

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° 6**

### **Thème : La veille mercatique**

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.
- Présentez pourquoi une entreprise d'hôtellerie et restauration doit prendre en compte l'évolution du marché pour faire évoluer son offre. Précisez les sources d'information à consulter pour prospecter un marché étranger.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
  - innovation,
  - qualité perçue,
  - mercatique sensorielle.

SESSION EX	AMEN	Durée	30 min
2011	<b>BTS Hôtellerie - Restauration</b>	<b>Option A : Mercatique et gestion hôtelière</b>	Coefficient 2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	ORAL	SUJET 6 <b>1/2</b>

## **ANNEXE SUJET n° 6**

### **Thème : La veille mercatique**

#### **L'innovation et l'hôtel de demain**

Source : Réseau de veille en tourisme <http://veilletourisme.ca> - 3 mars 2010

En hôtellerie, l'innovation est essentielle pour rester dans la course, se démarquer de la concurrence et s'adapter aux nouvelles tendances de consommation et de voyage. Qu'elle soit liée au produit, au service ou au processus de gestion, elle doit être au cœur des réflexions stratégiques des hôteliers. Pour éveiller des idées, rêver et se préparer au futur, voici une vision de l'hôtel de demain.

#### **L'innovation débroussaillée**

L'innovation en matière d'hébergement n'est pas aussi radicale que dans d'autres secteurs comme celui des nouvelles technologies, par exemple, où de nouveaux produits et services sont créés de toutes pièces. On parle davantage d'innovations qui augmentent la valeur de l'offre. Elles peuvent être liées soit au produit soit au processus de livraison de la prestation touristique...

M. Mark Watkins, président du « Comité pour la modernisation de l'hôtellerie française » (et président fondateur du cabinet de conseil Coach Omnium), partage sa vision de l'hôtel des 15 à 25 prochaines années dans la revue *Espaces*.

#### **La technologie sera au cœur de l'hôtellerie de demain**

Que ce soit pour modifier la température par commande vocale, l'éclairage ou le niveau d'humidité, pour régler le volume du téléviseur ou pour contrôler la pression de la douche, tout sera automatisé. Le « sans-fil » est bien sûr la norme, et la sécurité est renforcée par la biométrie qui permet le contrôle de l'accès grâce à la détection de l'iris ou l'effleurement du doigt. Les clients détiennent une « carte » contenant des informations sur leurs préférences et d'autres aspects, comme leur santé. Les bornes d'enregistrement et de paiement existent déjà dans quelques hôtels. Elles se multiplieront et seront plus performantes. Tant les réservations que les paiements pourront également se faire à partir de téléphones intelligents.

La technologie est aussi un outil de gestion de l'hôtel. Elle permettra de détecter toute anomalie ou tout appareil en panne. Les téléviseurs sont toujours plus grands et de meilleure définition. Les modèles 3D envahissent les hôtels. Ces écrans sont liés à Internet et ainsi qu'aux services de l'établissement (conciergerie, réception).

#### **Un confort adapté au client**

Les chambres d'hôtel n'ont pas beaucoup évolué depuis les quarante dernières années, le modèle est sensiblement le même. Il est peut-être temps de le revoir ! La chambre de demain sera polyvalente et modifiable en temps réel. En effet, les murs pourront changer de teinte, les meubles seront multifonctionnels (lit, plan de travail, espace de lecture) afin de mieux répondre aux divers besoins des voyageurs d'affaires, des familles, des *seniors*, etc.

L'humain gagne un centimètre tous les huit ans et les lits passeront donc de 2,1 à 2,2 mètres de long. L'ergonomie sera une condition à tout aménagement. Le bruit, principal aspect de mécontentement des clients, sera du passé grâce à une isolation phonique optimisée.

#### **À l'attaque !**

L'hôtel de demain fera la guerre aux bactéries, aux acariens et aux saletés. Les personnes asthmatiques s'y sentiront bien. Tous les matériaux seront hypoallergéniques, antitaches, voire autonettoyants, ou nécessiteront peu d'entretien.

#### **Écologie et durabilité**

À l'instar de l'hôtel viennois Stadthalle qui produit autant d'énergie qu'il en consomme, les établissements seront en mesure de fabriquer l'énergie renouvelable nécessaire à leurs besoins. Le recyclage des eaux usées et des déchets solides se vira aussi à créer de l'énergie. Les serviettes jetables (mais récupérables et produisant éventuellement de l'énergie) existent déjà, mais sont peu agréables au toucher. Ce produit se sera sûrement perfectionné dans les années à venir. Les choix en matière de construction tiendront compte de la durabilité des matériaux. La société de consommation telle qu'on la connaît depuis plusieurs années n'a plus sa place. Il importe de protéger les ressources naturelles ...

**Maïthé Levasseur**

SESSION EX	AMEN	Durée	30 min
2011	<b>BTS Hôtellerie - Restauration</b>	<b>Option A : Mercatique et gestion hôtelière</b>	Coefficient
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	ORAL	<b>2/2</b>