

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° 1

Thème : Animer son point de vente

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.
- Expliquez les raisons qui incitent une entreprise hôtelière ou de restauration à fidéliser sa clientèle. Comment peut-elle y parvenir ?
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - besoin d'appartenance,
 - fidélisation,
 - segmentation comportementale.

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 1	1/2

ANNEXE SUJET n° 1

Thème : Animer son point de vente

Document 1 : Le Silencio fait mixer les chefs

Source : L'Hôtellerie Restauration – décembre 2011

Document 2 : Soirées à thème

Source : <http://silencio-club.com>

Document 1 :

Paris (II^e) Imaginé par le réalisateur David Lynch, le club le plus couru depuis la rentrée propose chaque samedi soir des soirées gastronomiques.

Le Silencio est enseveli sous le pavé parisien du II^e arrondissement où les esprits, pourtant, volent très haut. Certains respireront l'encre du *J'accuse* d'**Emile Zola**, imprimé en ces lieux, au 142 rue Montmartre, dans les sous-sols du Social Club et jadis siège du journal L'Aurore. Le club a été imaginé par le cinéaste américain **David Lynch**, de l'architecture d'intérieure au mobilier. Cénacle d'artistes qui revendique l'héritage des salons et des cercles littéraires du XVII^e siècle, porte le nom du bar imaginaire dans lequel se rendait **Naomi Watts** dans le chef d'œuvre du réalisateur, *Mulholland Drive*. Pour participer aux événements privés avant minuit, il faut être membre et acquitter un droit d'entrée annuel de 780 € (ou 65 € par mois). Les candidats au sésame devront plutôt avoir un profil d'artiste, d'écrivain ou d'architecte plutôt que de trader ou ténor du barreau : « À ce titre, les chefs de cuisine ont toute leur place au Silencio et nous espérons en compter parmi nous », explique **Coralie Gauthier**, chargée des relations avec la presse. Après un an de travaux et 3 millions d'euros d'investissements, le Silencio a pris son rythme de croisière le 6 octobre dernier. Concerts privés, projections de films, les rencontres se multiplient au quotidien mais le samedi est réservé aux soirées gastronomiques. Le 15 octobre dernier, **Eiichi Edakumi**, chef de Guilo Guilo, accompagné de son compatriote **Hiroki Yoshitake** du restaurant Sola, ancien disciple de **Pascal Barbot** à l'Astrance et de **William Ledeuil** à Ze Kitchen Galerie, ont essuyé les plâtres. « Nous proposons aussi une carte 'finger food' jusqu'à 6 heures du matin. Nous en avons confié la conception pour un an à Hiroko Yoshitake », explique Coralie Gauthier. Ainsi les membres et les clubbeurs peuvent déguster jusqu'à l'aube du foie gras au saikyo miso, du poulet enrobé de nori (algues japonaises), de la crème glacé de yuzu en sirotant des grands crus servis au verre à partir de 10 €.

Document 2 :

En novembre, les soirées gastronomiques se sont inspirées du Mois de la photographie qui mettait en valeur cette année l'Afrique. « Nous voulons faire découvrir de nouveaux talents mais à la condition que les chefs jouent le jeu du club, de l'ambiance. En novembre, nous avons mis en avant la cuisine africaine. Nos soirées peuvent aussi valoriser les boissons. David Lynch est un inconditionnel du cappuccino. Alors, pendant la Fiac, le réalisateur de *Blue Velvet* a invité le champion du monde de barista, **Troels Poulsen**. Il a aussi proposé une sélection de vins de Bordeaux du Château Lynch Bages », conclut avec enthousiasme Coralie Gauthier.

François PONT

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 1	2/2