

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 : offrir une expérience unique

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 le rôle du personnel en contact dans la réalisation et la commercialisation d'une prestation de service.
Commentez l'expression « un personnel heureux rend un client heureux ».
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - relation client,
 - personnalisation de l'offre,
 - argumentaire.

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 15	1/2

ANNEXE SUJET n° 15

Thème : offrir une expérience unique

Le client au cœur de toutes les attentions

Sources : extraits des sites Accorhotels (1), Best Western (2), Hippopotamus (3)

Document 1 :

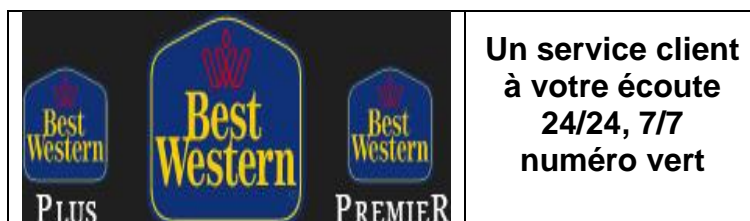
Le client au cœur de toutes nos attentions.

Le comportement des clients change. Ces derniers recherchent de nouvelles expériences, différentes, personnalisées et émotionnelles. Nous, (Accorhotels) devons donc sans cesse nous réinventer pour répondre à ces attentes, attirer de nouveaux clients, les surprendre et les fidéliser.

Accorhotels intègre et repense la place du digital tout au long du parcours client pour offrir toujours plus de fluidité, de mobilité et de personnalisation. Cette nouvelle façon de penser l'hôtellerie, loin de déshumaniser la relation client, invite à toujours plus de convivialité et d'hospitalité. Sur Accorhotels.com, la personnalisation des campagnes d'e-mailings est renforcée grâce au moteur de recommandation SMART.

Avec le Club Accorhotels, vous êtes au centre de nos attentions. Offres privilégiées, services exclusifs, et agréables surprises durant votre séjour... Parce que loin de chez soi, on apprécie encore plus un traitement de faveur, à chaque instant nous veillons à vous entourer de ces attentions qui rendent les voyages encore plus inoubliables.

Document 2 :



Document 3 :

Hôte ou hôtesse d'accueil chez Hippopotamus.

Vous êtes ambassadeur de la marque et contribuez à apporter à chacun de nos clients une expérience unique chez Hippopotamus. Vous êtes entièrement dédié(e) à la Relation Client. Les atouts qui vous rendent incontournable : vous savez transmettre votre passion du métier grâce à votre goût prononcé pour le contact client.

Hôte ou hôtesse de salle chez Hippopotamus.

Vous êtes ambassadeur de la Relation Client et contributeur d'une expérience unique chez Hippopotamus, vous animez la Relation Client. Les atouts qui vous rendent incontournable : passionné(e) par le contact client, votre sourire sera le reflet de votre générosité.

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 15	2/2