

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° 9

Thème : Mettre en œuvre une démarche mercatique

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 pourquoi un hôtelier-restaurateur décide de concevoir une nouvelle offre destinée à sa clientèle. Quels outils utiliser, quelles actions entreprendre avant de la proposer ?

- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - besoins,
 - positionnement,
 - veille.

| | | | | |
|---------|---|------|----------------|------------|
| 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 9 | 1/2 |

ANNEXE SUJET n° 9

Thème : Mettre en œuvre une démarche mercatique Petits-déjeuners, grandes affaires

Source : ENJEUX LES ECHOS - juin 2013

Café, croissants et confiture, ou lait d'amandes, cottage cheese et saumon fumé, les formules du matin réveillent aussi bien les papilles que les neurones.

Pour parler business, il n'est jamais trop tôt.

Venue des pays anglo-saxons, la vogue des petits-déjeuners d'affaires s'est installée en France. C'est l'horaire idéal pour aborder les choses sérieuses avec sérénité, avant d'être aspiré par le tourbillon du jour]. Le raisonnement logique et la mémoire immédiate, dite de travail, se croisent de 8 à 10 heures.

[...] À Paris, les hommes d'affaires représentent 80% de cette clientèle matinale. C'est devenu un atout de séduction pour les palaces. « Seul point négatif, explique ce directeur de salle, il arrive que les clients de l'hôtel se retrouvent perdus parmi un ballet d'affranchis : dirigeants du CAC40, ténors du barreau, communicants en vue, patrons et attachés de presse. En fonction des réservations, on répartit ces VIP business de façon à ce qu'ils travaillent dans le calme et la confidentialité. »

Des petits-déjeuners, à Paris, il y en a pour tous les goûts, au buffet ou servis à table. Au *Mandarin oriental*, le menu Delight, créé par Thierry Marx avec la naturopathe Liliane Israel, vogue entre jus de grenade, lait d'amandes, mousse de mangue, salade de fruits, pancakes à la farine d'épeautre, cottage cheese et bento de saumon fumé et légumes. Au *Plaza Athénée*, mieux vaut arriver avant 9 heures. Le magicien Antoine Lair, trente ans de maison, vous fera découvrir ce qu'est un petit-déjeuner cinq étoiles. La corbeille de pains et de viennoiseries est exécutée par l'équipe de Christophe Michalak, champion du monde de pâtisserie. Sans oublier les œufs brouillés, fromage et bacon, dans leur assiette creuse, et la confiture « Rouge Plaza », groseille et géranium, imaginée par Hédiard pour le palace. Il vous en coûtera tout de même 38 euros pour le continental et 50 euros pour l'américain. Aux beaux jours, préférez le patio, bien sûr.

[...]

UN DECOR ATYPIQUE SIGNE STARCK

Autre hôtel design et relax, le *Mama Shelter Paris*. Le petit-déjeuner buffet à 15 euros est parfait pour démarrer la journée. L'ambiance est feutrée et discrète. Philippe Starck en a fait un endroit atypique avec son plafond griffonné à la craie et un bric-à-brac de vieilles chaises et tabourets en bois ou en formica. Sans oublier le baby-foot pour refaire le match. La terrasse ensoleillée domine l'ancienne voie de chemin de fer. À cinq minutes de la porte de Bagnolet, il est éloigné des quartiers d'affaires, mais à mi-chemin entre les Champs-Élysées et Roissy. Passons sur la rive gauche.

Au *Lutétia*, seul palace de ce côté-ci de la Seine, l'ambiance est cossue et vire à l'intime. Ce temple de l'Art déco, qui vient de fêter son siècle, a récemment été vendu par Starwood Capital au groupe israélien Alroy. Il va bientôt connaître, comme le *Crillon*, une fermeture pour travaux. Une remise à niveau plus en adéquation avec sa situation, près de Saint-Germain et de ses luxueuses boutiques. En attendant, au salon Borghèse, on notera le buffet gourmand pour 22 euros et à la Brasserie, le classique petit-déjeuner là encore à prix raisonnable : 10 euros la corbeille de viennoiseries maison et son grand pot de confiture, avec café et jus d'oranges fraîchement pressées.

Pour un petit-déjeuner républicain, c'est au *Café de l'Esplanade* que ça se passe. Dans ce lieu de la galaxie Costes, moderne et feutré, au style Empire signé Jacques Garcia, peu de touristes attablés. Plutôt un microcosme médiatico-politico-business. Il faut compter une vingtaine d'euros, somme toute un investissement raisonnable pour faire son lobbying.

Le Ciel de Paris est le plus magique. Ce restaurant perché au sommet de la tour Montparnasse a rouvert ses portes il y a quelques mois, après un relooking très seventies dû à l'architecte Noé Duchaufour-Lawrance, qui s'est déjà distingué au restaurant *Sketch* à Londres ou *Senderens* à Paris. [...]

Bernard Joo'

| 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 9 | 2/2 |