

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° 4

Thème : La politique produit

Vie de chien dans les hôtels Kimpton (États-Unis)

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 :

- Quelles raisons peuvent inciter un hôtelier à se différencier de la concurrence ? Quels moyens peut-il mettre en œuvre pour y parvenir ?

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°4	1/2

ANNEXE SUJET n° 4

Thème : La politique produit

Vie de chien dans les hôtels Kimpton (États-Unis)

Source : Communiqué de presse publié le 10-09-2014

Depuis leur création en 1981, les hôtels Kimpton sont « Pet Friendly ».

C'est donc avec un amour et un respect profond que le groupe Kimpton Hotels & Restaurants accueille chaleureusement tout animal de compagnie et cherche constamment à améliorer sa politique « Pet Friendly », unique en son genre !

Un Programme « Pet Friendly », dédié aux animaux de compagnie

Conscients que les voyageurs sont souvent obligés de se déplacer avec leurs compagnons à quatre pattes, les hôtels Kimpton proposent des équipements et des services amusants, de sorte que les animaux de compagnie aient droit, autant que leurs maîtres, à un séjour inoubliable... Le Programme « Pet Friendly » met à leur disposition des menus spécifiques, des paniers et des jouets. Des activités fun à partager avec leurs maîtres sont également proposées, comme rencontrer le Père Noël au moment des fêtes, ou encore assister aux Wine Hour.

Charlie, le Directeur des Relations Animaux de Compagnie

(...) Le concept est simple : les chiens dociles qui sont prêts à accueillir chaleureusement les convives peuvent être nommés Directeurs du Programme des Relations Animaux de Compagnie d'un hôtel Kimpton. À ce jour, il y en a six dont Charlie, un énergique Bichon Frisé, qui a élu domicile à l'Hotel Monaco Alexandria, sur la Côte Est des Etats-Unis. Au-delà de l'accueil des invités et de la surveillance des couloirs et des chambres, Charlie teste les restaurants, parcs et boutiques animalières des environs et anime les Wine Hours du Jackson 20, le bar de l'hôtel. Les personnes séjournant à l'hôtel bénéficient ainsi de conseils ciblés pour occuper leur animal de compagnie dans la ville où ils sont installés.

Si toutefois l'un de nos convives qui n'a pas la chance de posséder un animal de compagnie se sentait l'envie d'en adopter un le temps de son séjour, il pourrait bénéficier du programme « Poisson Rouge » dans certains hôtels. Le concept : avoir un poisson rouge dans sa chambre et c'est le personnel qui se charge de le nourrir et de nettoyer son aquarium.

Grand amoureux des animaux, le groupe Kimpton soutient notamment le National Dog Day aux Etats-Unis, rendant hommage aux chiens de compagnie mais surtout aux chiens qui contribuent à la société comme les chiens d'aveugle, les chiens de la police, les chiens de sauvetage, etc.

(...) A propos de Kimpton Hotels & Restaurants

C'est à San Francisco que les hôtels Kimpton Hôtels & Restaurants se sont initialement implantés. Kimpton Hôtels & Restaurants est la première chaîne à avoir introduit le concept de boutique hôtel aux Etats-Unis. (...) Chaque hôtel possède son propre style, une décoration aboutie et des services raffinés. Pour faire de leur séjour un moment inoubliable, Kimpton offre à ses hôtes des tapis de yoga dans chacune de ses chambres, une dégustation de café ou de thé pour commencer la journée, des « Wine Hours » (dégustations de vin) tous les soirs, la possibilité de bénéficier d'un programme de fitness et de prêt de vélo pour découvrir la ville.

Les restaurants et bars étoilés des hôtels Kimpton sont dirigés par de grands chefs et serveurs proposant aux clients de découvrir une cuisine locale. La philosophie de Kimpton repose sur son hospitalité et ses pratiques écologiques dans l'ensemble de ses hôtels et restaurants.

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°4	2/2