

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° NC2**

### **Thème : choisir une communication multicanale**

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.
- Présentez les actions de communication à la disposition des hôteliers-restaurateurs et précisez l'intérêt de combiner plusieurs actions de communication.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
  - phrase d'accroche,
  - cible de communication,
  - relations publiques.

Session 2016	<b>EXAMEN</b>		Durée	30 min
	BTS Hôtellerie - Restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	2
ÉPREUVE	<b>Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière ORAL</b>		<b>SUJET NC2</b>	1/2

## ANNEXE SUJET n° NC2

### Thème : choisir une communication multicanale

#### Publicité des Hôtels Kyriad (en 3<sup>ème</sup> de couverture)

Source : Capital n° 287 - août 2015



Chez Kyriad, nous avons à cœur de faire de chaque séjour un moment de plaisir, que vous soyez en déplacement professionnel ou en escapade touristique. Décoration, confort, services et petites attentions : nos 240 hôtels, tous différents, sont autant d'occasions d'apprécier notre sens de l'accueil.



240 HÔTELS 3\* ET 4\* PARTOUT EN FRANCE.

KYRIAD.COM



PLUS DE CONFORT,  
MOINS DE  
CONFORMISME.

Session 2016	EXAMEN		Durée	30 min
	BTS Hôtellerie - Restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière ORAL		SUJET NC2	2/2