



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Bordeaux pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Campagne 2009

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

SESSION 2009

<p style="text-align: center;">BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR VENTES ET PRODUCTIONS TOURISTIQUES</p>
--

**Épreuve E5 : ÉTUDE DES MARCHÉS
ET DES PRODUITS TOURISTIQUES**

Durée : 5 heures

Coefficient : 3

L'usage de la calculatrice est autorisé.

Sont autorisées toutes les calculatrices de poche, y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimantes.

Le candidat n'utilise qu'une seule machine sur la table. Toutefois, si celle-ci vient à connaître une défaillance, il peut la remplacer par une autre.

Afin de prévenir les risques de fraude, sont interdits les échanges de machines entre les candidats, la consultation des notices fournies par les constructeurs ainsi que les échanges d'informations par l'intermédiaire des fonctions de transmission des calculatrices.

Documents à rendre avec la copie :
Annexe 9..... page 17/17

*Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Ce sujet comporte 17 pages numérotées de 1/17 à 17/17.*

Le marché des croisières

L'opération commerciale «Le jour le plus long de la croisière » du mois d'octobre a connu un franc succès et a dynamisé les opérateurs du marché. 600 000 croisiéristes français seraient attendus en 2012, selon la FFC, association France Ferries Croisières.

Val Voyages est une agence de voyages, entreprise indépendante, qui existe depuis 1980. Elle possède trois points de vente en banlieue parisienne ainsi qu'un site internet. La clientèle de l'agence est essentiellement composée de familles, dont le budget vacances est variable.

Val Voyages a participé à l'opération « Le jour le plus long de la croisière » qui a généré des résultats très encourageants. Le directeur désire s'investir davantage dans ce secteur pour améliorer sa performance.

Vous faites partie de l'équipe de direction de cette entreprise et le directeur vous confie les dossiers suivants :

DOSSIER 1 - CONNAISSANCE DU MARCHE DES CROISIERES (annexes 1 à 6)

- 1) A l'aide de vos connaissances et des annexes, rédigez, à l'attention de votre directeur, une note structurée de trois pages maximum qui précisera :
 - les différents types de produits,
 - les segments de clientèle, en identifiant leurs motivations et les besoins spécifiques,
 - les intervenants sur ce marché (producteurs et distributeurs).

- 2) Le directeur vous demande de compléter votre étude en mettant en place une veille concurrentielle.
Après avoir défini la notion de veille concurrentielle, montrez-lui l'intérêt de cette démarche et listez les informations que cette veille permettra de recueillir.

- 3) Les compagnies de croisière pratiquent « les prix yieldés ». Expliquez-lui cette politique tarifaire tout en précisant son intérêt.

DOSSIER 2 - LES PRODUITS CROISIERES (annexes 6 et 7)

Val Voyages travaille essentiellement avec les leaders européens du marché de la croisière maritime sur paquebots : Costa Croisières et MSC. Le directeur aimerait proposer un choix plus étendu de produits dans les domaines maritime et fluvial pour élargir sa clientèle en la diversifiant.

Pour cela, il vous demande :

- 1) de lister les avantages et les inconvénients que présenterait l'élargissement de son offre,
- 2) de lui suggérer des produits croisières novateurs sur le marché,
- 3) de lui indiquer les critères de référencement à retenir pour faciliter la sélection de nouveaux partenaires.

DOSSIER 3 - LES PRIX (annexe 8)

Un client fidèle a confié à l'agence l'organisation d'un voyage en Turquie à l'occasion d'un grand événement familial. A l'issue de plusieurs rencontres avec le client, vous lui avez monté un produit à la carte et vous avez établi un devis.

- 1) A partir de ce devis, votre directeur vous demande de calculer :
 - le montant de la marge totale par personne ;
 - la part du poste « croisière » dans le coût de revient total.

- 2) Pour un groupe qui compterait quatre personnes en moins (frais collectifs identiques), calculez :
 - le nouveau coût de revient par personne des prestations hors aérien (vous aurez préalablement calculé le nombre de clients sur lequel le devis de l'annexe 8 est basée) ;
 - le nouveau prix de vente du voyage par personne (vous aurez préalablement calculé le taux de marque lié à la marge croisière et prestations terrestres).

- 3) La vente de ce voyage a permis à l'agence de générer une marge.
 - indiquez le type de charges couvertes par cette marge. Expliquez et citez quatre exemples de charges ;
 - expliquez chacun des concepts de marge et de bénéfice.

DOSSIER 4 - PREVISIONS DE VENTES (annexe 9)

Vous devez maintenant établir les budgets de ventes trimestriels pour l'exercice comptable 2009-2010 en faisant l'hypothèse que les ventes 2009-2010 seront supérieures de 10 % à celles de 2008-2009.

- 1) Vous ferez les prévisions trimestrielles pour la période du 01/07/2009 au 30/06/2010 en tenant compte de la saisonnalité des ventes. Vous utiliserez le tableau joint en annexe 9 (arrondir les calculs à deux chiffres après la virgule).

- 2) Vous indiquerez l'intérêt et les limites de ce type de calcul.

***Avertissement** : pour l'ensemble de cette étude, il vous revient d'être particulièrement attentif à la qualité rédactionnelle, à la présentation, à la cohérence et au niveau culturel des réponses que vous apporterez aux questions posées.*