

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° 3

Thème : mesurer la satisfaction des clients

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 effets externes attendus par la mise en place d'une démarche qualité. Quelles sont les conditions internes nécessaires à cette mise en place ?
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - « acteur pendant votre séjour »,
 - image,
 - qualité offerte.

| | | | |
|-----------------|---|----------------|------------|
| Session 2017 | 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 3 | 1/2 |

ANNEXE SUJET n° 3

Thème : mesurer la satisfaction des clients
Extrait d'un questionnaire de satisfaction pour les séminaires
(à remettre à l'équipe commerciale ou à la réception)

Source : www.valpre.com

« Dans un parc magnifique de 6 hectares, au vert et à Lyon, Valpré accueille vos réunions, séminaires et congrès. Pour vos séjours d'affaires ou de loisirs, appréciez le confort et le calme des 120 chambres de notre hôtel 3* ».

| | |
|---|--|
| <p>✓ Avez-vous été bien accueillis/ Did you receive a warm welcome?</p> <p>L'accès (signalisation, affichage...)/ Access</p> <p>L'accueil/ Reception</p> <p>Le parc et les espaces communs (parking, salon TV, terrasse, ...)/ The park and the shared spaces</p> <p>Qualité de la relation commerciale/ Relationship with the sales staff</p> <p>✓ Qu'avez-vous pensé des repas/ What did you think of the meals?</p> <p>L'accueil et le service/ The staff and the service</p> <p>La qualité/ The quality</p> <p>La durée du repas/ The length of the meal</p> <p>La présentation/ Presentation</p> <p>L'équilibre des menus/ The balance of the meal</p> <p>Les pauses (nourriture, boissons...)/ The snacks</p> <p>✓ Les conditions de travail étaient elles optimales/ Were the working conditions optimum?</p> <p>La propreté de la salle/ The cleanliness of the meeting room</p> <p>La qualité du matériel/ The quality of the equipment</p> <p>La température/ The temperature</p> <p>L'insonorisation/ Soundproofing</p> <p>La conformité de la salle d'après votre demande/ The accordance of the room with your requirements</p> <p>Salle(s) utilisée(s)/ Room(s) used :</p> | <p>✓ Avez-vous passé une bonne nuit/ Did you sleep well?</p> <p>La propreté de la chambre/ The cleanliness of the room</p> <p>La tranquillité/ The peacefulness</p> <p>Le confort/ Comfort</p> <p>Le petit déjeuner/ Breakfast</p> <p>Autre/ Other</p> <p>Votre chambre se situait/ Was your room :</p> <p style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/> au Château/ at the château</p> <p style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/> au Centre/ in the main building</p> <p>✓ Le Développement durable/ Sustainable development</p> <p>Avez-vous remarqué les engagements de Valpré en matière environnementale/ Did you notice Valpré's commitments to sustainable development?</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Avez-vous déjà entendu parler du label Le clef verte/ Did you hear about "The green key" certification?</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Avez-vous été acteur pendant votre séjour (tri du papier, extinction des lumières etc.)/ Did you play your part during your stay (by sorting paper, by switching off the lights, by saving water...)?</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Comment pourrions-nous vous impliquer plus vivement dans notre engagement? How can we help you to be more environmentally aware?</p> <p>.....</p> <p>✓ De vous à nous/ From you to us</p> <p>Conseilleriez-vous Valpré à votre entourage/ Will you advice Valpré?</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Vos conseils et suggestions/ Advice and suggestions</p> <p>.....</p> <p>Votre nom/Your name : Votre Groupe/Your Group :</p> <p>E-mail / Telephone :</p> |
|---|--|

| | | | |
|--------------|---|----------------|------------|
| Session 2017 | EXAMEN | Durée | 30 min |
| ÉPREUVE | BTS Hôtellerie - Restauration Option A : mercatique et gestion hôtelière | Coefficient | 2 |
| | Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière ORAL | SUJET 3 | 2/2 |