

L'épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- maîtriser les connaissances relatives à :
 - . la politique et/ou la stratégie de l'entreprise hôtelière ;
 - . l'analyse du marché hôtelier ;
 - . la connaissance du consommateur et son comportement ;
 - . l'ensemble des variables mercatiques, prises isolément ou intégrées au plan de marchéage ;
- mobiliser ses connaissances pour exploiter le ou les documents qui lui sont fournis ;
- illustrer ses connaissances par des exemples récents tirés de l'environnement professionnel hôtelier et touristique ;
- communiquer avec la commission d'interrogation.

Le déroulement de l'épreuve ponctuelle comporte les phases suivantes :

- remise au candidat d'un ou plusieurs documents d'actualité et/ou professionnels correspondant au thème d'étude proposé, accompagné de questions d'élargissement et/ou d'approfondissement ;
- exposé sur le thème d'étude (15 minutes maximum) ;
- interrogation.

SUJET n° F2

Thème : La fidélisation de la clientèle

À l'aide de vos connaissances théoriques et pratiques, de votre culture mercatique, de vos acquis professionnels et de la documentation jointe, il vous est demandé de présenter un exposé structuré répondant aux travaux à faire ci-dessous. Vous les traiterez dans l'ordre qui vous convient. Les explications de vocabulaire seront, dans la mesure du possible, intégrées à votre exposé.

- Exploitez le document fourni en annexe et présentez-le de façon structurée dans le cadre du thème proposé.
- Expliquez comment un hôtelier indépendant peut fidéliser sa clientèle. Précisez les raisons de cette action.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - carte de fidélité,
 - mercatique directe,
 - base de données.

SESSION	EXAMEN		Durée	30 min
2010	BTS Hôtellerie - Restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière		ORAL	SUJET F2
				1/2


ANNEXE SUJET n° F2

Thème : La fidélisation de la clientèle La carte Accor Favorite Guest Ibis

Source : extrait de la plaquette « Accor Favorite Guest Ibis »

**Avec la Carte
Accor Favorite Guest Ibis,**
votre fidélité est récompensée...

A chacun de vos séjours chez **Ibis**, mais aussi dans tous les hôtels **Sofitel**, **Novotel**, **Mercure** et **Suitehotel**, votre Carte vous permet de cumuler des Points Compliments sur le montant total de vos dépenses effectuées et réglées sur place.



10 € dépensés = 60 Points Compliments offerts
5 000 Points = 50 € en chèques-cadeaux Compliments*

Avec ce chèque-cadeau Compliments, vous réglez tout ou partie de vos dépenses. De plus, son utilisation vous permet de cumuler de nouveaux Points Compliments.

EXEMPLE

Vous séjournez à deux à l'hôtel Mercure de Louxor, un samedi soir.

Tarif chambre double avec petit-déjeuner : 69 € - 50 € (chèques-cadeaux Compliments).**
Vous ne payez donc que 19 €.

De plus, vous gagnez
414 nouveaux Points Compliments.

* Valables 6 mois à compter de la date d'émission, les vendredis, samedis et dimanches, dans les enseignes Sofitel, Novotel, Mercure, Suitehotel, Ibis, Etap Hotel et Formule 1.
** Exemple de prix non contractuel.

Vos activités vous amènent
à fréquenter régulièrement les hôtels Ibis ?

**Avec la Carte
Accor Favorite Guest Ibis,**
bénéficiez de réductions et de services exclusifs dans tous les hôtels Ibis du monde...

- 10% de réduction** sur vos dépenses effectuées à l'hôtel (chambre, restauration, consommations au bar...).
- La garantie d'une chambre toujours disponible, si vous réservez jusqu'à 2 jours** avant la date de votre séjour.

- Votre chambre jusqu'à 16 heures**, sans supplément de prix et selon disponibilité.
- En cas de retard, **votre chambre vous attend jusqu'au lendemain 12 heures.**
- Un accueil personnalisé.
- Des tarifs préférentiels sur les forfaits de location Europcar** semaine et week-end dans le monde entier.
- Des offres et informations liées à votre Carte** vous sont communiquées régulièrement.
- Un service Audiotel pour obtenir des informations sur votre Carte 24h/24 et 7j/7.
- Un **site Internet entièrement dédié à votre Carte Accor Favorite Guest Ibis**, www.ibishotel.com vous permet notamment de connaître votre solde de Points en temps réel.




SESSION	EXAMEN		Durée	30 min
2010	BTS Hôtellerie - Restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière		SUJET F2	2/2