

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° 2**

### **Thème : innover pour se développer**

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.
- Indiquez comment un hôtelier ou un restaurateur mesure sa notoriété et évalue son image de marque.  
Présentez des actions permettant d'améliorer cette image.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
  - gamme,
  - notoriété assistée,
  - e-réputation.

Session	EXAMEN			Durée	30 min
2017	<b>BTS Hôtellerie - Restauration</b>	<b>Option A : Mercatique et gestion hôtelière</b>		Coefficient	2
Épreuve	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	ORAL	<b>SUJET 2</b>	<b>1/2</b>	

## **ANNEXE SUJET n° 2**

**Thème : innover pour se développer**

**L'enseigne Waffle Factory**

*Source : extraits du site Waffle Factory - juin 2016*

### **Présentation**

L'enseigne Waffle Factory innove et réinvente les métiers de la gaufre et de la restauration rapide ! En plus des gaufres sucrées, les franchisés Waffle Factory proposent une formule de repas avec des gaufres salées (LunchWAF). Une innovation et un étonnement des consommateurs de découvrir une gaufre salée.

Des produits de qualité à petit prix, diététiques, non salissants et rapides à consommer, voilà les avantages qu'offre l'enseigne de restauration rapide Waffle Factory. La totalité de la fabrication se fait sous les yeux du client, afin de lui garantir la fraîcheur des produits, dans le respect des normes de sécurité et d'hygiène alimentaire. [...]

### **Notre histoire**

Waffle Factory trouve son origine à la fin des années 1990. Initialement, Belgaufre, maison mère de Waffle Factory, fabriquait essentiellement de la pâte surgelée pour gaufres liégeoises.

Sous l'intuition de Stéphane Desobry, son père et lui se lancent dans un long travail de mise au point d'une pâte déshydratée pour gaufres liégeoises. Le résultat de 2 ans de travail permettra d'obtenir un produit moins gras (à peine 12% de matières grasses) à fabriquer frais et dont le goût est absolument délicieux.

Waffle Factory était né, essentiellement avec la gaufre de Liège, mais quelques années plus tard, d'autres recettes de pâte seront créées, tant salées pour de véritables repas, que sucrées pour des desserts toujours plus savoureux.

La LunchWAF, véritable repas du midi ou du soir, et dont la mise en œuvre est complètement inédite deviendra un des mets préférés des clients qui, lassés des éternels sandwiches ou pizzas, goûteront à cette « gaufre qui ne ressemble à aucune gaufre ».

Les Waffines fourrées et autres Wapitis viendront compléter la gamme désormais très étendue de Waffle Factory. [...]

Conscient de l'évolution des habitudes alimentaires, et soucieux de la santé du consommateur, Waffle Factory s'est engagé auprès de sa clientèle à lui garantir la qualité des ingrédients, la fraîcheur des produits, le goût, mais aussi la faible teneur en matières grasses et en sucres. Toutes les pâtes Waffle Factory sont fabriquées sur place et celles-ci contiennent peu de matières grasses (LunchWAF +/- 6%, gaufres sucrées +/- 12%).

L'association de notre pâte avec des garnitures fraîches et des sauces faites maison apporte au client un vrai repas équilibré pour une pause toujours plus saine et gourmande !

L'offre est gourmande et innovante : chaque année, nos équipes conçoivent une dizaine de nouvelles recettes.

Session	EXAMEN			Durée	30 min
2017	<b>BTS Hôtellerie - Restauration</b>	<b>Option A : Mercatique et gestion hôtelière</b>		Coefficient	2
Épreuve	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	ORAL	<b>SUJET 2</b>	<b>2/2</b>	