

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° F6**

### **Thème : fidéliser 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 d'hôtellerie-restauration doit-elle constamment veiller à la qualité de sa prestation ? Précisez quels sont les autres éléments de l'offre qui permettent d'améliorer la fidélité des clients.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
  - qualité perçue,
  - standards de qualité,
  - personnel en contact.

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 F6</b>		<b>1/2</b>

## ANNEXE SUJET n° F6

Thème : fidéliser la clientèle

Document cartonné mis à la disposition des clients dans leur chambre \*

Source : Novotel Thalassa Le Touquet

**MON ÉQUIPE ET MOI-MÊME  
SOMMES DISPONIBLES  
24H/24  
POUR 1 CLIENT**

**YOU**

**NOTRE MISSION, VOTRE SATISFACTION**

**CHEZ NOVOTEL, NOTRE PRIORITÉ C'EST VOTRE SATISFACTION.  
UNE DEMANDE, UN DYSFONCTIONNEMENT ?**

- N'hésitez pas à nous le dire immédiatement.
- Nous mettrons tout en œuvre pour trouver rapidement la solution qui vous convient.
- Si après notre intervention, votre insatisfaction demeure...

Vous serez notre invité sur la prestation.

**N'HÉSITEZ PAS À NOUS CONTACTER  
APPELEZ LE 2424** Ligne directe dans cet hôtel

*Nous vous souhaitons un agréable séjour chez Novotel.*  
*Christophe DESCHILDRE*  
*Directeur Novotel Thalassa le Touquet*



\* Impression verso en français et recto en anglais.

Session 2015	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 F6</b>	<b>2/2</b>	