

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° 21

Thème : fidéliser 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.
- Présentez différents outils ou actions mercatiques qui permettent le développement de la fidélisation de la clientèle pour un hôtelier ou un restaurateur. Précisez les difficultés rencontrées.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - prix magique,
 - segment de clientèle,
 - gestion de la relation client.

Session	EXAMEN		Durée	30 min
2018	BTS Hôtellerie-Restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	ORAL	SUJET 21	1/2

ANNEXE SUJET n° 21

Thème : fidéliser la clientèle

Devenez un client V.I.P

Source : publicité sur le lieu de vente Campanile - 2017

On vous réserve toujours le



Pass for you 49€ TTC/an

Philippe BERGER
012345678901

DEVEENEZ UN CLIENT V.I.P

RENSEIGNEZ-VOUS ICI
OU SUR **PASSFORYOU.COM**



DEVEENEZ UN CLIENT V.I.P

Avec la carte PassForYou,
on vous réserve toujours une chambre
au meilleur prix !

MEILLEUR PRIX GARANTI

€ -10% sur le prix de votre chambre 7J/7,
y compris sur les promotions.
En toutes situations, bénéficiez du meilleur tarif,
exclusivement réservé aux porteurs de la carte
PassForYou*.

-10% sur les soirées étapes (tarifs
Demi-Pension et Demi-Pension Gourmande)*.

VOUS ÊTES PRIORITAIRE SUR LA DISPONIBILITÉ

🕒 Votre réservation toujours assurée jusqu'à 48h
avant votre séjour*.
La tranquillité retrouvée, grâce au check-out
différé à 16h au lieu de 12h**.

PARTOUT EN FRANCE

🏠 Dans plus de 800 hôtels Première Classe,
Campanile, Kyriad et Kyriad Prestige,
vos avantages vous suivent chaque nuit*.

UNE RELATION PRIVILÉGIÉE

👤 Grâce à un service client dédié à votre écoute
au 0825 35 45 45 (0,15€ TTC/min).

*Réduction de 10% sur tous les tarifs publics, dans les hôtels participant au programme, hors date d'exclusion
Voir les Conditions Générales de Vente sur www.passforyou.com.

Session	EXAMEN		Durée	30 min
2018	BTS Hôtellerie-Restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	ORAL	SUJET 21	2/2