

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 touristiques ;
- 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° 9

Thème : s'engager dans des actions de mercatique sociétale

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 les hôteliers et les restaurateurs choisissent-ils de créer des produits et des services responsables ? Précisez les impacts de cette démarche pour l'entreprise.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - responsabilité sociale des entreprises (RSE),
 - innovation,
 - offre différenciée.

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 9	1/2

ANNEXE SUJET n° 9

Thème : s'engager dans des actions de mercatique sociétale

Mandarin Oriental, Paris, un hôtel éco-responsable (France)

Source : communiqué de presse publié le 04 avril 2014

Mandarin Oriental, Paris poursuit son engagement éco-responsable en proposant à ses clients de contribuer à la constitution d'une ferme agroforestière en Seine et Marne. L'organisation Pur Project accompagne l'hôtel dans cette démarche inédite.

Lors de la réservation de son séjour sur le site internet, chaque client peut choisir de souscrire l'option « Act for the Planet » permettant l'achat symbolique et la plantation d'un arbre pour 8 euros par personne. En se connectant sur son compte via le site internet purprojet.com l'heureux « propriétaire » accédera à son certificat, à la géoréférenciation de sa parcelle de plantation, et toutes les informations sur son arbre et les producteurs participants.

Depuis son ouverture en juin 2011, Mandarin Oriental, Paris est reconnu pour sa démarche de développement durable. Il est le premier hôtel en France à avoir obtenu la certification Haute Qualité Environnementale (HQE) Bâtiment Tertiaire en Exploitation. Également certifié HQE Rénovation, l'hôtel marque une avancée au sein du parc hôtelier parisien.

Cette politique éco-responsable lui permet d'assurer une économie d'énergie de 20 à 30 % par rapport à un bâtiment non HQE. L'ensemble de la vie de l'hôtel est orienté vers cet objectif. L'exploitation du bâtiment et son management en sont la colonne vertébrale. Dans cette démarche, Mandarin Oriental, Paris réussit, avec succès, à marier luxe et protection de l'environnement : un jardin intérieur paysagé avec une centaine de variétés d'arbustes et d'arbres, l'assurance de la qualité de l'air grâce à un système de filtres de l'air souillé, un confort auditif avec une haute protection contre les bruits extérieurs, une bonne gestion de l'eau par un système de goutte à goutte pour l'arrosage des espaces verts, une optimisation de la gestion de la température de l'air, ainsi qu'une contribution au développement des énergies renouvelables.

Mandarin Oriental, Paris a aussi voulu contribuer à la protection de la biodiversité et héberge 50 000 abeilles dont la population générale est en constante diminution. Les abeilles jouent un rôle primordial dans le cycle de pollinisation. Elles peuplent souvent les zones urbaines comme Paris où l'utilisation des pesticides est interdite depuis une dizaine d'années. Installée sur le toit de l'hôtel avec l'aide de l'organisation Apiterra, la ruche a déjà produit 30 kilos de miel, dont une partie vient agrémenter les recettes du Chef Executif Thierry Marx et du Chef Pâtissier Pierre Mathieu. Les barmen profitent également de la qualité du miel maison et ont créé deux cocktails signature : le « Honey Kingston » mélange de jus de citron, Cointreau, Rhum Appleton, Whisky barrel bitter et de miel. Ainsi que le « Home-made Honey » composé de liqueur yuzu, thé jasmin infusé au gingembre, Champagne et miel. Ces cocktails sont proposés à la carte du Bar 8 au tarif de 26 Euros. Les clients souhaitant contribuer à la démarche de développement durable de l'hôtel, comme par le remplacement non systématique des draps et serviettes, se voient également offrir un pot de miel maison comme remerciement de leur implication.

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 9		2/2