

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° 10

Thème : élaborer son produit

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.
- Expliquez pourquoi et comment les hôteliers ou les restaurateurs doivent-ils connaître les attentes de leur clientèle ?
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - restauration collective,
 - recherche documentaire,
 - marque.

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 10	1/2

ANNEXE SUJET n° 10

Thème : élaborer son produit **Quatre concepts sur mesure de la maternelle aux « prépa »**

Source : Néorestauratation n°517 - 01 mars 2014

Le groupe scolaire la Nativité, à Aix-en-Provence, propose quatre concepts signés Scolarest. Chacun répond aux besoins alimentaires, aux envies et aux tendances de consommation, de la maternelle aux classes « prépa ».

Un enfant de maternelle ne mange pas comme un lycéen. Alors quelle restauration proposer pour satisfaire des élèves d'un ensemble scolaire qui accueille des maternelles, des collégiens, des lycéens, des internes ? Pour résoudre cette équation, Thierry Roques, attaché de gestion du groupe scolaire privé la Nativité, à Aix-en-Provence, a profité de la restructuration de l'établissement pour réfléchir à la prestation à proposer aux 1 500 convives qui fréquentent quotidiennement le restaurant scolaire. Scolarest (Compass Group) a remporté le contrat grâce à sa palette de concepts destinés aux différents types d'écoles, en phase avec les tendances actuelles de consommation. « *Nos attentes portaient sur l'équilibre alimentaire et la nutrition, mais nous souhaitons également que soit présente la notion de plaisir. Par ailleurs, le cadre devait être convivial pour permettre aux jeunes de prendre le temps de déjeuner* », rappelle l'attaché de gestion. Pour les plus jeunes, le concept **C'est bon pour nous** répond à la grande préoccupation du respect de l'environnement (acquisition des bons gestes pour la planète) et vise à éveiller les enfants à l'équilibre alimentaire. « *Ils découvrent des goûts variés grâce à des recettes originales mettant à l'honneur des fruits et des légumes de saison* », explique la responsable Scolarest.

En phase avec leurs envies

Pour les collégiens, il n'était pas question de proposer un self traditionnel, qui ne leur correspond plus. Pour casser l'image un peu « dépassée », l'espace restauration s'est doté de Poivre et Self. Le concept s'inscrit dans les tendances en matière de décor (support en bois, graphisme coloré et épuré...) et de consommation. Au menu : Salad'bar, produits de saison et frais, et pour donner envie de manger des fruits et légumes, les chefs concoctent du crumble au potiron et chocolat, des poires pochées aux épices, des soupes sucrées... Quant aux lycéens, il ne suffit pas de leur servir des plats savoureux et d'évoquer les questions environnementales. Partant du constat que les adolescents déjeunent de plus en plus à l'extérieur, Scolarest a imaginé Studio, un lieu en phase avec leurs envies, qui mise sur des formules gourmandes et équilibrées. « *L'ambiance s'inspire de leurs codes, de leur culture* », explique Thierry Roques. Un comptoir, le lieu central, se décline en caravane, clin d'oeil à la tendance des food trucks. Côté prestation alimentaire, formules au forfait, offres à la carte, menus équilibrés... Durant le déjeuner, trois formules au choix : O'Froid (sandwichs, salades...) ; O'Chaud (paninis, pasta box...) ; O'saison (soupes chaudes en hiver, milk-shakes au printemps...).

Une fréquentation à la hausse

Le concept **Du côté de chez nous** est pensé pour que les internes puissent se sentir en famille au sein de leur restaurant scolaire. La prestation conviviale met l'accent sur les échanges, avec des plats à partager (raclette, paëlla, soirées tapas...). Et pour l'ambiance, des soirées à thèmes (cinéma, couleurs, jeux...) pour lesquelles les jeunes deviennent force de proposition. Parfois, le chef invite même quelques étudiants à préparer le dîner avec lui.

« *La Nativité, pour Scolarest, illustre une réussite exemplaire. Le succès repose sur l'étroit partenariat établi avec l'établissement pour parvenir à y intégrer les nouveaux espaces de vie, déclare Alexandra Branger, chef de marché Scolarest. Nous sommes dans une réelle dynamique qui porte ses fruits et qui s'exprime pleinement à travers l'enthousiasme et la satisfaction des élèves.* » Pour preuve : la fréquentation a augmenté d'environ 3 %. Toujours à l'écoute des attentes des jeunes, l'établissement envisage très prochainement de proposer, dans la cafétéria, une offre de petit déjeuner accessible à partir de 7 h 30.

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 10	2/2