

L'épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- maîtriser la connaissance relative à :
 - . la politique et/ou la stratégie de l'entreprise hôtelière ;
 - . l'analyse du marché hôtelier ;
 - . la connaissance du consommateur ou 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° 11

Thème : Repositionner son offre

À l'aide de vos connaissances théoriques et pratiques, de votre culture mercatique et de la documentation jointe, il vous est demandé de présenter un exposé structuré répondant aux travaux à faire ci-dessous. Votre exposé les traitera 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 les raisons qui poussent les hôtels de luxe à faire appel à des grands chefs. Quels sont les autres moyens pour donner son caractère unique à l'hôtellerie de luxe ?
- Expliquez et illustrez les termes et ou expressions suivants :
 - plan de marchéage,
 - concurrent direct,
 - mercatique « one to one » (mercatique personnalisée).

SESSION	EXAMEN			Durée	30 min
2013	BTS Hôtellerie – restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière		Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	ORAL	SUJET 11		1/2

ANNEXE SUJET n° 11
Thème : Repositionner son offre
Le Raphael attaque la restauration
Source : L'hotellerie restauration 04/06/2012

Au Raphael, la qualité de l'hôtellerie a longtemps fait de l'ombre à la restauration. Un nouveau chef, Amandine Chaignot, a carte blanche pour relever le défi.

L'ouverture fin 2013 du Peninsula Paris, à deux pas du Raphael, n'est pas redoutée, elle est plutôt attendue : « *cela va animer le haut de la rue Kléber et attirer du monde. Nous avons de très bons rapports* », explique **Hieu To**, directeur de la restauration du Raphael. En attendant, **Véronique Valcke**, directeur général du groupe S.A. Hôtel Regina Paris et **Norbert Henrot**, directeur général du Raphael, ont décidé de repositionner le restaurant et de monter en gamme en faisant appel à **Amandine Chaignot**, 32 ans, qui occupait précédemment le poste de chef adjoint au Crillon. Une jeune femme qui s'est fait remarquer aussi dans les concours : Taittinger, MOF, Bocuse d'or France.

Au Raphael aussi, Véronique Valcke et Norbert Henrot lui donnent carte blanche dans un écrin remis au goût du jour.

Le restaurant fait peau neuve

Le restaurant a été rebaptisé Raphael Le Restaurant. Après un mois de travaux, les murs saumon ont disparu. Restent les peintures d'inspiration Hubert Roberts habillées de blanc, des rideaux prune signés Pascale Gontier et des fauteuils recouverts de sky peau de poulain gris de chez Lelièvre pour une alliance entre modernité et tradition. Pour cette salle de 35 couverts, Amandine Chaignot a choisi une vaisselle blanche Bauscher Weiden très épurée et travaille encore au choix de détails.

10 jours après son arrivée, le chef dévoile sa première carte dans laquelle on retrouve quelques plats initiés au Crillon, d'autres inspirés par les concours comme les Fines quenelles de volaille, morilles étuvées au jus, pousses de pissenlit (quenelles du Bocuse d'or). La jeune femme s'inscrit dans le courant d'une cuisine de tradition française à l'image de cette maison qui l'incarne, tout en étant bien de son temps. Formée à Ferrandi, elle s'est perfectionnée auprès de **Jean-François Piège** au Plaza-Athénée, d'**Eric Frechon** au Bristol et au Meurice avec **Yannick Alléno** et **Philippe Mille**.

Elle a mis en place une carte courte 4 entrées, 4 poissons et 3 viandes, ainsi que deux menus (58 euros le midi comprenant entrée + plat + dessert + eau + café ; 90 euros le soir). A ses côtés, une équipe d'une dizaine de personnes en cuisine et 6 en salle. Le ticket moyen s'élève à 80 euros au déjeuner et au-dessus de 100 euros au dîner. « Des clients reviennent. Nous espérons être complet le midi à partir de septembre », indique Hieu To.

Focalisée sur le restaurant, Amandine Chaignot s'occupe néanmoins aussi du room service (83 chambres) et prochainement de la terrasse surplombant l'Arc de Triomphe qui devrait bénéficier d'une cuisine d'envoi afin de constituer un deuxième pôle de restauration.

Un emploi du temps très chargé qui n'empêche pas le chef de peaufiner en parallèle un projet de livre. « *Cela permet de prendre le temps de la réflexion et de progresser en examinant les photos* », dit-elle toujours en quête de dépassement de soi, en toute humilité.

Nadine Lemoine

SESSION	EXAMEN			Durée	30 min
2013	BTS Hôtellerie – restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière		Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	ORAL	SUJET 11		2/2