

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° 8

Thème : étudier le comportement du consommateur

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.
- Pourquoi et comment les hôteliers ou les restaurateurs peuvent-ils analyser les comportements de leur clientèle actuelle et future ? Quels sont les avantages et les inconvénients des sondages administrés sur internet ?
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - méthode des quotas,
 - veille mercatique,
 - GRC (Gestion de la Relation Client).

Session	EXAMEN		Durée	30 min
2015	BTS Hôtellerie - Restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière ORAL		SUJET 8	1/2

ANNEXE SUJET n° 8

Thème : étudier le comportement du consommateur

28,5 % des Français vont dépenser moins durant leurs prochaines vacances d'été 2014 Sondage exclusif sur les Français et la gestion de leurs vacances d'été 2014

Source : <http://coachomnium.com> - avril 2014

Les Français seront 56 % à partir en vacances hors de leur domicile durant la période estivale de 2014, ce qui reste dans la norme habituelle. Mais, **ils seront nombreux à vouloir ou devoir réaliser des économies durant ces prochaines vacances** : 28,5 % déclarent qu'ils dépenseront moins que durant ces trois dernières années, tandis que 47,9 % auront un budget identique et 11,2 % comptent déboursier davantage.

Parmi les « **économiseurs** », on trouve sans surprise les étudiants, les chômeurs et les personnes sans emploi (44 à 58 %), mais aussi les artisans-commerçants (35,1 %) et les employés (36,5 %).

Les raisons pour lesquelles ces publics veulent/doivent réaliser des économies durant leurs vacances (réponses multiples possibles) :

- **Baisse de revenus dans 66,5 % des cas** : charges qui augmentent sans que le revenu ne suive (62,9 % des répondants concernés) ; modification de la situation professionnelle (par exemple, chômage ou retraite) (23,8 %) ; changement de la situation familiale (par exemple, divorce) (6,7 %) ; dépenses imprévues (3,8 %). À noter que ce sont les retraités (81,3 %) qui se disent les plus touchés par une baisse de leurs revenus, suivis des employés (63,8 %) et des artisans-commerçants (61,5 %).
- **Priorité donnée à d'autres dépenses** dans 30,4 % des cas : frais de scolarité, dépenses quotidiennes, déménagement, achat d'un logement, ...
- **Incertitude quant à l'avenir** dans 22,8 % des cas (concerne majoritairement les personnes sans emploi).

Les Français sondés réaliseront les économies qu'ils jugent nécessaires sur place ou au moment de choisir leur mode de vacances et de réserver, y compris en faisant des arbitrages de dépenses.

À noter qu'ayant un devoir d'économies ou pas pour leurs prochaines grandes vacances, 47,6 % des Français qui partiront en congé estival hors de chez eux affirment qu'ils font des efforts quasiment toute l'année pour s'offrir ces vacances d'été, confirmant ainsi l'importance de ce rendez-vous annuel.

Comme mesures d'économies (réponses multiples possibles) : 54,4 % des vacanciers d'été concernés chercheront à réduire leurs dépenses en restauration/alimentation, 50,1 % en hébergement, 43,7 % dans le transport ; 26,6 % restreindront la durée de leur séjour payant et enfin 22,8 % feront plus ou moins l'impasse sur les loisirs payants.

Détails des économies envisagées lors des prochaines vacances, comparées aux années précédentes (plusieurs réponses possibles) :

- **Concernant les économies en hébergement** : 48,1 % vont privilégier le logement complet ou partiel chez des amis ou la famille (restriction ou suppression de l'hébergement payant), 20,3 % opteront pour une gamme d'hébergement marchand inférieure et donc moins chère, 19 % changeront de type d'hébergement pour du moins coûteux, 15,2 % éviteront les extras (par exemple la location de linge et le ménage payant).
- **Concernant les économies en restauration/alimentation** : 80,2 % limiteront ou supprimeront les sorties au restaurant, 47,7 % restreindront les achats « plaisir » (glaces, friandises, consommations en terrasse, souvenirs, ...), 34,9 % privilégieront les achats en grandes surfaces, 33,7 % achèteront des produits alimentaires moins chers, 32,9 % apporteront leurs provisions avec eux.
- **Concernant les économies dans le transport** : 56,5 % partiront moins loin, 21,7 % emprunteront une compagnie low-cost, 15,9 % feront du covoiturage...

Coach Omnium a réalisé ce sondage en face-à-face(*) du 1er au 8 avril 2014 auprès de 1.066 Français de plus de 18 ans représentatifs de la population nationale selon les CSP, âges et lieux d'habitat (Paris, région parisienne et province).

(*) le sondage ciblé en face-à-face est la méthode d'enquête la plus performante en termes de fiabilité obtenue dans les réponses et dans l'échantillon, comparée aux enquêtes effectuées sur internet.

Session	EXAMEN		Durée	30 min
2015	BTS Hôtellerie - Restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	ORAL	SUJET 8	2/2