

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. Votre exposé les traitera 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.
- Précisez de quelle manière un hôtelier-restaurateur peut connaître les préoccupations actuelles de sa clientèle. Pourquoi et comment les intègre-t-il dans ses décisions mercatiques ?
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - labellisation,
 - rapport qualité-prix,
 - qualité perçue.

SESSION 2012	EXAMEN	Durée	30 min
	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 DU SUJET n° F4

Thème : La qualité

Le Best Western Hôtel de la Régate lave plus vert

Source : L'hôtellerie Restauration du jeudi 12 mai 2011

Nantes (44) Le site d'implantation de ce 3 étoiles de charme était protégé. Ses propriétaires - Carolynne, Pascal et Loïc Pérou - ont conçu un établissement modèle, récompensé par l'écocert européen et le label « Très haute qualité environnementale ».

La construction, assurée en quinze mois, aura coûté 12 % de plus qu'un bâtiment traditionnel, avec un retour d'investissement prévu sur 6/7 ans. En raison de ses performances énergétiques, l'établissement s'est vu décerner le label THPE et son engagement écologique a été récompensé par l'écocert européen.

“Les retours de la clientèle sont excellents”

Samuel Oziel, directeur de l'établissement, revient sur les démarches qui ont conduit à cette double labellisation.

L'Hôtellerie Restauration : Écologie peut-il rimer avec confort ?

Samuel Oziel : Oui. D'abord pour des raisons réglementaires ensuite pour des raisons économiques : notre clientèle, surtout la clientèle affaires - 80 % de notre taux d'occupation en semaine - est favorable à l'écologie, à condition que son confort n'en souffre pas. La clientèle loisirs est plus souple, plus ouverte sur le sujet. C'est enfin une affaire de conviction personnelle des propriétaires, très sensibles au confort de la clientèle et au bien-être de la planète.

Quelles solutions ont été adoptées ?

La mise en place d'une pompe à chaleur à géothermie profonde permet de diminuer les consommations d'énergie et les planchers chauffants/rafraîchissants contribuent à créer une ambiance agréable, hiver comme été. L'isolation a été optimisée : les planchers et murs en béton, à forte inertie thermique, évitent les déperditions d'énergie et les éventuelles surchauffes en été, particulièrement dans les chambres. Le toit végétalisé de 200 m², capteur de CO₂, assure une meilleure étanchéité et une meilleure isolation. Toutes les fenêtres sont équipées de double vitrage.

Les propriétaires ont particulièrement veillé au confort acoustique...

Un isolant acoustique a été inséré dans les cloisons séparatrices des chambres et sur les portes des chambres communicantes. Les conduits de ventilation sont équipés de pièges à son afin d'éviter leur propagation à travers les conduits. Les groupes et centrales de ventilation sont équipés de système silencieux.

Ces mises en place ont-elles été faciles ?

La sur-isolation nous a joué des tours en bloquant les ondes. Nous avons dû mettre en place des répéteurs pour la téléphonie et plus de bornes d'accès wifi que la normale. Là où on n'en compte que 5 d'ordinaire, nous avons dû en mettre 8. Cela a représenté 10 000 € d'investissement supplémentaire. Mais les retours de la clientèle sur l'aménagement phonique sont excellents.

Propos recueillis par Anne Sallé

SESSION 2012	EXAMEN	Durée	30 min
	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