

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° 4

Thème : La distribution : adhésion à un réseau

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.
- Indiquez les actions à mettre en place par un hôtelier ou un restaurateur afin de faire évoluer son produit en vue de son adhésion à un réseau. Précisez les contraintes qu'il peut rencontrer.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - chaîne intégrée,
 - charte de qualité,
 - fidélisation.

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 4	1/2

ANNEXE SUJET n° 4

Thème : La distribution : adhésion à un réseau « Les Logis veulent concentrer leurs efforts sur la fidélisation »

Source : L'Hôtellerie Restauration – 9 juin 2011

Quel est le poids et le rôle des Logis aujourd'hui ?

Les Logis constituent le 1^{er} réseau hôtelier en Europe avec 2 800 établissements (54 000 chambres) dont 2 629 Logis en France...

Au 31 décembre 2010, la Fédération internationale des Logis a enregistré un chiffre d'affaires de 25 millions d'euros pour la centrale de réservations (+25 % par rapport à 2009), 33 millions d'euros pour le programme Étapes affaires et 1,5 millions d'euros pour les chèques-cadeaux. Soit un chiffre d'affaires total en hausse de 13 % par rapport à 2009.

...

Récemment, Châteaux et Hôtels Collection et Exclusive Hotels se sont unis. Que pensez-vous de la fusion de deux réseaux volontaires ?

Au niveau de la communication, la force du nombre fait que c'est plus facile. Cependant, ce n'est pas dans l'objectif des Logis. Nous proposons une offre complète.

... Côté hôtellerie, les établissements vont de 1 à 4 étoiles (dites cheminées)... Côté restauration, le classement a été restructuré en 2009 (de 1 à 3 cocottes, plus une catégorie « table distinguée » (table reconnue par les guides)... Avec ces critères, le client s'y retrouve beaucoup mieux.

L'hôtel est jugé sur 320 critères, le restaurant sur 180. Il y a une visite de chaque établissement tous les trois ans au plus. Le suivi qualité est très important.

Qu'est-ce qui fait la force des Logis ? Pourquoi y adhérer ?

L'adhésion est complètement volontaire. Elle coûte 700 euros plus 35 euros par chambre pour le droit d'entrée. Quant à la cotisation annuelle, elle s'élève à 463 euros auxquels il faut rajouter 82,50 euros par chambre. Ce qui représente 2 113 euros de cotisation annuelle pour un établissement de 20 chambres.

Pourquoi adhérer aux Logis ? Chaque hôtelier reste bien indépendant. Nous avons refait notre site internet en 2010 et la centrale de réservations est beaucoup plus performante. Depuis peu, nous disposons d'une application Iphone. Le guide papier est tiré à 750 000 exemplaires.

Et, indéniablement, la communication que nous avons pu faire en 2010 a été très bénéfique : + 40 % de progression sur le site.

Quels sont les prochains axes de développement de votre réseau ?

Le 18 mai dernier, nous nous sommes réunis en assemblée générale avec les 92 présidents des associations départementales. Etant donné le succès qu'a eu cette campagne de communication, nous souhaiterions la reconduire en 2012.

Développer encore plus le site internet et les réservations en ligne sont dans nos objectifs. Pour novembre, nos efforts seront concentrés sur le programme de fidélisation, à l'aide d'un programme modernisé – peut-être une carte.

Et bien sûr, nous souhaitons nous développer dans les pays où nous sommes déjà implantés en Italie et en Espagne, atteindre 50 établissements aux Pays-Bas et 20 en Allemagne.

***Interview de Thierry AMIRAULT, nouveau président de la Fédération internationale des Logis
Propos recueillis par Hélène Binet***

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 4	2/2