

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 : L'expérience client

Annexes :

- **Document 1 : Les hôtels soignent leur signature olfactive**
- **Document 2 : E-boutique : prolonger l'expérience Okko Hôtel dans votre intérieur**

À l'aide de vos connaissances dans le domaine mercatique, de la documentation fournie, de votre culture commerciale et professionnelle, il vous est demandé de présenter un exposé structuré dans le cadre du thème proposé. Vous intégrerez dans votre exposé la réponse à la question suivante :

- Pourquoi « l'expérience client » est-elle au centre des préoccupations des hôteliers ? Comment ces derniers l'intègrent-ils dans leur stratégie mercatique ?

BTS Responsable d'hébergement à référentiel commun européen		Session 2017
Mercatique et culture commerciale	RHE4MCC SUJET N°2	Page 1/2

ANNEXE SUJET n°2

- Document 1 : Les hôtels soignent leur signature olfactive
- Document 2 : E-boutique : prolonger l'expérience Okko Hôtel dans votre intérieur

Sources : <http://www.laposte.fr> 2015
Hôtel et Lodge Magazine 2016

Document 1 : Les hôtels soignent leur signature olfactive

En entrant dans un grand hôtel, vous avez déjà sûrement ressenti une impression de bien-être. De nombreux éléments y participent : la décoration, l'éclairage, la qualité de l'accueil... Et aussi le parfum subtil que diffuse l'établissement. Car la plupart des grands hôtels utilisent désormais le marketing olfactif et ont même créé leur propre parfum.

► Les hôtels Sheraton ont eux fait le choix du parfum « Open skies », ici aussi spécialement développé à leur attention. Daniella Tonetto, la responsable commerciale et marketing de Starwood Pacific Hotels, qui possède la chaîne Sheraton, parle d'un parfum qui combine des notes « *d'océan, de nénuphar, de rose, de musc blanc* » pour une impression « *chaleureuse, lumineuse, confortable et familière* ».

► Les hôtels Sofitel ont de leur côté mis sur une gamme de 12 senteurs uniques, conçues par L'Artisan Parfumeur : chaque établissement de la chaîne choisit le parfum qui lui convient le mieux. Le Sofitel Chicago Water Tower a opté pour « Cèdre Bleu ». Le Sofitel Marseille Vieux-Port a lui choisi « Mimosa Marin », en accord avec l'odeur des mimosas du sud de la France combinée à celle de la brise marine.

Document 2 : E-BOUTIQUE : PROLONGER L'EXPÉRIENCE OKKO HOTELS DANS VOTRE INTÉRIEUR

Chez OKKO Hotels, voyage rime avec inspiration et créativité.

Proposant un service haut de gamme, le groupe hôtelier a naturellement mis en place une e-boutique, l'opportunité de prolonger l'expérience quatre étoiles chez vous.

Exactes déclinaisons des objets présentés dans les hôtels, les produits en vente illustrent l'univers de marques et de designers prestigieux. Côté chambre, on retrouve par exemple le lit très haut de gamme conçu par Coco Mat, doté d'oreillers en plumes d'oie et la parure de lit naturelle Gastaldi.

Un choix de produits tous plus design les uns que les autres s'offre aux amoureux de déco. Parmi eux, la chaise Kobi, élégante et légère, signée Patrick Norguet et son tabouret fil en aluminum laqué. Pour ajouter une note de design en plus à votre intérieur, retrouvez la chaise Compas et la table Poule pliable et modulable, imaginées cette fois encore par Patrick Norguet pour la société italienne mêlant maîtrise et désinvolture, Kristalia.

Le groupe OKKO Hotels a d'autres desseins pour l'avenir: quatre nouveaux hôtels sont en cours de construction à Paris, Reuil Malmaison, Bayonne et Cannes, et deux projets d'ouverture sont prévus à Strasbourg et Toulon. Le mobilier présent dans ces derniers sera bien évidemment à redécouvrir sur la e-boutique, afin de recréer l'univers esthétique et moderne d'OKKO Hotels chez vous.

BTS Responsable d'hébergement à référentiel commun européen		Session 2017
Mercatique et culture commerciale	RHE4MCC SUJET N°2	Page 2/2