

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° 13

Thème : observer, s'adapter

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.
- Exposez les différentes décisions opérationnelles que peut envisager de prendre un hôtelier ou restaurateur lorsque son principal concurrent baisse ses tarifs.
Vous préciserez les actions à mettre en œuvre.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - boutique hôtel,
 - guerre des prix,
 - benchmark (étalonnage concurrentiel).

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 13	1/2

ANNEXE SUJET n° 13
Thème : observer, s'adapter
Morne saison pour les palaces parisiens
Source : Le Monde - 8 mai 2015

Depuis les attentats de janvier notamment, les grands hôtels de luxe voient une partie de leur riche clientèle désertier. Une crise qui pourrait conduire le secteur à se restructurer.

[...] *Le premier trimestre a été catastrophique* » la faute, en partie, aux attentats de janvier à Paris. Ils auraient fait fuir nombre de clients des palaces. Surtout des étrangers qui constituent entre 80 % et 90 % de la clientèle des hôtels de luxe. Notamment, « *les deux clientèles cibles des palaces : les Américains et les Moyen-Orientaux* ». Un climat qui fait aussi fuir les clients asiatiques et sud-américains. « *Cela a fait peur à tout le monde* », déplore le patron du Bristol. « *400 000 euros d'annulations de réservations dans la semaine qui a suivi les attentats* ». [...]

[...] Les attentats de janvier n'ont en réalité fait qu'amplifier une baisse plus ancienne du marché parisien de l'hôtellerie de luxe. [...]

[...] D'ici deux ans, les derniers palaces fermés pour rénovation auront rouvert leurs portes. Avec les retours, du Ritz et du Crillon en 2017, Paris proposera 1 850 chambres et suites contre 1 150 seulement en 2007. « *Entre 2007 et 2017, la capacité d'accueil des palaces parisiens aura augmenté de 60 %. C'est énorme !* ». [...]

[...] Pour l'heure, la croissance de l'offre n'a pas entraîné de « *guerre des prix* ». Toutefois, sous le couvert d'anonymat, certains laissent entendre que des établissements auraient « *baissé drastiquement leurs prix pour maintenir ou augmenter leur taux d'occupation* ». « *Entre octobre et mars, les prix ont baissé de 4 %* ». Mais la tendance se ralentirait. En mars, le repli ne serait plus que de 1,5 %. Les prix sont redevenus « *flat* » avec une facture moyenne pour une chambre d'un palace dans la capitale qui tournerait toujours autour de 1 000 euros. Bien plus qu'à Londres, où le prix moyen est d'environ 700 euros par chambre. [...]

[...] En pratique, c'est surtout le manque de clients du Moyen-Orient qui a pesé sur les tarifs. Notamment parce que cette clientèle est très friande de suites, les appartements les plus chers des palaces et qui génèrent le plus de chiffre d'affaires. Une nuit dans une suite du Peninsula parisien coûte 25 000 euros. Plus cher encore au Plaza-Athénée, où la suite de 500 mètres carrés est facturée 27 000 euros la nuit. « *Sans le petit déjeuner !* ». Un prix qui n'empêche pas cet appartement d'afficher un taux d'occupation de 60 % à l'année. [...]

[...] La bataille entre les palaces promet d'être rude. L'emplacement des établissements devrait jouer un rôle-clé dans l'issue des hostilités. Et ce sont les clientes qui pourraient imposer leur choix. Avec un argument de poids, la proximité des magasins de luxe. Les recalés de « l'élite » devront alors ajuster leurs tarifs à la baisse ou engager de lourds travaux pour ne pas rester à la traîne. [...]

[...] Déjà fragilisés par une offre trop importante, les palaces parisiens devront aussi faire face au boom des boutiques hôtels. Des établissements d'un luxe certain qui facturent leurs chambres entre 350 et 550 euros en moyenne. Après Le Doyen, Le Coste, rue du Faubourg-Saint-Honoré, La Réserve est arrivée à l'automne 2014. D'autres devraient suivre. Selon nos informations, une nouvelle enseigne, le JK Place, un cinq étoiles de 32 chambres, doit ouvrir ses portes au printemps 2017. [...]

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 13	2/2