

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°3

Thème : Le positionnement

Okko : des hôtels « all inclusive »

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 un exposé structuré dans le cadre du thème proposé. Vous intégrerez dans votre exposé la réponse à la problématique suivante :

- Quels sont les objectifs du positionnement pour une enseigne hôtelière ?

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2014	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	2
RHE4MCC	E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n° 3	1/2

ANNEXE SUJET n°3

Thème : Le positionnement

Source : www.lyon-entreprises.com - 18 mai 2013

Chambres « All inclusive » : deux hôtels Okko vont ouvrir prochainement leurs portes.

Deux nouveaux hôtels vont prochainement voir le jour quai Sarrail à Lyon et au sein de la ZAC de l'ex-caserne de Bonne à Grenoble. Deux établissements quatre étoiles dont la décoration et le mobilier sont conçus par un designer en vogue, Patrick Norguet, et surtout dont le concept bouscule les habitudes des grandes chaînes. Ce sont des hôtels « all inclusive », petit déjeuner, bar, snacking, buffet du soir et salle de remise en forme compris. En prenant en compte ces prestations, le prix de la chambre s'avère de 30 à 40 % inférieur à un quatre étoiles classique : un hôtel de luxe low cost, en quelque sorte.



Décidément, alors que tout semblait écrit dans le domaine de l'industrie hôtelière, depuis quelques années, la créativité pointe le bout de son nez. Trois nouveaux concepts hôteliers franchement novateurs sont actuellement en train de concurrencer en Europe, il est vrai à la marge, les grandes chaînes hôtelières classiques. Il s'agit de Mama Shelter, d'Okko et des Hôtels CitizenM. Le premier est déjà présent à Lyon, via un établissement situé dans le 7ème arrondissement inauguré en avril dernier. Le second est sur le point d'effectuer une arrivée remarquée, non seulement à Lyon, mais aussi à Grenoble. Il s'agit en effet d'un concept innovant de chambres quatre étoiles proposées « all inclusive », reprenant le concept créé par le Club Med, mais cette fois à destination du tourisme d'affaires.

Des chambres de 18 m2

« *Nous proposerons nos chambres all inclusive aux alentours de 140 euros TTC* », explique Solenne Devys, directrice marketing du groupe Okko. Elle précise : « *Comment arrivons-nous à pratiquer de tels tarifs ? Parce que nos chambres sont plus petites que dans les 4 étoiles classiques : 18 m2 au lieu de 25 à 30 m2. Mais grâce à l'organisation, à l'agencement, à la décoration de notre designer, Patrick Norguet, cela n'a aucune incidence sur le confort des chambres : elles sont à la fois fonctionnelles et esthétiques* ».

Elle poursuit. « *Ce n'est pas tout. Au cœur de chaque hôtel Okko se trouve un espace de 250 à 350 m2, baptisé "le Club" qui regroupe à la fois un lieu où le client d'affaires peut recevoir ou travailler tranquillement, prendre son petit-déjeuner, picorer tout au long de la journée, se sustenter le soir autour d'un buffet ou faire du sport dans une salle de remise en forme. Tout cela sans aucun supplément* ».

La directrice marketing ajoute : « *Grâce à ce concept et à une clé électronique que le client pourra directement installer dans son téléphone portable dès la réservation, le personnel se consacrera exclusivement à l'accueil 24 h/24, que nous désirons particulièrement soigné* ».

A noter qu'une dizaine de personnes suffit (hors nettoyage, sous-traité) pour faire tourner un hôtel Okko.

Objectif : cinquante hôtels en dix ans

Le groupe qui termine son tout premier hôtel à Nantes vise un développement rapide, puisqu'il envisage la construction de pas moins d'une cinquantaine d'hôtels en dix ans en France. Après Nantes, Lyon et Grenoble suivront Strasbourg, Cannes, Bayonne, Rueil-Malmaison, puis Paris dans un arrondissement non encore divulgué. Un développement canon, à condition bien sûr que le concept qui n'a pas été encore testé grandeur nature, plaise à la clientèle visée. Mais vu le succès que rencontre ce type de chaîne innovante, à l'instar des Mama Shelter de Serge Trigano et de Philippe Starck, on peut imaginer qu'en cette période difficile sur le plan économique, cet hôtel 4 étoiles low cost rencontrera rapidement son marché. *Dominique Largeton*

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2014	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	2
RHE4MCC	E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n° 3	2/2