

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 : L'image**

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.
- Les prix pratiqués par un hôtelier-restaureur ont-ils une influence sur l'image de marque de son établissement ? Justifiez votre réponse. Montrez en quoi l'amélioration de la qualité peut être une réponse à une dégradation de l'image.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
  - offre promotionnelle,
  - qualité perçue,
  - réseaux sociaux.

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 18 <b>1/2</b>

## ANNEXE SUJET n° 18

Thème : L'image

Le « Prix de l'été », c'est 39€\* la nuit tous les jours chez B&B

Communiqué de presse 2010

Faut-il vraiment renoncer à son bien-être pour trouver une chambre d'hôtel à bon prix ? Cet été, B&B Hôtels lutte contre les préjugés et annonce en grand dans une campagne d'affichage nationale et sur le web, sa volonté d'offrir un maximum de confort au meilleur prix ! Avec son « Prix de l'été » à 39€\* la nuit tous les jours de la semaine, B&B réaffirme que ce n'est plus un luxe de bénéficier de la climatisation, du Wi-Fi gratuit et illimité, et de bons oreillers.

Du 2 juillet au 31 août 2010, B&B Hôtels propose un tarif unique à 39€ la nuit pour 1 à 2 personnes dans tous ses hôtels en France. Ce « Prix de l'été », disponible exclusivement sur Internet, est valable du lundi au dimanche, dans la limite des chambres allouées à cette opération par les hôtels participants.

**Du confort pour tous !**

Pour **Marco Pimentel**, Directeur Marketing Ventes du Groupe B&B Hôtels, « l'important pour B&B est d'amener le grand public à changer de perception sur l'hôtellerie « économique ». **Oui, on peut être un hôtel « économique » tout en étant généreux.** C'est ce que nous avons voulu prouver en mettant en parallèle les trois arguments-phares que sont la climatisation, le wi-fi gratuit et nos nouveaux oreillers, avec notre « Prix de l'été » à 39€\* la nuit pour 2 ».

**Du 13 au 25 juillet, B&B Hôtels s'affiche en grand dans toute la France et sur la toile !**

Durant 2 semaines, B&B Hôtels met en avant son offre estivale à 39€\* et la qualité de ses services par le biais d'une **campagne d'affichage d'envergure nationale** à destination du grand public.



SESSION EX	AMEN	Durée	30 min
2011	BTS Hôtellerie - Restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient 2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	ORAL	SUJET 18 2/2