

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° 15**

### **Thème : satisfaire sa clientèle**

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 les conséquences de la non-qualité. Comment un hôtelier restaurateur peut-il réussir à maintenir la qualité de ses services ?
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
  - échantillon représentatif,
  - qualité perçue,
  - certification.

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 15</b>	<b>1/2</b>

## ANNEXE SUJET n° 15

Thème : satisfaire sa clientèle

Document : Votre avis nous intéresse

Source : enquête de satisfaction Hôtel Villa d'Est

<b>La réservation / Booking</b>		😊😊😊😊		
Notre outil de réservation sur internet / Our booking engine on internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accueil téléphonique lors de la réservation / Booking by phone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les courriers ou e-mails reçus (délais, clarté) / Mail or e-mail received (time of reply, clarity)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>L'accès et l'accueil / Access and reception</b>		😊😊😊😊		
L'environnement de l'établissement (éclairage/ abords...) / Access and hotel environment	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le stationnement autour de l'établissement / Parking around the hotel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accueil et le service à la réception / Welcome and services at the reception	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La réception et les parties communes (décoration, propreté...) / Reception and general facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La facturation (conformité, rapidité) / billing (conformity, reactivity)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Votre chambre / Your bedroom</b>		😊😊😊😊		
La propreté et l'odeur de votre chambre / Cleanliness and smell of your room	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le silence de votre chambre / The silence in your room	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La décoration et les équipements / Decoration, fittings and appliances	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le confort de votre literie / Bedding comfort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La propreté et l'odeur de votre salle de bain / Cleanliness and smell of your bathroom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les équipements de votre salle de bain / Fittings and appliances of your bathroom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Le service en chambre / Room service</b>		😊😊😊😊		
Le service (amabilité, ponctualité) / Service (kindness, punctuality)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité des produits (fraîcheur, conditionnement...) / Quality of food (freshness, packaging...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La variété des produits (choix, disponibilité) / Choice and availability of food	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Le petit-déjeuner / Breakfast</b>		😊😊😊😊		
Le service (amabilité, ponctualité) / Service (kindness, punctuality)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité des produits (fraîcheur, conditionnement...) / Quality of food (freshness, packaging...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La variété des produits (choix, disponibilité) / Choice and availability of food	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'agrément de la salle / Charm of the restaurant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La propreté et l'odeur de la salle / Cleanliness and smell of the restaurant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Les autres services ou équipements / Others services or equipments</b>		😊😊😊😊		
Le bar (accueil, choix, décoration...) / Bar (welcome, choice, decoration...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La salle de réunion (décoration, propreté, équipement...) / Meeting room (decoration, cleanliness, equipment...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'espace forme (équipement, disponibilité...) / Fitness area (equipment, availability...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La terrasse (décoration, propreté...) / Terrace (decoration, cleanliness...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Vos remarques et suggestions / General comments and suggestions</b>		<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Pendant votre séjour, avez-vous fait des réclamations ? / During your stay, did you have any complaints ?</p> <p><input type="checkbox"/> Non / No <input type="checkbox"/> Oui / Yes</p> <p>Parce que / Because : .....</p> <p>.....</p> <p>Souhaitez-vous recevoir notre newsletter ainsi que nos offres spéciales ? / Are you interested in receiving our newsletter and special offers ? <input type="checkbox"/> Non / No <input type="checkbox"/> Oui / Yes</p> <p><small>Conformément à la loi informatique et liberté, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des informations vous concernant dont nous sommes seuls destinataires.</small></p>		

Nom et prénom / Full name : .....

Adresse / Address : .....

Pays / Country : .....

E-mail / E-mail : .....

Chambre n° / Room n° : .....

Séjour / Stay

Du / from : ..... au / to : .....

Motif de votre séjour : .....



VOTRE AVIS EST IMPORTANT POUR NOUS  
FAÎTES-NOUS VOS SUGGESTIONS.

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 15</b>	<b>2/2</b>