

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° 17

Thème : Élaborer une stratégie commerciale

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.
- Précisez l'intérêt pour un hôtelier-restaurateur de viser plusieurs cibles de clientèle. Indiquez les conséquences de cette décision sur son plan de marchéage.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - segmentation de clientèle,
 - prescripteur,
 - mercatique relationnelle.

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 17	1/2

ANNEXE SUJET n° 17
Thème : Élaborer une stratégie commerciale
Source : site internet de Mac Do – 20.03.2012



HAPPY DÉBARQUE AU CŒUR DE L'ANNIVERSAIRE AVEC SON HAPPY ANNIVERSAIRE ! Vos enfants fêteront leur anniversaire dans l'univers délirant d'Happy. Parce qu'un anniversaire doit être un événement merveilleux qui laisse à l'enfant un souvenir inoubliable, de nombreux jeux adaptés à son âge lui seront proposés. Il partagera alors un moment unique avec tous ses amis, en se déhanchant sur la musique d'Happy ou en jouant à des jeux comme "Happy Chatouille-moi", fou rires garantis

DES CADEAUX SURPRENANTS ! Le Happy Anniversaire, c'est aussi des cadeaux "totalement Happy", pour tous !

Happy sait à quel point l'anniversaire d'un enfant est important, pour cela nous vous offrons le choix entre 4 cadeaux à son effigie : un sac à dos pour l'école et les sorties, un coussin qui vibre et rigole, un "kit de mode" (t-shirt et badges) ou une figurine musicale. Chez Happy, les invités ont aussi droit à leurs souvenirs. Choisissez là aussi entre : un tampon encreur Happy ou un crayon et son embout Happy.

UN RÉGAL POUR PETITS ET GRANDS : LE HAPPY GOÛTER Et pour qu'il reste toujours un plaisir, vous aurez le choix entre deux types de goûter › Un goûter sucré (pancakes ou un sachet de fruits à croquer au nappage au chocolat ou un goûter salé (1 petite frite et 1 sandwich : Hamburger, Cheeseburger, McFish, Croque McDo ou 4 Chicken McNuggets), au choix de l'enfant.

LE MOMENT DE SOUFFLER LES BOUGIES

Pour ce moment tant attendu, deux Happy Gâteaux au choix vous sont proposés :

› Un Happy Chocolat, composé d'un biscuit au chocolat, d'une mousse et d'un glaçage au chocolat au lait, ce Happy gâteau a tout pour faire fondre de plaisir les enfants ! Ou un Happy Glacé composé d'une crème glacée à la fraise et d'une crème glacée à la vanille, ce Happy glacé avec son enrobage à la fraise et ses étoiles colorées raviront tous les petits gourmands !

Pour accompagner ce moment magique, faites pétiller la fête grâce à Champomy ! La boisson festive préférée des enfants s'invite au goûter pour encore plus de fun !

Cet instant doit rester mémorable, et Happy le sait. Alors, pour que votre enfant puisse se remémorer son anniversaire, McDonald's s'est associé à Clicalbum pour vous offrir le Livre Album de son anniversaire.

Vous photographiez avec votre appareil numérique personnel les enfants pendant l'anniversaire. Le restaurant dans lequel vous avez organisé l'anniversaire de votre enfant vous remet un bon. Vous composez votre Livre Album sur le site de notre partenaire avec vos photos et vous recevez à votre domicile le Livre Album gratuitement. www.anniversaire.clicalbum.fr

Happy Studio est un monde en ligne, entièrement gratuit, qui donne accès aux enfants à un univers merveilleux dans lequel ils ont la possibilité de jouer entre amis ou en famille avec leurs héros préférés. Happy Studio est aussi une plateforme qui permet aux parents de surveiller l'activité de leurs enfants, de jouer avec eux ou encore de les récompenser. Chaque mois, venez retrouver les héros du moment sur le site internet et bénéficiez de plus de jeux grâce au code présent sur la boîte Happy Meal. www.happystudio.com

EMPORTE HAPPY PARTOUT AVEC TOI !
AVEC CETTE APPLICATION TU POURRAS :

BOUGER AVEC HAPPY :

Fais danser Happy, secoue Happy... tu peux même te prendre en photo aux cotés de Happy* !

DESSINER AVEC HAPPY :

Crée des dessins et invente des cartes de vœux aux couleurs de Happy. Envoie-les à ta famille et tes amis !

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 17	2/2