

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° 3**

### **Thème : La différenciation**

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 questions ci-dessous. Votre exposé traitera ces questions 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 l'intérêt pour un hôtelier restaurateur de différencier son offre. Précisez les incidences d'une stratégie d'imitation.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
  - label,
  - positionnement,
  - communication institutionnelle.

SESSION 2010	EXAMEN <b>BTS Hôtellerie-Restauration Option A : Mercatique et gestion hôtelière</b>	Durée	30 min
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière ORAL	Coefficient	2
		Sujet 3	<b>1/2</b>

**ANNEXE SUJET n° 3**  
**Thème : La différenciation**  
**Exki**  
Source : [www.exki.fr](http://www.exki.fr)



**natural**

Nous sélectionnons pour vous les meilleurs ingrédients saisonniers. **Nous refusons l'usage de tout additif.** Certains de nos produits sont **labellisés BIO**. Par exemple le pain, confectionné et cuit artisanalement sur pierre, sans aucun "améliorant" artificiel. Pour garantir sa fraîcheur, nous terminons sa cuisson, chaque matin, dans nos restaurants.

Sont également BIO : le lait, le yaourt, les jets de légumes, des tartelettes, des biscuits, des confitures,...

**fresh**

Pour réduire les frais de production et de logistique, l'industrie alimentaire veille à allonger sans cesse les "dates limites de consommation": pasteurisation, stérilisation, congélation, sucres, additifs, colorants, "améliorants", etc.

Chez EXKi, c'est l'inverse! **Pour préserver le goût et respecter votre santé, c'est la fraîcheur qui prime, elle est votre meilleure garantie.**

**ready**

À tout moment de la journée, vous pouvez choisir d'emporter ou de déguster sur place. **Tout est prêt et soigneusement emballé** dans des emballages que nous voulons le plus respectueux pour l'environnement.

**Le détail des ingrédients, le prix et les valeurs nutritionnelles sont transparents pour chaque plat.**

**Un projet d'entreprise responsable**

Depuis sa création en 2001, EXKi a fait de la santé son engagement principal. D'autres aspects comme le respect de l'environnement ou la diversité ont naturellement suivi. EXKi a décidé de **repenser** ses actions en matière de développement durable. **Très concrètement, EXKi s'engage dans un plan d'actions, le plan Re-think !**

**Le calcul de l'empreinte écologique**

EXKi, en partenariat avec le **WWF et Ecolife**, est une des premières sociétés privées en Europe à avoir entrepris le calcul de l'empreinte écologique de ses restaurants. L'empreinte écologique évalue la superficie productive de Terre nécessaire pour assurer notre mode de vie ou celui d'une ville, d'un pays ou de la planète entière. Dans ce cas, il s'agit de la surface de planète nécessaire pour assurer le fonctionnement d'un restaurant EXKi.

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2010	<b>BTS Hôtellerie-Restauration Option A : Mercatique et gestion hôtelière</b>	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière ORAL	Sujet 3	<b>2/2</b>