillée - ketchup aux cynorhodons

-

Depuis de nombreux mois, je végétalise ma cuisine. Les épices ont été remplacées par le monde fabuleux de la cueillette sauvage. Le vin faisant partie de mon ADN, j'ai voulu trouver un moyen d'accorder un vin rouge non pas avec un morceau carné mais avec un légume et croyez-moi ce n'est pas simple !  
Il en aura fallu des essais, des échecs sans pouvoir trouver la solution.

Puis un jour, en tentant de cuire de différentes façons une carotte, en la fumant, en la musclant... le profil commence à se dessiner.  
Carn'otte est peut-être ma plus belle création.

-

Je remercie @alicia\_dorey\_ et @goulvenlepolles pour avoir trouvé son nom « CARN'OTTE »

-

Thomas CABROL

## Document 2 - Extrait du Figaro magazine

Les amateurs de vin connaissent sans doute Thomas Cabrol car il a tenu à Toulouse l'un des meilleurs bars à vin au monde. Ce qui n'a pas empêché le sommelier émérite de se lancer avec son épouse Anne dans une nouvelle aventure gastronomique. Entre Castres et Mazamet, la Villa Pinewood propose le gîte (3 chambres) mais surtout le couvert à une douzaine de convives. Un conseil : il faut absolument être à l'heure puisque le repas est servi à l'ensemble de la table. Mais la rigueur a son charme car le couple compose chaque jour un menu sur mesure qui, cela va sans dire, est accompagné de flacons choisis dans la cave de Thomas. Dernier conseil pour vivre cette expérience: réservation obligatoire et uniquement sur internet.

## Document 3 - Vidéo reportage France 3



Source : youtube

BTS Management en hôtellerie restauration - Toutes options (A, B et C)	Session 2024
<b>E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration</b>	<b>SUJET 1</b>
	Page 3/5

## Document 4 - Extrait Magazine « Elle »



### UN DÎNER GASTRO

Les toulousains Anne et Thomas Cabrol, anciens propriétaires de N5Wine Bar, élu plusieurs fois meilleur bar à vin du monde, ont repris la tête de la Villa Pinewood. Situé entre Causse et Montagne Noire, ce restaurant de 12 couverts a été récompensé cette année par 2 toques Gault et Millau. On s'y offre un dîner inoubliable dont le menu, unique, se décline autour d'une quinzaine de plats élaborés à partir de produits éthiques sélectionnés autour du village.

Vous voulez rester dormir ? Pensez à réserver, il n'y a que 3 chambres ! Chambre double à partir de 150 €.

Réservation : [VillaPinewood.com](http://VillaPinewood.com)

## Document 5 - Extraits d'avis clients TripAdvisor (Pas de réponse apportée)

### A parfaire.

Le restaurant est situé dans un écrin de verdure dans une maison alliant les éléments de la nature locale : pierre et bois. Le cadre est très beau et qualitatif. Le repas est très surprenant. Là encore la nature est à l'honneur : dégustation de fleurs, de plantes au gré des plats. La dégustation se fait en 12 plats sur 4 heures...

Le tout est rythmé par les interventions du chef qui présente les plats et les producteurs locaux. L'ambiance est feutrée, il y a peu de places pour les échanges et les moments de convivialité. Le concept n'est pas celui d'un moment de partage avec la personne qui vous accompagne mais plutôt d'un moment de découverte et de démonstration du savoir-faire. Ce pourrait presque être comparé à un atelier cuisine sans que vous ne fassiez quoi que ce soit. La table est commune à tous les convives (14), en longueur et est tournée vers le chef. Tout se passe sous nos yeux : la mise en place des assiettes, l'enlèvement des plats, la succession des verres de vins. Il faut tenir la cadence. Cela manque de spontanéité et de décontraction. A mon sens il y a trop de plats, trop de cadence et pas assez d'harmonie entre-deux. Les saveurs aussi délicieuses soient-elles sont trop nombreuses et donnent le tournis. C'est dommage car à ce stade on ne profite plus. On se force à manger ce que l'on nous sert, à faire bonne figure et on attend impatiemment la fin. Le travail proposé est colossal mais le concept pourrait être amélioré... il ne faut pas oublier que l'on vient pour se détendre, passer un agréable moment et se régaler. Cela ne doit pas devenir une contrainte. On pourrait penser que l'expérience client est mise de côté...

### Malgré la qualité de l'expérience gastronomique et œnologique, un goût amer !

Comme tous les différents avis, nous ne pouvons que saluer l'expérience gustative et œnologique qui régale les papilles. Après trois heures de route, nous espérions nous détendre avec un repas qui devait être une fête, espérance douchée par un accueil glacial du maître des lieux. Lors du repas, à part les explications générales, nous n'aurons pas plus son attention, qu'il réserve visiblement aux personnes qu'il connaît. Certes il était seul pour servir et il l'a remarquablement fait. Comme mentionné dans plusieurs avis, il y a un vrai manque de convivialité et un manque d'attention, une rigueur militaire souffle, impression de briefing lors de la présentation des plats. Lorsque vous déboursez 330 euros, cela mérite peut-être un peu de considération. [...] Faire son métier dans la restauration, c'est un tout, le client n'est pas là que pour payer l'addition, il est habituellement l'objet d'attentions ! Ici ce n'est pas le cas. Encore un point : pas de contact téléphonique en cas de besoin.

Source : TripAdvisor Villa Pinewood

BTS Management en hôtellerie restauration - Toutes options (A, B et C)	Session 2024
E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration	SUJET 1
	Page 4/5

## Document 6 - La réalité virtuelle au restaurant Sublimotion à Ibiza.

Une expérience multisensorielle pour éveiller tous les sens au restaurant Sublimotion grâce à la réalité virtuelle.

[...] Avec son propre menu musical, un service chorégraphié et une technologie révolutionnaire, un repas est tout sauf ordinaire. Au cours de ce spectacle gastronomique théâtral, 12 convives se régaleront d'une cuisine avant-gardiste dans un espace high-tech et interactif. Cette « capsule » sert de toile blanche prête à se transformer en presque tout ce que l'on peut imaginer !



Architectes et designers se sont associés à des ingénieurs, illusionnistes et scénaristes pour créer des expériences audiovisuelles immersives. Celles-ci accompagnent la cuisine quasi science-fiction de Sublimotion. Le résultat est un banquet spectaculaire de 3 heures qui emmène les clients dans un voyage à travers différents moments, lieux et étapes de l'émotion, du fond de l'océan à un cabaret sexy du 20e siècle en passant par un dîner futuriste entre amis en 2050.

Source : [blog.laval-virtual.com](http://blog.laval-virtual.com)

## Document 7 - Bien connaître sa clientèle et ses attentes

Afin d'améliorer l'expérience de sa clientèle et anticiper ses attentes, il faut avant tout apprendre à la connaître. Pour ce faire, différentes actions peuvent être mises en place :

Réaliser une enquête de satisfaction auprès de ses clients (via des questionnaires, des formulaires à remplir, un rapide échange oral...).

Lire attentivement et prendre en compte les retours de ses clients (sur les réseaux sociaux, le site internet de l'établissement, les plateformes de témoignage ; les applications de livraison...).

Utiliser un logiciel CRM (Customer Relationship Management – gestion de la relation client) pour bien gérer la clientèle de son restaurant. Penser à mettre régulièrement à jour cette base de données clients et à l'analyser pour identifier les grandes tendances de consommation, les préférences et les habitudes de vos clients.

[...]

Une expérience client positive et mémorable au restaurant passe avant tout par un accueil chaleureux et un personnel attentif, qualifié et bien formé. Souhaiter la bienvenue aux clients, les placer à leur table, être souriant durant le service, s'enquérir de leur repas, leur dire au revoir à leur sortie... Ces petites attentions sont très importantes pour tisser du lien avec ses clients et faire bonne impression.

Gérer les avis négatifs avec tact. En effet, les critiques négatives font partie de la vie de tout restaurateur : un plat peu apprécié, un service trop lent, une erreur dans la commande... Quelles que soient les critiques reçues, savoir accueillir ces retours avec tact, diplomatie et délicatesse est primordial. Qu'il s'agisse de commentaires en ligne ou de vive voix, l'insatisfaction d'un client doit être prise au sérieux et traitée avec le plus grand professionnalisme par les serveurs et par le gérant de l'établissement, en proposant des solutions adaptées au préjudice causé, le cas échéant (des excuses de l'établissement, un repas offert, un remboursement...).

Enfin, créer un environnement agréable et chaleureux. Offrir à vos convives un cadre à l'ambiance agréable et conviviale est indispensable, sans oublier l'ambiance musicale, pour favoriser l'expérience client.

Source : [Zenchef](http://Zenchef)

BTS Management en hôtellerie restauration - Toutes options (A, B et C)	Session 2024
<b>E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration</b>	<b>SUJET 1</b> Page 5/5