

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 : S'engager dans une démarche qualité**

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. 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.
- Explicitez les raisons qui conduisent un hôtelier-restaurateur à demander une certification. Vous mettrez en évidence les contraintes liées à sa mise en œuvre.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
  - qualité promise,
  - contrôle qualité,
  - fidélisation.

SESSION 2013	EXAMEN		Durée	30 min
	<b>BTS Hôtellerie - Restauration</b>	<b>Option A : Mercatique et gestion hôtelière</b>	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	ORAL	<b>SUJET 15</b>	<b>1/2</b>

## **ANNEXE SUJET n° 15**

### **Thème : S'engager dans une démarche qualité HOTELcert**

Source : Site Internet HOTELcert

HOTELcert (marque déposée du Groupe AFNOR) est une démarche qualité initiée en 2001.

Le référentiel comporte 622 critères applicables ou non à chaque catégorie d'hôtels de 0 à 4 étoiles.

Un visiteur mystère évalue les deux parties du référentiel :

- les prestations de l'hôtel sont vérifiées depuis la réservation téléphonique jusqu'au paiement de la facture et le départ de l'établissement,
- la partie documentaire : l'évaluateur vérifie en particulier le traitement des éventuelles réclamations des clients.

Un audit de contrôle a lieu tous les dix huit mois pour s'assurer du suivi de la démarche par le certifié. L'établissement certifié s'engage sur 7 engagements :

♦ **Le sourire** : Les hôteliers HOTELcert vous garantissent une prestation souriante, dès la première prise de contact jusqu'à votre départ. L'accueil téléphonique est courtois. À votre arrivée, la réception de l'hôtel vous accueille avec le sourire et est à votre disposition. Lors de votre départ, le personnel est aimable et souriant.

♦ **La disponibilité** : Les hôteliers HOTELcert se mettent à votre disposition pour votre plus grand confort. Lors de l'accueil téléphonique, le personnel vous indique l'accès à l'établissement, vous demande l'heure de votre arrivée, vous informe sur les modalités d'accès dans l'hôtel en cas d'arrivée tardive et sur les possibilités de stationnement... La réception de l'hôtel est disponible et à votre écoute à tout moment.

♦ **Les informations pratiques et touristiques** : Que ce soit un séjour détente en week-end, des vacances ou un séjour dans le cadre d'un déplacement professionnel, les hôteliers HOTELcert mettent à votre disposition des informations pratiques. L'hôtelier est disponible pour vous donner des informations pratiques complémentaires sur la région et les endroits touristiques.

♦ **La tranquillité** : Les hôteliers HOTELcert vous assurent une tranquillité pour votre plus grand confort. L'hébergement est soigné, chaleureux, agréable et confortable, tant dans la décoration que l'agencement. Le fond sonore est maîtrisé et agréable.

♦ **La propreté** : Les hôteliers HOTELcert vous garantissent une propreté irréprochable, garante d'excellentes conditions d'hygiène tout au long de votre séjour. La réception est ordonnée, propre, avec un affichage complet à jour. Les lieux de circulation et les parties communes, dont les toilettes, sont propres et en bon état. Les chambres qui vous sont proposées sont propres et équipées d'une literie de qualité confortable, propre et en bon état. La salle de bain et les toilettes sont propres, en bon état et bien équipées...

♦ **Une bonne literie** : Les hôteliers HOTELcert vous garantissent une literie de qualité. La literie est en bon état (absence de bruit parasite, surface plane au coucher, absence de détériorations, absence de traces d'usure) et propre. Vous avez à disposition une couverture supplémentaire ainsi qu'un oreiller supplémentaire, propres et en bon état.

♦ **La qualité contrôlée** : L'hôtel certifié doit respecter un ensemble de critères classés selon le parcours du client :

- l'accueil téléphonique et l'envoi de courrier aux clients ;
- la réception des clients ;
- la circulation et parties communes de l'établissement ;
- la chambre ;
- le petit déjeuner en chambre et en salle ;
- les services annexes lorsqu'ils existent : le bar, le restaurant, la salle de réunion, les équipements ludiques, la garderie d'enfants, le sauna, le centre de sport...

À l'issue de votre séjour, vous avez la possibilité de renseigner une enquête de satisfaction que votre hôtelier traitera dans le cadre du système qualité mis en place dans son établissement.

SESSION 2013	EXAMEN		Durée	30 min
	<b>BTS Hôtellerie - Restauration</b>	<b>Option A : Mercatique et gestion hôtelière</b>	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	ORAL	<b>SUJET 15</b>	<b>2/2</b>