

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 comportement d'achat**

### **TripAdvisor hérissé les hôteliers de Deauville**

### **Norme Afnor : la profession réagit**

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 :

- Quels sont les avantages et les inconvénients des avis clients en ligne pour un hôtelier ?  
Comment peut-il gérer ces avis ?

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2015	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Coefficient	2
RHE4MCC	Epreuve E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n°3	<b>1/2</b>

### ANNEXE SUJET n° 3

#### **Thème : Le comportement d'achat TripAdvisor hérissé les hôteliers de Deauville Norme Afnor : la profession réagit**

Sources : Hospitality-On, 27-02-2014  
<http://www.francetvinfo.fr/decouverte> le 18/08/2014

#### **Ennemi à abattre ou mal nécessaire, TripAdvisor hérissé les hôteliers de Deauville qui le jugent peu fiable.**

*"N'importe qui peut poster un avis, sans avoir à s'identifier ou à prouver son passage dans l'établissement", déclare Antoine P.\*, un hôtelier de Blonville-sur-Mer, à trois kilomètres de Deauville. (...) TripAdvisor devrait selon lui imposer aux internautes de fournir des factures attestant de leur séjour avant de pouvoir évaluer un établissement. "Sur Booking, les clients ne peuvent poster d'avis que s'ils ont réservé via le site. Bien sûr, c'est plus simple pour TripAdvisor de ne pas engager de personnel chargé de vérifier ces documents". La direction du site indique pourtant avoir mis en place des algorithmes pour repérer les faux avis, dont la crédibilité est ensuite évaluée par une équipe de plus de deux cents "spécialistes de contenu".*

*"J'ai obtenu plus de 90% de satisfaction de la marque Qualité Tourisme [un label du gouvernement garantissant des prestations de qualité], mais je tombe à 55% d'avis favorables sur TripAdvisor : pourquoi une telle différence ?" s'indigne Antoine P., pour qui les touristes le notent "à l'humeur". Il a pris le parti de ne plus répondre aux commentaires des clients qui "ne lui disent rien, ne lui demandent rien, puis le descendent en flèche sur TripAdvisor".*

#### **Norme Afnor : la profession réagit.**

Certaines des demandes les plus récurrentes des professionnels de l'hôtellerie pour contrôler la publication des avis de consommateurs en ligne, constatées par Hospitality On via un sondage Olakala, ont été satisfaites par la parution de la nouvelle norme Afnor, le 4 juillet dernier. Le dispositif oblige en effet les sites Internet certifiés à permettre la publication d'un droit de réponse des établissements (avec un délai de sept jours), à demander aux clients une preuve de leur expérience de consommation, et à mettre en place des délais pour que la publication des commentaires soit proche des dates de séjour.

Certains professionnels jugent en revanche le contenu de la norme insuffisant pour encadrer les avis en ligne, notamment en ce qui concerne l'identification des consommateurs qui postent des avis. Si la nouvelle norme stipule que les avis anonymes sont interdits, elle autorise les sites à "anonymiser" (selon les termes utilisés par Afnor) l'auteur lors de la publication. Or, les hôteliers souhaitent une identification publique des clients qui postent des commentaires. *"Il n'est pas juste qu'on manipule notre nom sur le net sans que l'auteur ne soit lui aussi nommé",* écrit un hôtelier dans le sondage.

D'autres demandes ont été exprimées à l'occasion de l'enquête réalisée avec Olakala, comme la mise en place *"d'une grille universelle de commentaires avec des critères fixes, des espaces narratifs et une notation harmonisée"*, ou la possibilité pour l'hôtelier de faire enlever un avis *"manifestement abusif ou vengeur"* du site Internet concerné.

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2015	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Coefficient	2
RHE4MCC	Epreuve E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n°3	<b>2/2</b>