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° 2

Thème : La distribution

Les bons plans pour dénicher des vacances de rêve sur le Net

À l'aide de vos connaissances, de la documentation fournie, de votre culture mercatique et de vos acquis professionnels, présentez en français un exposé structuré dans le cadre du thème proposé. Vous intégrerez dans votre exposé la réponse à la problématique suivante :

- Pourquoi et comment un responsable d'hébergement doit-il favoriser la distribution sans intermédiaire ?

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2015	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	2
RHE4MCC	Epreuve E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n°2	1/2

ANNEXE SUJET n° 2

Thème : La distribution

Les bons plans pour dénicher des vacances de rêve sur le Net

Source : Figaro.fr - le 13/07/2014

Internet a changé la vie des amateurs de voyages. Les champions du tourisme en ligne sont désormais bien plus puissants que beaucoup de voyagistes traditionnels et que certaines grandes chaînes hôtelières. Les internautes ont dépensé plus de 13 milliards d'euros l'an dernier en billets d'avion et en séjours. Résultat, les vacances représentent près du tiers du chiffre d'affaires du commerce électronique selon les statistiques de la Fédération e-commerce et vente à distance (Fevad).

Deux stratégies peuvent être mises en œuvre pour choisir les nombreuses bonnes affaires qui sont proposées sur les réseaux électroniques : miser sur les «grands» sites, les utiliser intelligemment et dénicher des pépites dans leur volume d'offres ou préférer des services plus confidentiels visant un public d'amateurs et offrant davantage de bons plans.

Les sites de réservations hôtelières Booking.com et Expedia.fr (avec Hotels.com) proposent des centaines de milliers d'offres d'hébergements. Leurs prix ne sont pas forcément plus bas qu'ailleurs, mais le voyageur peut se faire une idée en quelques clics de l'offre disponible dans la région qu'il souhaite visiter. Ces sites permettent de comparer les prix des hôtels, des gîtes, des chambres d'hôtes, des appartements ou des villas. Dernier avantage, la plupart de ces sites autorisent une annulation sans frais jusqu'à 1 jour avant l'arrivée prévue. Ceux qui estiment que ces sites demandent des commissions trop importantes aux hôteliers peuvent choisir d'autres acteurs. Par exemple, Fairbooking.com, lancé par des hôteliers nantais, ou Hotels-privés.com, une jeune start-up française.

Envie de loger dans un chalet, une villa ou un appartement plutôt qu'à l'hôtel ? Cap sur le leader des locations de vacances HomeAway. En France, ce groupe américain a racheté les deux spécialistes tricolores Homelidays.com et Abritel.fr. Ce type d'hébergement propose sans doute le meilleur rapport qualité-prix pour ceux qui ne veulent pas être obligés d'aller au restaurant midi et soir. Cette formule peut se révéler imbattable pour une famille. Des tarifs en basse saison tombent à une quinzaine d'euros par personne et par nuit. Des offres de ce type ont été proposées pour des maisons et des appartements capables d'accueillir quatre personnes et situés dans le sud de l'Espagne...

Les plus aventureux, qui sont prêts à échanger leur maison, peuvent surfer sur le site Trocmaison.com. Pour ce genre de pratique, mieux vaut acquitter des droits d'adhésion à un site spécialisé qui assure un suivi de ses membres. Ceux qui acceptent de vivre quelques jours chez des étrangers découvriront de nouveaux horizons à des prix intéressants. Il suffit de régler le voyage plus les frais sur place. Des propriétaires de maison ou d'appartement proposent même un échange de voitures. Une vérification des polices d'assurance s'impose alors.

Enfin, ceux qui recherchent des forfaits incluant vol et hébergement peuvent surfer sur les sites de Voyage-privé.com et de son rival Vente-privée.com, qui proposent des prix serrés sur des offres de déstockage. Des acteurs spécialisés dans le haut de gamme proposent également des destinations à des tarifs attractifs : Directours.com avec ses offres «imbattables», Verychic.com avec une belle sélection hôtelière à prix cassés, ou encore Mytravelchic.com. Il est aussi possible de s'inscrire sur Travelzoo.fr, qui propose chaque semaine une sélection de 20 bons plans très variés. Attention, car ces sites adressent de nombreux messages dans les boîtes aux lettres électroniques des consommateurs qui ont acheté un séjour ou qui se sont simplement renseignés sur une destination.

Par Jean-Bernard Litzler

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2015	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	2
RHE4MCC	Epreuve E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n°2	2/2