

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 : L'engagement 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 l'évolution des attentes des clients et l'impact de cette évolution sur la qualité conçue par l'entreprise hôtelière.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - label,
 - consommation,
 - mesures de la non-qualité.

SESSION	EXAMEN		Durée	30 min
2012	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 : L'engagement qualité
Innover en conjuguant qualité et plaisir

Source : www.quickinfoconso.fr - mai 2011



ENGAGEMENT QUALITÉ N°5

Publi-communicé

Le bio Innover en conjuguant qualité et plaisir

Chez Quick, nous aimons relever les challenges pour mieux répondre à vos attentes. Vous êtes de plus en plus nombreux à vouloir manger bio, c'est pourquoi Quick vous offre une gamme bio pour un repas complet à prix très doux. Et cerise sur le gâteau : la qualité reste bien entendu, toujours au menu !

Le bio a fait son apparition chez Quick en avril 2010 avec deux produits certifiés AB : un yaourt sucré au lait entier, d'origine française, présenté sur un lit de fraises et un pur jus de pommes bio rafraîchissant. En septembre 2010, Quick présente son 1^{er} Cheeseburger bio. Et ce n'est pas fini : chez Quick, nous faisons varier les plaisirs en fonction des saisons. Notre offre bio continuera à évoluer et à vous surprendre par ses saveurs gourmandes et ses prix très accessibles !



Le Bio Cheese* est de retour !

Composé d'ingrédients issus de l'agriculture biologique, il comblera les palais les plus exigeants grâce à sa qualité gustative : son pain moelleux, son succulent steak haché pur bœuf, à la forme carrée originale, sa tranche d'emmental à la saveur délicate, et son onctueuse sauce ketchup mayonnaise... Décidément, avec son goût qui évoque celui des burgers maison, il a tout pour plaire ! Attention, il revient à la carte pour une durée limitée : du 17 mai au 6 juin. Puis vous pourrez déguster le club Bio Tomate Chèvre, et... bien d'autres surprises, au fil de l'année. Vous n'avez pas fini de vous régaler !



Certifié bio et assurément bon

Il a fallu un an de recherche des meilleurs fournisseurs et des produits certifiés pour lancer le 1^{er} cheeseburger bio chez Quick. Rien n'a été laissé au hasard : du cahier des charges très strict donné aux fournisseurs, aux ingrédients tous certifiés, et provenant de fournisseurs de l'Union Européenne, à la certification de l'ensemble de la chaîne logistique... tout le processus a été rigoureusement contrôlé. Ainsi, Quick est en mesure de vous garantir la qualité bio de ses produits.



* Cheese : emmental

“ Quick a lancé son premier cheeseburger bio labellisé AB pour répondre à une demande forte des consommateurs, qui souhaitent de plus en plus avoir la possibilité de manger bio, notamment au restaurant. ”

Laurence Rousset
Directrice Marketing
Innovation Produit Quick

Pour en savoir plus :
www.quickinfoconso.fr

Quick, faire progresser la qualité chaque jour.

POUR VOTRE SANTÉ, PRATIQUEZ UNE ACTIVITÉ PHYSIQUE RÉGULIÈRE. www.mangerbouger.fr

SESSION	EXAMEN		Durée	30 min
2012	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