

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° 3

Thème : adapter son produit à la 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.
- Pourquoi une entreprise hôtelière doit-elle prendre en compte l'évolution des besoins des consommateurs ? Comment peut-elle y parvenir ?
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - prescripteur,
 - phase de maturité,
 - panel.

Session 2015	EXAMEN		Durée	30 min
	BTS Hôtellerie - Restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	ORAL	SUJET 3	1/2

ANNEXE SUJET n° 3

Thème : adapter son produit à la clientèle

Le Bristol des enfants

Source : www.lebristolparis.com - 03 juin 2014

Le Bristol Paris est un lieu unique dans la capitale, par son service exemplaire et son grand raffinement.

Situé sur l'élégante rue du Faubourg Saint-Honoré, au cœur du quartier de la mode et des arts, l'hôtel accueille depuis 1925 ses clients privilégiés dans ses 188 chambres et suites, spacieuses et lumineuses, décorées dans un pur style XVIIIème.



Le Bristol des enfants. Un Hôtel Familial à Paris.

Le Bristol Paris et la peluche Hippolyte, le lapin jardinier, mascotte de l'hôtel, ont mis en place un accueil spécifique pour les enfants afin qu'ils gardent un souvenir inoubliable de leur séjour.

Un espace leur est entièrement dédié : "Les amis d'Hippolyte". Ils y trouveront une large variété de jeux et passeront un excellent moment. Fa-raon, le chat du Bristol, est devenu le nouveau compagnon des petits. Il est toujours ravi de rencontrer de nouveaux amis pour jouer et se faire caresser.

Programme enfants

Tout au long de leur séjour, vos enfants seront accompagnés par leur nouveau compagnon Hippolyte, le lapin jardinier.

Dès leur arrivée, nos petits hôtes feront connaissance avec le lapin jardinier (ainsi prénommé en hommage au fondateur de l'hôtel, Hippolyte Jammet).

Ce malicieux compagnon de jeu leur aura préparé un livret d'accueil personnalisé, avec ses idées de promenade dans Paris et sa sélection d'activités originales et ludiques.

Dans leur chambre, les enfants auront la joie de découvrir sur leur lit un lapin en peluche Hippolyte ainsi qu'un goûter d'accueil accompagné d'un mot de bienvenue signé... Hippolyte, bien entendu. Ce dernier a même pensé aux plus petits, avec du linge bébé Porthault brodé à son effigie. La magie se poursuit jusque dans la salle de bain avec des shampoings, savons et gels douche aux senteurs de pomme et d'orange. Au bar Jardin Français et en chambre, un menu spécifique élaboré par le Chef Eric Frechon réglera les petits gastronomes.

Le point d'orgue de ce programme est la Chasse aux outils de jardinage; farceur, Hippolyte a caché son kit de jardinier dans l'hôtel (seau, arrosoir et graines de basilic à planter dans un petit pot en terre cuite). Aidés par les employés du Bristol, les enfants devront retrouver ces outils qu'ils pourront ensuite conserver en cadeau. Nul doute qu'avec ce programme inoubliable, ils ne voudront plus quitter le Bristol. Qu'ils se consolent, ils pourront acheter un souvenir à l'effigie de leur nouvel ami.

Site internet Le Bristol

Session 2015	EXAMEN		Durée	30 min
	BTS Hôtellerie - Restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière		ORAL	SUJET 3
				2/2