

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° 23**

### **Thème : mesurer la satisfaction de sa clientèle**

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.
- Comment un hôtelier restaurateur peut-il mesurer la qualité de ses services ? À quelles conditions peut-il maintenir le niveau de qualité de ses services ?
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
  - qualité attendue,
  - label,
  - e-réputation.

Session <b>2015</b>	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 23</b>	<b>1/2</b>

## ANNEXE SUJET n° 23

### Thème : mesurer la satisfaction de sa clientèle

Source : <http://www.hôtel-paris-brighton.com/questionnaire-de-satisfaction> (extrait)

#### QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Vos remarques et suggestions nous aideront à mieux répondre à vos attentes et à mieux vous servir.

Les quelques instants que vous nous accorderez en remplissant ce questionnaire nous sont précieux.

##### Informations personnelles

N° de chambre :	<input type="text"/>	* Arrivée le :	<input type="text"/>
Nom :	<input type="text"/>	* Email :	<input type="text"/>
Adresse :	<input type="text"/>	* Code postal :	<input type="text"/>
Ville :	<input type="text"/>	* Pays :	<input type="text"/>

##### Votre opinion sur :

**Le personnel :** ☐ Très bien ☐ Bien ☐ Décevant

##### Réception :

**Accueil :** ☒ Très bien ☐ Bien ☐ Décevant

**Service :** ☐ Très bien ☐ Bien ☐ Décevant

##### Chambre :

**Confort :** ☐ Très bien ☐ Bien ☒ Décevant

**Propreté :** ☒ Très bien ☐ Bien ☐ Décevant

**Service :** ☐ Très bien ☐ Bien ☐ Décevant

##### Petit déjeuner en salle :

**Composition :** ☐ Très bien ☐ Bien ☐ Décevant

**Qualité :** ☐ Très bien ☐ Bien ☐ Décevant

**Service :** ☐ Très bien ☐ Bien ☐ Décevant

##### Petit déjeuner en chambre :

**Composition :** ☐ Très bien ☐ Bien ☒ Décevant

**Qualité :** ☒ Très bien ☐ Bien ☐ Décevant

**Service :** ☒ Très bien ☐ Bien ☐ Décevant

Comment connaissez-vous notre hôtel ?

<input type="checkbox"/> Précédent séjour	<input type="checkbox"/> Recommandation
<input type="checkbox"/> Guide, magazine	<input type="checkbox"/> Sites Internet
<input type="checkbox"/> <a href="http://www.espritdefrance.com">www.espritdefrance.com</a>	<input type="checkbox"/> Autre site Internet - Lequel <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Agence de voyages	

Quel était le but de votre visite ?

<input type="checkbox"/> Tourisme, loisirs
<input type="checkbox"/> Affaires

Recommanderiez-vous notre hôtel

☒ Oui ☐ Non

Commentaires :

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 23	2/2