

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 : cibler une clientèle pour un évènement particulier

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 le rôle de la segmentation et les stratégies mercatiques associées. Détaillez les risques liés à une segmentation trop fine de sa clientèle.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - mercatique directe,
 - stratégie de mercatique concentrée,
 - client zappeur.

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

ANNEXE SUJET n° 2

Thème : cibler une clientèle pour un évènement particulier

Sources : imprimé, sur carton glacé recto verso, adressé à des prospects parisiens en avril 2015 et le site : lezebre.com

Recto



Verso



LE ZÈBRE DE BELLEVILLE (site lezebre.com)

Tout au long de l'année, le Zèbre programme des spectacles de cirque pour jeune public, des ateliers interactifs d'initiation aux arts du cirque, des cabarets cirque, dîners spectacles tout public.

Le Zèbre est également ouvert à la location et reçoit concerts, pièces de théâtre, cabarets burlesque ou toutes autres formes de spectacles.

Le Zèbre de Belleville

63, boulevard de Belleville
75011 PARIS

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 2	2/2