

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° F4

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.
- Expliquez pourquoi et comment une entreprise de l'hôtellerie-restauration peut juger nécessaire de communiquer sur la qualité de ses produits.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - norme,
 - information sur le lieu de vente,
 - communication de crise.

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 F4	1/2

ANNEXE SUJET n° F4

Thème : La qualité

Le contrat 15 minutes

Source : Site internet « 100% - Satisfaction »



Gaetan Bisson
Directeur Qualité chez IBIS

- Pouvez-vous nous décrire le contrat 15' que vous avez mis en place ?

Le contrat 15' n'est pas au sens propre un service mais NOTRE engagement consommateur. Que dit cet engagement : "si vous rencontrez un problème durant votre séjour, nous avons 15 minutes pour y remédier ... dans le cas contraire vous seriez notre invité"

Cet engagement n'est pas simplement "Satisfait ou remboursé" car, dans ce cas, le client ne paie pas mais il n'a pas non plus eu la satisfaction attendue !

Notre engagement est d'apporter le service promis, de prouver notre professionnalisme par la réactivité de nos équipes et bien sûr d'offrir la prestation si nous ne sommes pas en mesure de "réparer" dans le délai imparti.

- Comment est apparu le contrat satisfaction au sein d'IBIS ?

Cet engagement est né d'une idée d'un groupe de directeurs d'hôtels (dans le cadre de notre projet d'entreprise Ibis 2003) qui a proposé, élaboré le concept puis l'a testé en grandeur nature auprès de nos clients. Le test concluant a ensuite été déployé dans les hôtels volontaires à partir de 1995, puis sur l'ensemble du RESEAU pour devenir un engagement de la marque en 97.

L'idée de base était simplement d'affirmer à nos clients "Vous ne pouvez quitter cet ibis sans être pleinement satisfait des prestations", faites nous le savoir.

- De quelle manière IBIS communique sur ce sujet ?

Cet engagement est communiqué au client par 4 moyens :

- * par le guide (1,7 millions d'ex.) en dernière de couverture et par 2 pages intérieures
- * par des affiches "points forts" visibles à la réception par tous les clients
- * par une carte disposée sur le chevet ou bureau de chaque chambre
- * par message téléphonique en cas d'attente.

- Avez-vous des instruments de contrôle sur la bonne marche de cet outil ?

Nous vérifions que ce contrat est bien appliqué dans les visites annuelles des auditeurs qualité et de plus étant inscrit dans le processus ISO, il est vérifié régulièrement (tous les 8 mois environ).

- Les collaborateurs d'Ibis reçoivent-ils une formation spécifique pour le contrat 15' ?

Tous les collaborateurs sont formés au contrat 15' pendant la période d'intégration. Nous avons créé un kit de formation présent dans chaque hôtel. Il faut bien comprendre que cet engagement correspond à une prise de responsabilités pour chaque collaborateur qui a à l'appliquer. C'est une valorisation pour lui car il est le décideur de la mise en oeuvre de ce contrat. Une formation est indispensable pour répondre correctement à un client qui risque de devenir mécontent et faire en sorte que cet incident se transforme en "essai gagnant". Cet outil permet aussi d'éviter les lettres de réclamations car le client a pu s'exprimer immédiatement et être écouté.

- Quel investissement et quel suivi nécessite un projet tel que le vôtre ?

Nous établissons des bilans trimestriels et annuels par hôtel, région et pays. En 2000, il a été déclenché 55000 fois soit 50 fois pour 10000 chambres vendues. Le coût au niveau du réseau s'élève à environ 550€ par hôtel. Les équipes ont un taux de réussite compris entre 85 et 93%.

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 F4	2/2