

ANNEXE 1 : HÔTEL DE BADE – HB

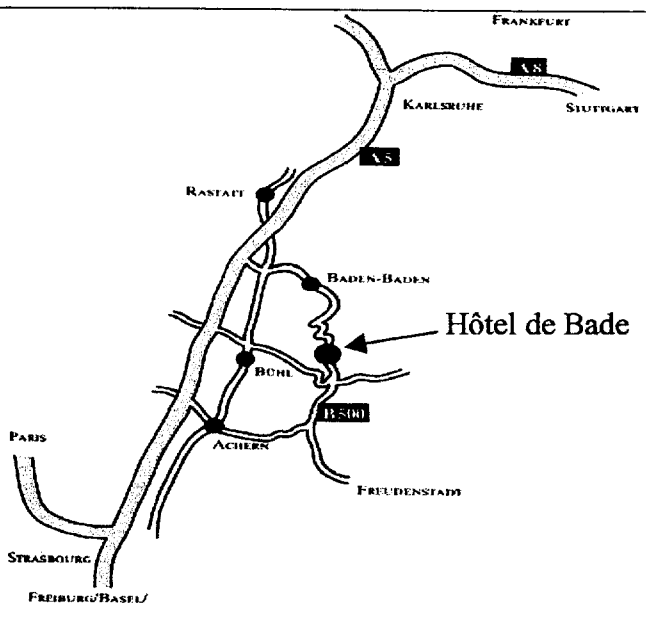
ACCÈS

Localisation : en Forêt Noire dans le Land du Bade-Wurtemberg en Allemagne, à proximité de Baden-Baden (20 km), de Strasbourg en France (50 km), de Stuttgart, capitale du Land, siège de l'industrie automobile allemande (80 km) et Francfort, une des villes d'affaires les plus dynamiques d'Allemagne (170 km).

À proximité de la route des crêtes (B 500)

Accès autoroutier dense : A5 (E52 de Francfort à Bâle), A8 (de Karlsruhe à Munich)

Desserte aérienne : Baden Airport, Aéroport de Stuttgart, Aéroport International de Francfort et Aéroport Européen de Strasbourg



RESSOURCES HUMAINES (année 2005)

- Directeur : Monsieur POST
- Effectif total : 95 dont 3 personnes affectées au Spa (service de soins intégré)
- Chefs de service : Hébergement, Restaurant et Cuisine, Congrès et Séminaires
- Équipe commerciale : 1 personne chargée de la clientèle loisirs et 1 personne chargée Affaires

HÉBERGEMENT

TARIFS HÉBERGEMENT		TRADITION		LUXE	
		BASSE SAISON	HAUTE SAISON	BASSE SAISON	HAUTE SAISON
CHAMBRE	Chambre double	160	180	250	300
	Suppl. chambre individuelle	80			
	Petit-déjeuner continental	25			
	Petit-déjeuner buffet	40			

- Les tarifs s'entendent par personne, en euros, toutes taxes comprises
- Haute saison : Noël et Nouvel An, février, juillet, août

- Chambres climatisées, téléphone extérieur en direct, TV câblée, radio, minibar, coffre-fort, room service
- Équipement en nouvelles technologies : branchement fax et accès Internet

RESTAURATION

- Le HB possède deux restaurants : un restaurant gastronomique (50 couverts) et un restaurant traditionnel (70 couverts) – 1 Bar à cocktails
- Le chef de cuisine a de nombreuses fois été distingué par les guides gastronomiques y compris le Guide Michelin
- 3 salons pour banquets s'ajoutent aux deux salles de restaurant : chacune peut accueillir 50 personnes maximum

FORMULES HB

- Formule Gourmet : 1 week-end / 2 nuits et 2 repas gastronomiques/ logement en chambre double
- Formule Été : 7 jours en demi-pension /restaurant traditionnel/ 1 repas en restaurant gastronomique
- Formule Hiver : 5 jours en demi-pension/restaurant traditionnel/1 repas gastronomique/accès véhiculé en minibus aux pistes de ski
- Formules Affaires : 3 formules de congrès : Formule « Château », Formule « Fitness », Formule « Burda ».

Session 2006	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 6/16
Code RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE 1 (suite)

SÉMINAIRES

- 6 salles de réunion, toutes modulables
- Capacité par salle : de 20 à 90 personnes

TARIFS SÉMINAIRES (exemples de proposition)		TRADITION RESTAURATION TRADITIONNELLE	LUXE RESTAURATION GASTRONOMIQUE
FORMULE 1 journée	Standard : 2 pauses + 1 déjeuner 2 plats	45	70
	Complet : 1 PDJ + 2 pauses + 1 déjeuner 3 plats	65	90
<ul style="list-style-type: none"> • Les tarifs s'entendent par personne, en euros, toutes taxes comprises DEVIS PERSONNALISÉ SUR DEMANDE			

LOISIRS

À l'hôtel :

- Parc privatif
- Piscine couverte, sauna, hammam, bain bouillonnant, salle de remise en forme, espace Beauté, accès libre à l'espace aquatique pour les clients de l'hôtel
- 4 courts de tennis (dont deux couverts)
- Possibilité d'accès : parcours de golf (practice et 18 trous) – le 21 juin de chaque année a lieu le Golf HB Trophée

À proximité :

- Activités sportives : ski de piste et de fond, nombreux sentiers de randonnée pédestre, centre d'équitation
- Visite de Baden-Baden : Festivals internationaux de musique d'opéra et musique classique (Pentecôte et été), Musées (dont Fondation Burda), Caracalla et Friedrichsbad (deux centres de thermalisme parmi les plus beaux et les plus réputés d'Europe)
- Visite de Strasbourg : Cathédrale, Petite France, Parlement Européen, Cour Européenne des Droits de l'Homme

DONNÉES COMMERCIALES (année 2005)

Répartition de la clientèle :

- Clientèle Affaires/Séminaires : 60 %
- Clientèle Loisirs : 40 %
- Répartition par nationalité : 70 % de nationaux, 10% de l'Union Européenne, 5% de suisses, 6% de russes, 2% d'américains. Seuls les suisses et russes sont en augmentation.

Taux d'occupation : moyen 55 %

- semaine : 60 %
- week-end : 48 %

Concurrence : hôtels 4* (5* normes allemandes)

- Sur Baden-Baden 3 hôtels 4*
- Dans la région (en Forêt Noire) : 2 hôtels 4* situés à 30 km au sud et 1 hôtel 4* situé à 10 km au nord : l'hôtel Ader

Hôtels	Chambres					Forfait bien-être (2 nuits, 3j, 10 soins)	Salles de réunion (capacité)	Salles de banquets (capacité)	Équipements annexes
	Nbre	Prix (1)							
		Trad		Luxe					
		BS	HS	BS	HS				
Baden-Baden :									
- Brème	100	155	190	240	320	600	2 (50)	6 (60)	Piscine, spa et remise en forme ; tennis
- Victoria	90	170	200	250	300		4 (60)	1 (100)	Piscine, sauna, hammam
- Renaissance	85	150	180	245	290	590	5 (60)	2 (80)	Piscine, remise en forme
Forêt Noire :									
- Hanau	70	140	176	220	290	550	4 (80)	3 (60)	Piscine, tennis extérieur
- Le Château	80	170	198	250	300	580	4 (90)	1 (90)	Piscine, sauna, hammam
- Ader	50	160	185	248	295		1 (100)	2 (80)	Piscine, remise en forme
(1)									
<ul style="list-style-type: none"> ▪ les prix s'entendent par personne, en euros, toutes taxes comprises ▪ HS (haute saison) : Noël et Nouvel An, février, Pâques, juillet, août ▪ tous les établissements disposent d'un restaurant, seuls les hôtels de Brème et Le Château proposent une restauration gastronomique. 									

Session 2006	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 7/16
Code RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE 2 : La Forêt-Noire dans le Land de Bade Wurtemberg

Le **Bade Wurtemberg** est caractérisé par un tissu industriel très développé : à côté de firmes mondialement connues comme Daimler-Benz, Porsche ou Bosch, des centaines de petites et moyennes entreprises font la puissance économique de ce Land ; c'est aujourd'hui un site de référence en matière de nouvelles technologies. On y trouve aussi 10 parcs scientifiques, 30 instituts de recherche.

Le tourisme constitue aussi une ressource importante : en 2004, avec plus de 38 millions de nuitées, le Bade Wurtemberg a été le second Land touristique, après la Bavière. En tant que facteur de développement économique, le tourisme revêt la même importance que l'industrie automobile.

La Forêt Noire : le paradis des vacances actives.

On peut goûter dans cette région les délices du paysage ou de la culture au gré de plusieurs routes touristiques telles que la célèbre route des crêtes (la Schwarzwald-Hochstrasse) ou celle du vin de Bade (Badische Weinstrasse). Des vacances actives sont possibles en été comme en hiver. La Forêt Noire a un réseau de sentiers de randonnée de plus de 30 000 km. De nombreux chemins avec suggestions d'activités et panneaux d'informations facilitent la vie des randonneurs. Les offices de tourisme vendent des randonnées guidées avec forfaits spéciaux. Dans les villes en bordure de la Forêt Noire, de magnifiques châteaux sont proposés à la visite tandis qu'au centre de la région de vieux cloîtres témoignent des anciens peuplements de ces montagnes. De nombreuses pistes cyclables traversent la région dont la piste franco-allemande qui commence en Alsace et permet, après la traversée du Rhin en ferry, d'atteindre Baden-Baden. Dans les musées, on peut observer l'évolution des produits typiques tels que les coucous et horloges peints, connus dans le monde entier.

Après le calme et la nature, place à la magie du spectacle à « Europapark », le plus grand parc de loisirs d'Allemagne, situé à 60 km au sud de Baden-Baden.

En hiver, de nombreuses stations de sports d'hiver permettent de pratiquer aussi bien le ski alpin que le ski de fond.

Enfin, les adeptes de remise en forme ou de repos ont diverses possibilités pour passer un séjour très agréable dans une des nombreuses stations thermales, la majorité des thermes du Land de Bade Wurtemberg étant située en Forêt Noire.

Quelques villes

- *Stuttgart* : la capitale du Bade Wurtemberg, située au nord-est de la Forêt Noire, fascine de par ses magnifiques châteaux et monuments, ses parcs et jardins somptueux, mais offre également une diversité culturelle à travers ses nombreux musées dont celui de l'automobile.
- *Baden-Baden* : la situation privilégiée, le climat tempéré, les onze sources chaudes ont fait de ce lieu une station thermale très appréciée du monde entier. Les Thermes de Caracalla et les Bains du Friedrichsbad font le renom international du thermalisme de Baden-baden. Toutefois, Baden-Baden n'est pas célèbre uniquement pour ses sources ; son casino créé dès 1838, les courses hippiques et le nouveau théâtre du festival attirent de nombreux visiteurs. Des concerts classiques et des expositions d'artistes à renommée internationale y ont lieu chaque année. En octobre 2004 a été inauguré le Burda Collection Museum, abritant une collection d'art contemporain composée essentiellement de peintres allemands et de quelques expressionnistes américains.

Sources : Office National Allemand du Tourisme –Cidal (Centre d'Information et de Documentation de l'Ambassade d'Allemagne)-Internet : germany-tourisme.de

Session 2006	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 8/16
Code RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE 2 (suite)

Fréquentation touristique :

- Bade Wurtemberg

Après une bonne année 2004 pour l'industrie touristique du Bade Wurtemberg, l'année 2005 confirme cette tendance.

Ainsi, les marchés émetteurs traditionnels des États-Unis et du Japon se renforcent. La clientèle asiatique de manière générale est en forte augmentation. On note également une plus forte présence des touristes en provenance d'Europe de l'Est, notamment de Pologne, de République Tchèque et de Russie.

Les acteurs du tourisme allemand ont toutes les raisons de garder cet optimisme. En premier lieu, le retour marqué de la clientèle d'affaires a eu un fort impact sur les performances hôtelières en début d'année. Un directeur d'hôtel de Karlsruhe explique ces bons résultats par une nette amélioration de l'économie et pour lui les perspectives sont bonnes.

Source : HTR n° 124/125 – Mai/Juin 2005

- Évolution de la fréquentation hôtelière à Baden-Baden :

Années	Nuitées		Durée du séjour (en jours)	Taux d'occupation (1)
	Nombre	% d'étrangers		
1998	696 099	19,2	3,1	45,8
1999	670 777	20,7	3,0	45,5
2000	711 729	21,5	2,9	46,1
2001	703 237	21,3	2,8	45,5
2002	710 157	22,3	2,9	47,5
2003	690 311	23,7	2,8	45,4
2004	695 310	22,9	2,9	42,2
2005	699 956	23,0	3,0	46,1

(1) pour un nombre d'établissements variable d'une année à l'autre

- Structure de la clientèle étrangère en 2005

Principaux pays	Nuitées		Durée du séjour (en jours)
	Nombre	%	
Belgique	4387	2,6	2,0
États-Unis	24 952	14,9	1,9
France	10 305	6,1	2,0
Grande Bretagne	10 749	6,4	2,1
Italie	10 221	6,1	1,6
Luxembourg	1 550	0,9	2,4
Pays Bas	13 294	7,9	1,5
Suisse	15 839	9,4	2,0
Japon	8 873	5,3	1,8

Source : Statistiques du Bureau Statistique de Bade Wurtemberg

Session 2006	Brevet de Technicien Supérieur	Page
	Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	9/16
Code RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE 3 : Extraits d'étude : Détente et Spa

Le spa, le nouvel axe de différenciation de l'hôtellerie.

Le « spa » est entré dans le dictionnaire Larousse en 2004 ; une forme de consécration pour ces trois lettres associées à la détente et au bien-être, loin de la cohue du monde pressé. Il tire son origine du latin « sanitas per aquam » (santé par les eaux) et s'applique aujourd'hui à tous les types de soins qui allient détente, remise en forme, beauté, plénitude du corps et de l'esprit, avec de véritables rituels empruntés à des traditions ancestrales venues d'Asie ou de la Méditerranée, et réinterprétées dans l'air du temps. Le spa n'a pas de vocation curative, il est réservé au bien-être et aux soins de beauté. D'une manière générale, le spa est constitué de trois unités : un espace ludique avec des piscines animées, sauna, hammam, un espace esthétique et un espace remise en forme.

Source : HTR –Mai/Juin 2004

Comment réussir l'intégration d'un spa dans l'hôtellerie.

Voici quelques réflexions prodiguées par le cabinet de conseil et d'études marketing Coach Omnium & Spa :

La demande de la clientèle est grandissante. Le spa répond à un besoin de cocooning, de retour à la nature, de bien-être individualisé. Cela répond aussi à un besoin de s'évader. La nécessité d'installer un spa est encore dictée par les attentes de la clientèle internationale qui souhaite retrouver les mêmes standards de confort dans son pays qu'à l'étranger. Aujourd'hui, chacun a envie de s'offrir le plaisir d'un soin dans un institut ou un spa. Aussi les hôteliers auraient-ils tort de passer à côté de cette nouvelle manne. Il y a quelque temps encore, le spa dans les grands hôtels était considéré comme un service obligatoire, il n'était pas conçu comme un centre de profit. Or, un spa, c'est un vrai concept marketing qui se développe autour de notions sensorielles pour créer des émotions inoubliables, mais aussi d'une communication et d'un objectif de rentabilité.

Outre la demande croissante de la clientèle, l'hôtelier peut aussi considérer que le spa fait partie des enjeux de la concurrence en lui procurant un moyen pour se différencier et en élargissant sa palette de services pour s'ouvrir vers une autre cible de clients.

Qualité des soins et formation sont les clefs de voûte du succès.

Sur le plan sociologique, il est intéressant de suivre l'évolution de la société afin de mieux appréhender les attentes des clients.

Mme Ortega, psychothérapeute et consultante en bien-être :

« L'ère des bobos s'achève pour laisser la place à la vague des Furitas, venue du Japon ». Héritiers des années 1968, les bobos se devaient d'avoir l'air négligé tout en portant des vêtements de luxe. En quête d'harmonie, ils constituaient ces dernières années la base de la clientèle des spas. Les Furitas, eux, en ont assez du nombrilisme. Ce sont des acharnés du travail - ils y consacrent 15 heures par jour, quasiment 7 jours sur 7- mais en contrepartie, ils ne veulent travailler que 9 mois par an et pouvoir voyager pour découvrir d'autres mondes, d'autres cultures, d'autres gens...

Session 2006	Brevet de Technicien Supérieur	Page
Code RHE2EJ	Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	10/16
	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3