

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° F2**

### **Thème : choisir un positionnement prix**

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.
- Quels sont les objectifs et les contraintes de la fixation des prix pour un hôtelier-restaurateur ?
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
  - entrée de gamme,
  - concurrence directe,
  - prix rond.

Session	EXAMEN			Durée	30 min
2015	<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 F2</b>	<b>1/2</b>	

## **ANNEXE SUJET n° F2**

### **Thème : choisir un positionnement prix**

#### **Low cost et écologie peuvent-ils faire "chambre commune" ?**

Source : La Tribune - 5 mars 2014

Eklo Hotels, jeune entreprise créée par un ancien d'Accor, propose des chambres à 24 euros la nuit. Un prix très bas obtenu en s'inspirant des méthodes de l'aérien et en utilisant les modes de construction les plus innovants. Une chambre d'hôtel confortable, avec salle de bains privative, accessible en transports en commun, au prix de 24 euros la nuit : voilà ce que propose la toute jeune chaîne Eklo Hotels. Le premier de ces hôtels, à la fois low cost et écoresponsables, ouvre au Havre le 17 mars, en face de la station de tramway Mare Rouge, à dix minutes de la gare SNCF.

« J'ai voulu créer le produit le moins cher possible pour permettre à tous de se loger correctement, explique Emmanuel Petit, un ancien du groupe hôtelier Accor, qui a imaginé ce concept. Je pense notamment aux étudiants, aux intérimaires, ou bien aux ouvriers de chantiers contraints de se loger lors de leurs déplacements professionnels. »

Pour tirer ainsi les prix vers le bas, il s'est inspiré « de ce que font les compagnies aériennes low cost, avec leur système d'options payantes, mais sans les exagérations pratiquées par certaines d'entre elles, précise Emmanuel Petit.

Je propose aux clients de bien dormir dans une chambre confortable, mais les suppléments sont payants, avec des tarifs très raisonnables ».

Une serviette de toilette vous sera ainsi facturée 1 euro, tout comme la place de parking, ou bien l'accès à la télévision ou au WiFi. Le petit déjeuner - incluant boisson chaude, jus d'orange, pain, croissant et laitage - est proposé à un tarif très compétitif, de 3 euros.

« Beaucoup d'hôtels exagèrent sur le prix du petit déjeuner », observe le fondateur d'Eklo.

#### **« Garder le côté humain de l'accueil ».**

À ce tarif-là, on pourrait imaginer un établissement sans âme qui vive, avec distributeur automatique de chambres à l'entrée. Ce n'est pas le cas.

Emmanuel Petit veut « garder le côté humain de l'accueil ». Pour limiter, malgré tout, l'explosion des coûts salariaux, « qui restent le premier budget, j'évite au maximum la sous-traitance et je demande à mes salariés une polyvalence totale entre le nettoyage, la réception, le petit déjeuner, etc. ».

Seul l'entretien du linge est sous-traité. Au total, l'hôtel du Havre, avec ses 98 chambres, fonctionnera avec six salariés à temps plein.

Ce choix du low cost, Emmanuel Petit a voulu le concilier avec sa sensibilité au développement durable. [...]

La construction de ces hôtels a donc été étudiée dans les moindres détails. [...]

Les chambres, de leur côté, sont préfabriquées en Italie puis livrées entièrement montées, à l'image des cabines de paquebots. Leur largeur est limitée à 2,50 mètres (pour une surface totale de la chambre de 8 m<sup>2</sup>, salle de bains incluse) afin de respecter, là encore, cette contrainte du transport. [...]

#### **Les fondateurs d'Accor majoritaires au capital.**

Grâce à cette préfabrication, la construction d'un hôtel d'une centaine de chambres peut se faire en cinq mois. Elle revient à 3 millions d'euros, financés en crédit-bail. [...]

Pour commercialiser ses chambres, Eklo a mis en place son propre site internet (eklohotels.com), qui se veut « très transparent sur les prix, sans fausse promesse ». Il est déjà possible d'y effectuer une réservation pour l'hôtel du Havre, avec paiement immédiat par carte bancaire. L'annulation reste possible, à condition d'avoir choisi l'option correspondante, facturée 1 euro. Les tarifs devraient rester stables tout au long de l'année, sauf, peut-être, à l'occasion d'événements exceptionnels. [...]

Ce concept d'hôtel à la fois très économique et écologique, Emmanuel Petit le peaufine depuis trois ans. Surtout, il a su convaincre des partenaires motivés et des actionnaires de poids. La mairie du Havre, séduite par le projet, l'a aidé à trouver le terrain de son premier établissement. Outre le groupe Charpente Houot, il a reçu le soutien financier des deux cofondateurs du géant hôtelier Accor, Paul Dubrule et Gérard Pélisson, qui ont pris 60% du capital de la jeune entreprise. [...]

Après Le Havre, Eklo devrait ouvrir deux autres établissements cette année, l'un au Mans et l'autre « dans une ville moyenne de la moitié nord de la France ». Son fondateur vise ensuite trois ou quatre hôtels supplémentaires en 2015. Il espère arriver à une vingtaine d'établissements en propre en 2018.

« À la fin de 2015, nous déciderons si nous ouvrons le concept à la franchise », explique Emmanuel Petit. Seule certitude : « nos marges sont peu élevées, alors la rentabilité ne peut se faire que sur le volume », répète-t-il.

Sans cacher qu'il compte aussi sur une certaine discipline des clients pour faire vivre son idée. Un pari ambitieux, mais intéressant à suivre.

**Odile Esposito**

Session	EXAMEN		Durée	30 min
2015	<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 F2</b>	<b>2/2</b>