

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° 18

Thème : La communication

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.
- Précisez les raisons justifiant la mise en place d'actions de promotion des ventes pour un restaurateur. Proposez les différentes techniques possibles pour attirer la clientèle l'après-midi.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - jeu-concours,
 - segment de clientèle,
 - lettre d'information (« *newsletter* »).

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 18	1/2

ANNEXE SUJET n° 18

Thème : La communication

Belambra Clubs – Printemps Eté 2009

Source : d'après un extrait de la plaquette Belambra Clubs Printemps-Eté 2009

www.belambra-clubs.fr

Plus de convivialité mais surtout plus de facilité de paiement et de recherches !
Découvrez notre nouveau site Internet

TOUT EST À PORTÉE DE MAIN !

- Un environnement **plus convivial**, avec de **grands visuels** et des **visites virtuelles**.
- Toujours plus de **Bons Plans**, d'**offres et d'actualités**.
- Les disponibilités **d'un coup d'oeil**
- Votre devis en **2 clics**
- Réservez en **toute simplicité**
- **NOUVEAU !** Réglez l'intégralité de votre séjour **en ligne et en toute sécurité**.

ET UN GRAND JEU CONCOURS !

Rendez-vous sur www.belambra-clubs.fr et participez à notre tirage au sort pour gagner 1 an de vacances !

Offres spéciales

**BONUS SOLEIL
UNE EXCLUSIVITÉ BELAMBRA**

Ensoleillez vos vacances en partant vous ressourcer au bord de l'Atlantique. Et dans vos valises, prenez le bonus soleil : **pour 1€ de plus, 200€ vous seront remboursés si le beau temps n'est pas au rendez-vous !**

Dans notre sélection de Clubs, consultez le catalogue Printemps / Été 2009.

BELAMBRA VOUS INVITE

Aquarium, zoo, musée... **Belambra vous offre une sortie en famille** à proximité de ses Clubs sur une sélection de sites et à certaines périodes. Consultez le catalogue Printemps / Été 2009.



COMMENT NOUS CONTACTER

- Par téléphone

Nos conseillers sont à votre disposition du lundi au samedi de 8h30 à 19h30 pour répondre à toutes vos questions et enregistrer vos réservations.

N° Indigo 0 825 808 808
0,19 € TTC / MIN

- Dans nos agences

À Lille, Lyon, Marseille, Paris, Strasbourg, Toulouse et Montrouge.

Consultez les adresses à la page 237 de notre catalogue Printemps / Été 2009.

Sur Internet
www.belambra-clubs.fr

Belambra
clubs

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	2/2