

L'épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à :

- mobiliser des connaissances et savoir-faire commerciaux ;
- adopter une démarche méthodologique rigoureuse ;
- identifier une problématique à partir d'une documentation d'actualité fournie en français et éventuellement en anglais portant sur le domaine de l'hébergement dans des établissements hôteliers et para-hôteliers français et européens ;
- synthétiser les idées générales exprimées dans la documentation ;
- proposer des solutions et argumenter des choix pour traiter le problème posé ;
- communiquer oralement.

Le déroulement de l'épreuve ponctuelle comporte trois étapes :

- le candidat prépare le sujet national composé d'un ou plusieurs documents d'actualité et/ou professionnels correspondant au thème d'étude proposé, accompagné d'une question d'élargissement et/ou d'approfondissement ;
- il expose en français la problématique et sa résolution pendant 10 minutes maximum ;
- la commission mène un entretien en français de 20 minutes maximum à partir de la question posée et d'autres interrogations liées à la problématique initiale.

## **SUJET N° 4**

### **Thème : La segmentation**

#### **Hilton et la clientèle d'affaires**

À l'aide de vos connaissances théoriques et pratiques, de la documentation fournie, de votre culture mercatique et de vos acquis professionnels, il vous est demandé de présenter en français un exposé structuré dans le cadre du thème proposé. Vous intégrerez dans votre exposé la réponse à la question suivante :

- Après avoir rappelé pourquoi et comment segmenter la clientèle, vous présenterez les produits et services que peut offrir un établissement hôtelier pour satisfaire sa clientèle affaires.

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2008	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Coefficient	2
E4RHMCC	E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n° 4	<b>1/2</b>

## **ANNEXE SUJET n° 4**

**Thème : La segmentation**

**Hilton et la clientèle affaires**

Source : Extraits des brochures Hilton



Notre majestueux lobby vous offre un espace entièrement modulable où la créativité est permise ! Outil marketing précieux, la mise en place d'un bureau d'accueil, de bannières ou d'un message d'accueil sur écran géant ne sont que quelques unes des possibilités.

### ***Vos séminaires au Hilton***

Vous satisfaire est notre priorité, la qualité de notre accueil, nos salons et notre cuisine sauront vous convaincre.

#### **Notre Centre d'Affaires**

Les affaires ne s'arrêtent pas simplement parce que vos collaborateurs s'absentent du bureau. D'où la présence permanente de notre équipe d'assistance administrative et de communication.

Quels que soient vos besoins (photocopies couleur, impression laser, télécopies ou services de secrétariat confidentiels), vous êtes certain de disposer de personnel dont la priorité est de vous aider à résoudre tout problème potentiel.

#### **Nos salons Hilton Meetings**

Le label « Hilton Meeting Quality » est la référence absolue en matière de conférences et de réunions.

Les spécifications HMG, renforcées par notre contrôle qualité permanent, satisfont à toutes les attentes des organisateurs et des participants, de la réservation au cadre de la réunion en passant par les spécificités des séminaires résidentiels ou la restauration sur mesure.

#### **Une cuisine gastronomique pour tous les goûts**

Quand nos clients séjournent chez nous pour affaires, nous savons qu'ils souhaitent un service de restauration efficace et adapté à leurs goûts !

C'est pourquoi notre chef vous propose des repas composés, à la fois légers et nourrissants, qui permettront à vos hôtes d'être au meilleur de leur forme tout le long de la journée.

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2008	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Coefficient	2
E4RHMCC	E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n° 4	<b>2/2</b>