

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° 5

Thème : dresser le profil type de la 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.
- Détaillez les différentes études qu'un hôtelier ou un restaurateur devra réaliser avant de choisir le lieu d'implantation d'un nouvel établissement.
Citez des organismes susceptibles de lui fournir des informations utiles à ce sujet.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - cœur de cible,
 - zone de chalandise,
 - communication de lancement.


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 5	1/2

ANNEXE SUJET n° 5

Thème : dresser le profil type de la clientèle.

Donnez-nous votre avis : 2 minutes pour 2 cafés (extraits)

Source : questionnaire accompagnant la newsletter boco - mai 2015

 <p>Bistrot qui propose des menus de grands chefs servis dans des bocalux en libre-service ainsi que des plateaux-repas.</p>	<p>Donnez-nous votre avis : 2 minutes pour 2 cafés</p> <p>Un grand merci à tous de votre fidélité ! Après l'ouverture de son sixième bistrot et le lancement de sa nouvelle carte Printemps-Eté 2015, boco tient à connaître votre avis. Vous nous aiderez à améliorer votre prochaine expérience boco*.</p> <p>En échange de 2 minutes de votre temps, vous recevrez un bon pour 2 cafés offerts**.</p> <p>Nous comptons sur vous !</p> <p>* Offre valable sur les cafés et boissons chaudes jusqu'au 31/07/2015 dans les restaurants boco à l'exception de boco Orly / ** Bon cadeau envoyé par mail à partir du 26/05/2015</p>
---	--

Questionnaire boco, mai 2015

1 - À quelle occasion venez-vous chez boco ?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Vous travaillez dans le quartier | <input type="checkbox"/> Vous vous déplacez spécialement chez boco |
| <input type="checkbox"/> Vous habitez dans le quartier | |

2 - Qu'est-ce qui vous fait revenir chez boco ? (plusieurs réponses possibles)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> La qualité des plats | <input type="checkbox"/> L'ambiance, l'accueil |
| <input type="checkbox"/> Les recettes de chefs | <input type="checkbox"/> La rapidité |
| <input type="checkbox"/> Les prix | <input type="checkbox"/> Ce n'est pas loin |

3 - Combien de temps passez-vous en moyenne chez boco ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Moins de 15 minutes | <input type="checkbox"/> Entre 30 et 45 minutes |
| <input type="checkbox"/> Entre 15 et 30 minutes | <input type="checkbox"/> Plus de 45 minutes |

4 - Possédez-vous une carte de fidélité ?

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
|------------------------------|------------------------------|

5 - Quel restaurant avez-vous l'habitude de fréquenter ?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> boco Opéra | <input type="checkbox"/> boco Orly |
| <input type="checkbox"/> boco Bercy Village | <input type="checkbox"/> boco La Défense |
| <input type="checkbox"/> boco Saint-Lazare | <input type="checkbox"/> boco Mathurins |

6 - À titre d'information, vous êtes :

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Un homme | <input type="checkbox"/> Une femme |
|-----------------------------------|------------------------------------|

7 - Enfin, concernant votre âge, vous avez :

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Moins de 25 ans | <input type="checkbox"/> Entre 45 et 55 ans |
| <input type="checkbox"/> Entre 25 et 35 ans | <input type="checkbox"/> Plus de 55 ans |
| <input type="checkbox"/> Entre 35 et 45 ans | |

Voilà, c'est terminé ! Merci de nous avoir donné votre avis.

Bonne journée à vous et à très bientôt chez boco.

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 5	2/2