

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° 17

Thème : Comprendre et agir sur le marché en période de crise

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.
- Pourquoi est-il nécessaire pour un hôtelier-restaurateur de connaître l'évolution de son marché ? Quels sont les outils à sa disposition pour bien la comprendre ?
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - comportement du consommateur,
 - étude de marché,
 - segmentation.

| SESSION | EXAMEN | | Durée | 30 min |
|---------|---|---|-----------------|------------|
| 2014 | BTS Hôtellerie - Restauration | Option A : Mercatique et gestion hôtelière | Coefficient | 2 |
| ÉPREUVE | Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière | ORAL | SUJET 17 | 1/2 |

ANNEXE SUJET n° 17

Thème : Comprendre et agir en période de crise La restauration en France en 2012 : un bilan en demi-teinte

Source : L'Hôtellerie Restauration – mai 2013

La consommation alimentaire hors domicile a connu une hausse de son chiffre d'affaires de 0,34% en 2012. C'est l'une des plus faibles croissances depuis le début des années 2000.

Bernard Boutboul : « Heureusement, les consommateurs continuent à sortir. Ils ont un affect pour le restaurant et ne veulent pas s'en passer. »

La restauration, comme de nombreux autres secteurs, ont vécu une année 2012 en dents de scie. L'inquiétude des ménages face aux effets de la crise et à un avenir qu'ils ressentent de plus en plus incertain a freiné les dépenses. L'étude Restauration 2012 de Gira Conseil en atteste avec une dépense moyenne de 9,01 euros, en baisse de 2,66% par rapport à 2008.

"Nous sommes face à un paradoxe. D'un côté, on a des ménages qui n'ont pas le moral. Un actif sur 5 a un proche touché par le chômage. Ils opèrent une réattribution des dépenses et la restauration en pâtit plus que leur forfait mobile devenu intouchable. De l'autre côté, les restaurateurs ont des frais qui n'arrêtent pas d'augmenter, mais qu'ils ne répercutent pas de peur de pénaliser la fréquentation. Or, ils ont déjà réduit leur marge. Doivent-ils et peuvent-ils encore la réduire ? Et dans la perspective de la hausse de 3 points de la TVA au 1er janvier 2014, auront-ils le choix ? Ne seront-ils pas conduits à la répercuter sur les prix ?", s'interroge B. Boutboul, directeur général de Gira Conseil.

Le point positif, c'est la hausse du nombre des prestations alimentaires hors domicile qui se poursuit malgré tout. 9,6 milliards de repas ont été servis en 2012, soit une hausse de 1,31%. *"Heureusement, les consommateurs continuent à sortir. Ils ont un affect pour le restaurant et ne veulent pas s'en passer. On voit d'ailleurs que le business du midi marche fort. Le soir, ils sont plus attentifs sur ce qui pourrait gonfler l'addition. Ils ont une sensibilité prix énorme. Mais le secteur reste porteur et le marché ne va cesser de croître. Aux restaurateurs d'être innovants pour satisfaire aux mieux les exigences croissantes des clients", commente B. Boutboul qui émet une recommandation. "Les restaurateurs n'ont pas encore pris la mesure des consommateurs connectés qui utilisent internet pour décider du restaurant qu'ils vont choisir et de l'impact des avis qu'ils déposent sur leur établissement. Cela peut leur faire du tort. Ils doivent suivre ce qui se dit sur eux sur la toile et ils doivent répondre. Ce sera de plus en plus important", ajoute-t-il.*

Dans ce secteur porteur mais un brin morose (la hausse des créations d'entreprises enregistrées entre 2009 et 2010 se tasse tandis que la forte baisse des défaillances s'est aussi enrayée), *"la future hausse de la TVA est redoutée, souligne B. Boutboul. Non seulement, elle n'encouragera pas la création d'entreprise mais intervenant en janvier, un mois qui a déjà été franchement mauvais en 2013, on peut se demander comment les consommateurs vont intégrer la hausse des prix. 3 points, c'est beaucoup. Il faut que les professionnels anticipent cette hausse tout doucement au fil des mois". [...]*

Nadine Lemoine

La structure du marché de la consommation alimentaire hors domicile (CAHD) en France en 2012

Source : Gira Conseil

| Segments | super économique | économique | intermédiaire | supérieur | haut de gamme | luxe |
|--------------------|---------------------|------------|---------------|-----------|------------------|------|
| Repas | 73% | 16% | 7% | 1% | 2% | 1% |
| Chiffre d'Affaires | 32% | 16% | 9% | 20% | 9% | 14% |

Étude Restauration 2012 (giraconseil.fr)

86 milliards d'euros : chiffre d'affaires de la CAHD

315 386 : nombre d'établissements en CAHD, en hausse de 0,78% par rapport à 2011

9,6 milliards : nombre de prestations alimentaires hors domicile en 2012, en hausse de 1,31%

9,01 : dépense moyenne des Français, en baisse de 2,66% par rapport à 2008.

| SESSION | EXAMEN | | Durée | 30 min |
|---------|---|---|-----------------|------------|
| 2014 | BTS Hôtellerie - Restauration | Option A : Mercatique et gestion hôtelière | Coefficient | 2 |
| ÉPREUVE | Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière | ORAL | SUJET 17 | 2/2 |