



Ce document a été mis en ligne par l'organisme [FormaV®](#)

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :

www.formav.co/explorer

Corrigé du sujet d'examen - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - BTS MHR (Management en Hôtellerie-Restauration) - Session 2016

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen de BTS Management en Hôtellerie-Restauration (session 2016) porte sur la mercatique et la gestion hôtelière. Les candidats doivent traiter des questions liées à l'hébergement, à la restauration et au génie culinaire, en se basant sur des documents fournis en annexe.

2. Correction des questions

2.1 Hébergement et communication professionnelle

1.1.1 Calcul des principaux indicateurs d'activité

Les candidats doivent calculer les indicateurs suivants :

- Nombre de chambres louées : 13 439
- Nombre de nuitées : 18 546
- Chiffre d'affaires hébergement : à calculer
- Taux d'occupation : $(\text{Nombre de chambres louées} / (\text{Nombre de chambres} \times \text{Nombre de jours d'ouverture})) \times 100$

Pour le taux d'occupation :

$$\text{Taux d'occupation} = (13\,439 / (135 \times 181)) \times 100 = 54,56\%$$

1.1.2 Commentaire sur la situation de l'hôtel

Le candidat doit commenter la situation de l'hôtel en se basant sur les indicateurs calculés et la concurrence :

Exemple de réponse :

« L'hôtel EE'RBAN affiche un taux d'occupation de 54,56%, inférieur à la moyenne des hôtels 4 étoiles à Annecy (63%). Bien que le nombre de chambres louées soit supérieur aux prévisions, l'établissement doit intensifier ses efforts marketing pour améliorer sa visibilité et sa réputation, notamment en mettant en avant ses atouts contemporains et ses services tout inclus. »

1.2.1 Réponse aux commentaires de monsieur MOREL

Le candidat doit rédiger une réponse professionnelle et empathique :

Exemple de réponse :

« Cher Monsieur Morel,

Nous vous remercions pour votre retour constructif. Nous sommes ravis que vous ayez apprécié notre concept contemporain et nos forfaits tout inclus. Nous prenons également note de vos remarques concernant la propreté de la moquette et la pomme de douche, qui seront traitées avec notre équipe de maintenance. Concernant le parking, nous allons veiller à améliorer la signalisation. Enfin, nous allons

travailler à diversifier notre offre de petit déjeuner pour mieux répondre aux attentes de nos clients. »

1.2.2 Justification du recrutement d'un community manager

Le candidat doit justifier le besoin d'un community manager :

Exemple de réponse :

« Le community manager sera chargé de gérer la réputation numérique de l'hôtel sur les réseaux sociaux et les plateformes d'avis. Ses tâches incluront :

- Répondre aux commentaires des clients sur les réseaux sociaux.
- Créer du contenu engageant pour promouvoir les services de l'hôtel.
- Surveiller l'e-réputation et analyser les retours des clients.
- Organiser des campagnes de communication pour attirer de nouveaux clients.

Ces actions permettront d'améliorer la visibilité de l'hôtel et d'attirer une clientèle plus large.

1.3.1 Bilan des compétences du personnel

Les candidats doivent dresser un bilan des compétences :

Exemple de réponse :

« L'audit interne révèle des compétences variées au sein de l'équipe des étages. Camille et Luisa montrent une bonne maîtrise des tâches, tandis que Dominique et Renée nécessitent un accompagnement. Il est essentiel de renforcer les compétences en communication et en service client. »

1.3.2 Propositions de formation

Le candidat doit proposer trois séances de formation :

- Formation sur la communication client (prioritaire pour améliorer le service).
- Formation sur l'entretien des chambres (pour standardiser la qualité).
- Formation sur l'utilisation des produits d'entretien (pour garantir la sécurité et l'efficacité).

Ces formations doivent être planifiées rapidement pour optimiser le service.

2.2 Restauration et connaissances des boissons

2.1 Propositions pour le petit déjeuner

Le candidat doit formuler six propositions :

- Offrir des smoothies de fruits frais.
- Proposer des pains artisanaux locaux.
- Mettre en place un bar à yaourts avec des toppings variés.
- Introduire des omelettes personnalisables.
- Organiser des ateliers de cuisine pour les clients.
- Proposer des boissons chaudes à la demande pour réduire l'attente.

2.2 Produits avec AOP, IGP ou label

Le candidat doit proposer trois produits :

- Le fromage de Savoie (AOP).
- La confiture de framboise de la vallée de l'Arve (IGP).
- Le pain de seigle de Savoie (label).

2.3 Analyse du coût matière

Le candidat doit analyser le coût matière :

Calcul du coût matière :

Coût matière = (Total consommations / Chiffre d'affaires) x 100

Coût matière = $(57\,582 / 164\,520) \times 100 = 35\%$

Le coût matière est supérieur à l'objectif de 29%, ce qui nécessite des actions correctives.

2.4 Mesures pour maîtriser le coût matière

Le candidat doit proposer cinq mesures :

- Optimiser les commandes pour éviter le surstock.
- Former le personnel à la gestion des portions.
- Mettre en place un suivi des déchets alimentaires.
- Renégocier les contrats avec les fournisseurs pour de meilleures conditions.
- Proposer des plats du jour pour écouler les produits frais.

2.3 Génie culinaire

3.1 Avantages et limites de la restauration automatique

Le candidat doit présenter les avantages et limites :

Exemple de réponse :

« Les avantages incluent la disponibilité 24h/24, la flexibilité pour les clients et la réduction des coûts de personnel. Les limites sont liées à la qualité perçue des plats, aux besoins d'entretien des machines et à l'expérience client qui peut être moins personnalisée. »

3.2 Proposition de plat principal

Le candidat doit proposer un plat respectant un coût matière de 7 € :

Exemple de plat :

Intitulé : Poulet fermier aux herbes de Savoie

Descriptif technique : Poulet mariné aux herbes, accompagné de légumes de saison. Coût matière : 6,50 €.

Conseils de remise en température : Réchauffer au micro-ondes pendant 3 minutes ou au four à 180°C pendant 15 minutes.

3. Synthèse finale

Erreurs fréquentes :

- Inattention aux détails dans les calculs.
- Manque de structure dans les réponses écrites.
- Omission de justifications dans les propositions.

Points de vigilance :

- Veillez à bien respecter le nombre de lignes demandé pour chaque réponse.
- Utilisez un vocabulaire professionnel et adapté.
- Faites attention à la présentation des réponses, en utilisant des paragraphes et des listes.

Conseils pour l'épreuve :

- Préparez-vous en révisant les concepts clés de la mercatique et de la gestion hôtelière.
- Pratiquez des exercices de calculs d'indicateurs d'activité.
- Familiarisez-vous avec les attentes des clients en matière de services hôteliers.

© FormaV EI. Tous droits réservés.

Propriété exclusive de FormaV. Toute reproduction ou diffusion interdite sans autorisation.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.