

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°1

Thème : La qualité

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.
- Après avoir précisé les enjeux de la qualité pour une chaîne volontaire, présentez les outils d'évaluation qui sont à sa disposition.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - charte de qualité,
 - fidélisation,
 - servuction.

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 1	1/2

ANNEXE SUJET n° 1

Thème : La qualité

La qualité dans l'enseigne « Les Logis »

Source : D'après un extrait de la plaquette franco-anglaise « Les Logis »



Une politique de qualité exigeante

A demanding policy on quality

- Afin de garantir une vraie cohérence aux yeux des clients, chaque logis s'engage à respecter une Charte de qualité qui repose sur les éléments fondamentaux de la culture Logis : accueil, invitation à la découverte, confort, qualité de la restauration ...
- Très régulièrement, tous les établissements sont contrôlés par des visiteurs anonymes qui vérifient le respect de cette Charte et des critères de classement Logis.
- Au total, ce sont près de 500 critères qui sont pris en compte afin d'évaluer le classement de chaque Logis pour garantir la satisfaction de tous les clients.



Qualité certifiée

Les Logis offrent de nombreuses garanties de la qualité de leurs établissements mais la plus importante est sans doute l'exigence de son service qualité qui traite, recueille et transmet aux restaurateurs-hôteliers les observations, compliments et réclamations des clients..



■ La marque « Qualité Tourisme » The "Qualité Tourisme" label



Une marque contrôlée par le ministère du Tourisme et décernée par la FIL* en délégation aux établissements remplissant des critères précis, en adéquation avec les engagements nationaux.



■ La Certification ISO 9001 ISO 9001 certification



La FIL étant certifiée ISO 9001, elle garantit le mode d'attribution de la marque Logis et les modalités de contrôle.

*FIL : Fédération Internationale des Logis

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 1	2/2