

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 : Optimiser sa stratégie de communication

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.
- En quoi les technologies de l'information et de la communication ont-elles modifié les stratégies de communication des entreprises de l'hôtellerie et de la restauration ?
Présentez les avantages et limites de la mise en œuvre d'une mercatique virale.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - cible,
 - e-réputation,
 - mercatique mobile.

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 4	1/2

ANNEXE SUJET n° 4

Thème : Optimiser sa stratégie de communication


Source : site internet La Fourchette (interface grand public et interface professionnelle)

1 – Interface grand public


Réserver un restaurant à : **Strasbourg** (Modifier la ville)

Où ? Nom de restaurant, adresse, métro, ville... Date Heure Personne(s)


Restaurant France > Restaurant Strasbourg




Les restaurants les mieux notés




Les meilleures promotions



Terrasses



Cuisine française



Restaurant tendance

En ce moment à Strasbourg

À l'Ancienne Douane
Strasbourg 8,1/10
Avis de Catherine B. - 10/10 : "endroit très agréable au bord de l'eau, l'accueil et le service parfait avec une pointe d'humour, la nourriture est délicieuse et le..."
Il y a 3 heures

O Brazil
Strasbourg 8,6/10
Avis de Marjorie L. - 8/10 : "Un chouette restaurant dans un cadre très sympa avec des plats originaux et bons. A recommander"
Il y a 15 heures

Brasserie Flo
Strasbourg 8,3/10
Avis de Arthur W. - 8,5/10 : "pas déçus nous retournerons"

2 - Interface professionnelle

lafourchettepro Espace restaurateurs

01 83 77 71 77

Réservez sur **lafourchette**

LaFourchette, c'est 11 174 669 réservations dont 1618 hier

Accueil Présentation Offres & Tarifs Inscription Nos clients Actualité Communauté

Les outils d'Emailing et de SMSing proposés par MyFourchette nous sont très utiles pour communiquer avec nos clients. Ils en sont d'ailleurs de plus en plus friands !

M64
Isabelle Bettan

Gestion efficace des services Optimisation des réservations Communication & Fidélisation Enquête de satisfaction Conquête de nouveaux clients

Ils nous font déjà confiance

LE NÔTRE PARIS BRASSERIE PAUL BOCUSE

starwood Frères Blanc

Livres Blancs

myfourchette

AVIS COMMENT L'ÊTRE APPREHENDER ?

Tous les livres blancs

L'Actualité MyFourchette

Votre restaurant reste ouvert cet été

Vous restez ouvert tout l'été ? Profitez-en pour proposer une réduction de -30% à -50% et booster votre activité ! Vous pouvez créer [...]

Je n'ai pas encore de logiciel MyFourchette

MyFourchette, c'est quoi ?

Inscription gratuite

✓ Votre restaurant **réserveable sur LaFourchette.com** et sur plus de 150 partenaires.

✓ Un outil de gestion des réservations **simple, intuitif et efficace**.

✓ Déjà plus de **10 000 restaurants** partenaires.

J'ai déjà un logiciel MyFourchette

Se connecter

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 4
				2/2