

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 fidélisation de la clientèle

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. Votre exposé les traitera dans l'ordre qui vous convient. Les explications de vocabulaires 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.
- Précisez les actions pouvant être mises en place par un hôtelier-restaurateur pour favoriser la fidélisation de ses clients. Expliquez quelles en sont les limites.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - besoin d'appartenance,
 - promotion des ventes,
 - gestion de la relation client (G.R.C.).

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2012	BTS Hôtellerie – Restauration Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	2
EPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière ORAL	SUJET 6	1/2

ANNEXE SUJET n° 6

Thème : La fidélisation de la clientèle

Léon, le club

Source : Bulletin d'adhésion à disposition sur le lieu de vente

BULLETIN D'ADHÉSION

Léon
Le club

DES AVANTAGES,
OUI...
MAIS FAÇON
LÉON !

DES REMISES
ET DES CADEAUX...
TOUTE L'ANNÉE !

Les moules de toutes les façons...
Oui, mais façon Léon !

Léon
DE BRUXELLES

Léon
Le club

Des réductions
sur vos additions !
(hors Champagne-Eysies)

...Et aussi
des cadeaux
pour toute la famille !

Un espace
personnel
dédié sur le site internet
www.leclubleon.fr
pour mettre à jour
vos coordonnées !

Pour bénéficier des avantages Léon de Bruxelles, remplissez vite
le coupon ci-contre et remettez-le au serveur de votre restaurant !

**À compléter pour recevoir des avantages exclusifs
pour au long de l'année !**

☐ Madame ☐ Mademoiselle ☐ Monsieur

Nom : _____

Prénom : _____

Date de naissance : ____/____/____

Prénom du conjoint : ____/____/____

Adresse : _____
Appartement, école, étage, code, ...

Région : Belgique, France, Italie, Espagne, ...

N° + rue, impasse, boulevard, ...

Lieu de : _____

Coder postal : _____

Ville : _____

Tél. : _____ Portable : 06 _____

Recevez-vous déjà des offres Léon de Bruxelles par courrier :
☐ Oui ☐ Non

Si non, souhaitez-vous recevoir nos offres :
☐ oui ☐ non

Pour recevoir nos offres par mail, merci d'indiquer
LISABLEMENT votre adresse : _____

Conformément à la Loi n° 2002-061 du 6 août 2002 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données personnelles vous concernant. Déjà la société Léon de Bruxelles est destinataire des informations que vous lui communiquez.

Préférez-vous recevoir des offres pour :
☐ Le midi ☐ Le soir ☐ Le week-end

Venez-vous plutôt chez Léon de Bruxelles :
☐ En famille ou entre amis ☐ Dans un cadre professionnel

Vous êtes :
☐ Actif ☐ Retraité ☐ Etudiant ☐ Autre

Si vous avez des enfants âgés de 4 à 10 ans, merci d'indiquer :
Nom : _____
Prénom : _____
Date de naissance : ____/____/____
Nom : _____
Prénom : _____
Date de naissance : ____/____/____
Nom : _____
Prénom : _____
Date de naissance : ____/____/____

Date de naissance : ____/____/____

Signature : _____

Le présent coupon est à remettre à la société Léon de Bruxelles à l'heure
advenue des offres par courrier.

Remarque : Le premier volet du document est de couleur verte.

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2012	BTS Hôtellerie – Restauration Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	2
EPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière ORAL	SUJET 6	2/2