



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.

# CORRIGE

**Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.**

**SESSION 2009**

**BTS RESPONSABLE D'HÉBERGEMENT  
A RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN**

épreuve : E4-MERCATIQUE ET CULTURE COMMERCIALE

**corrigés**

**SESSION 2009**

**BTS RESPONSABLE D'HÉBERGEMENT  
A RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN**

épreuve : E4-MERCATIQUE ET CULTURE COMMERCIALE

**C.R.D.P.**

75, cours Alsace et Lorraine  
33075 BORDEAUX CEDEX  
Tél. : 05 56 01 56 70

**CORRIGÉ**

**sujet 1**

12 mai 2009

après-midi

# Éléments de corrigé SUJET n° 1

## Thème : La communication par Internet

Extrait du site Internet « Suitehôtel »

### Exposé :

*Le plan de l'exposé est à apprécier par la commission d'interrogation. Les éléments du corrigé sont proposés à titre indicatif. L'intégralité des items abordés ne peut être attendue du candidat. Le candidat présentera un exposé global structuré dans le cadre du thème proposé, en intégrant la réponse à la question posée.*

### Introduction

Internet : source d'informations moderne en plein essor.

Présence indispensable en raison de la concurrence.

Se faire connaître : accès facile (à toute heure et de partout), permet de toucher une large clientèle potentielle.

Se faire aimer : bonne image auprès de certaines cibles.

Se vendre : outil de réservation.

Annonce du plan

Rem : Le plan qui suit n'est que suggéré aux examinateurs. Il convient d'accepter tout autre plan pertinent.

### **I. La communication par Internet**

1. Media

2. Hors media

### **II. L'utilisation d'Internet dans la distribution :**

1. Directe

2. Indirecte

---

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2009	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	2
RHE4	E4 - Mercatique et culture commerciale	Corrigé n° 1	1/2

## I. La communication par Internet

### 1. Media

- Site Internet de l'établissement (le candidat peut évoquer le problème du référencement);
- Bannières ;
- Pop up ;

### 2. Hors media

- Marketing direct (e-mailing par exemple) ;
- Promotions en ligne ;
- Parrainage de sites de partenaires ;

## II. L'utilisation d'Internet dans la distribution :

(remarquer que le document en annexe présente une fenêtre de réservation)

### 1. Distribution directe :

sur le site propre de l'hôtel

- par formulaire de réservation
- par confirmation immédiate (c'est le cas ici)

### 2. Distribution indirecte :

- Agences on line
- Par le site de la chaîne volontaire ou du groupe (ici resa sur le site du groupe Accor)

## Conclusion

Internet est une véritable source d'information mais c'est aussi un outil majeur de distribution et de communication.

Compte tenu de la progression importante de son utilisation par le consommateur, il devient un outil incontournable, en particulier dans la distribution.

Restera-t-il une place pour la force de vente et une intervention humaine ?

*NB : ce corrigé ne propose pas systématiquement les références au texte. Bien évidemment, le candidat doit aussi s'appuyer sur le texte pour illustrer ses propos.*

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2009	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	2
RHE4	E4 - Mercatique et culture commerciale	Corrigé n° 1	2/2

**SESSION 2009**

**BTS RESPONSABLE D'HÉBERGEMENT  
A RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN**

épreuve : E4-MERCATIQUE ET CULTURE COMMERCIALE

**CORRIGÉ**

**sujet 2**

12 mai 2009

après-midi

## Éléments de corrigé SUJET n° 2

### Thème : Le comportement du consommateur

#### Hôtels et villages-clubs, du bonheur pour tous

#### Exposé :

*Le plan de l'exposé est à apprécier par la commission d'interrogation. Les éléments du corrigé sont proposés à titre indicatif. L'intégralité des items abordés ne peut être attendue du candidat.*

*Le candidat présentera un exposé global structuré dans le cadre du thème proposé en intégrant la réponse à la question posée.*

#### Introduction :

- 3 éléments de base du comportement : besoins, motivations, freins.
- Comportement changeant très prononcé depuis l'arrivée d'Internet.
- **Plan :**
  - I- Variables explicatives du comportement du consommateur
  - II- Besoins et attentes par rapport au type d'hébergement.

#### I. Variables explicatives du comportement du consommateur :

1. **Classifications des variables :**
  - personnelles, psychologiques ;
  - sociologiques ;
  - de situation d'achat.
2. **Besoins – Motivations – Freins :**
  - Besoins : définition et classification (Maslow) ;
  - Motivations : définition et classification (Joannis) ;
  - Freins : définition et classification.

#### II. Besoins et attentes par rapport aux types d'hébergement :

**Exemples de formes d'hébergement, de besoins et attentes.**

**Ne pas les exiger tous.**

##### 1. Hôtels :

- hébergement de courte durée ;
- besoins prioritaires : dormir, équipement affaires, petit déjeuner...
- attentes : un certain confort (codifié selon le classement).

##### 2. Hôtel-club et village club : (étude du document)

- hébergement de plus longue durée ;
- plutôt loisirs ;
- attentes d'animations ;
- attentes de restauration ;
- sécurité et confort en termes de fonctionnalité (près de la plage, accès enfants...) .

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2009	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	2
RHE4	E4 - Mercatique et culture commerciale	Corrigé n° 2	1/2



### 3. Résidences hôtelières :

- séjour plus long qu'à l'hôtel ;
- indépendance ;
- possibilité de cuisine simple ;
- confort d'un appartement ;
- facilité pour recevoir.

### 4. Hôtellerie de plein air :

- attente de « plein air » ;
- équipements (piscine, aire de jeux... ) ;
- animations ;
- convivialité ;
- de plus en plus de confort (bungalow, chalets... ).

### 5. Hébergement rural :

- tradition ;
- « plein air », proche nature ;
- convivialité (avec les propriétaires en particulier) ;
- confort ;
- produits locaux.

### Conclusion :

Le consommateur était fidèle à un type d'hébergement. La multiplication et la diversification de l'offre, les nouvelles technologies de réservation (facilitant la comparaison de produits) font qu'aujourd'hui, le consommateur n'est plus fidèle à un hébergement, encore moins à un établissement. Problème : comment le fidéliser ?

*NB : ce corrigé ne propose pas systématiquement les références au texte. Bien évidemment, le candidat doit aussi s'appuyer sur le texte pour illustrer ses propos.*

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2009	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	2
RHE4	E4 - Mercatique et culture commerciale	Corrigé n° 2	2/2

SESSION 2009

BTS RESPONSABLE D'HÉBERGEMENT  
A RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN

épreuve : E4-MERCATIQUE ET CULTURE COMMERCIALE

**CORRIGÉ**

**sujet 3**

13 mai 2009

matin

## Éléments de corrigé SUJET n° 3

### Thème : La distribution par Internet

#### L'Internet au cœur de la commercialisation hôtelière

#### Exposé :

*Le plan de l'exposé est à apprécier par la commission d'interrogation. Les éléments du corrigé sont proposés à titre indicatif. L'intégralité des items abordés ne peut être attendue du candidat. Le candidat présentera un exposé global structuré dans le cadre du thème proposé, en intégrant la réponse à la question posée.*

#### **Introduction :**

- définition de la distribution en général, puis de la distribution en ligne ;
- la distribution par Internet prend la place principale dans l'ensemble des outils de distribution hôtelière => ce mode de distribution devient incontournable quelque soit le type d'hôtel ;
- la distribution par Internet peut être directe ou indirecte.

#### **Plan :**

##### **I- La distribution par Internet :**

- 1- Directe
- 2- Indirecte

##### **II- Les évolutions :**

- 1- Raisons et objectifs
  - 2- Moyens
- 

##### **I- La distribution par Internet :**

###### **1- Directe :**

###### **Moyens :**

- par son site propre avec formulaire de demande de réservation => insuffisant, le consommateur souhaitant de plus en plus une réponse immédiate ;
- Par site propre mais en ligne avec réponse immédiate, par allotement sur site.

###### **Avantages :**

- on garde la gestion des allotements ;
- pas de commission.

###### **2- Indirecte : par intermédiaires**

- agences en ligne ;
- discounter (ratestogo, booking...).

###### **Avantage :**

- ces intermédiaires représentent une force de vente indéniable => augmentation très forte du TO.

###### **Inconvénients :**

- de très fortes commissions (de 15 à 25 %) ;

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2009	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	2
RHE4	E4 - Mercatique et culture commerciale	Corrigé n° 3	1/2

- imposent des prix très négociés.

## II- Les évolutions :

### 1- Raisons et objectifs :

- souhait d'interfaces entre le PMS et la distribution en ligne ;
- automatiser le plus possible la gestion des réservations : permet de répondre par exemple au problème du turn over dans certains hôtels (cf Amadeus) ;
- meilleure segmentation en fonction du canal utilisé (cf doc.) ;
- meilleure gestion du yield, du taux d'occupation (cf. doc.) ;
- obtenir des statistiques élaborées et en temps réel ;
- développer l'esprit de partage de ressources (cf doc.) ;
- rester maître de sa commercialisation (cf doc.).

### 2- Quelques moyens : exemples du texte :

- réseau intranet mis au point par H2H ;
- veille tarifaire proposée par Fastbooking.
- ...

### Conclusion :

- la distribution évolue avec l'Internet ;
- nous vivons le passage quasi obligatoire de la réservation par formulaire à la réservation en temps réel ;
- l'objectif est maintenant l'interfaçage entre le PMS et l'ensemble des distributeurs Internet.

Mais restera -t-il un espace pour l'intervention humaine ?

*NB : ce corrigé ne propose pas systématiquement les références au texte. Bien évidemment, le candidat doit aussi s'appuyer sur le texte pour illustrer ses propos.*

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2009	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	2
RHE4	E4 - Mercatique et culture commerciale	Corrigé n° 3	2/2