



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 2017

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen s'inscrit dans le cadre de l'épreuve écrite du BTS Management en Hôtellerie-Restauration, option Mercatique et gestion hôtelière. Les candidats doivent démontrer leurs compétences en hébergement, restauration et génie culinaire à travers des études de cas et des analyses de situations concrètes.

2. Correction question par question

2.1 Hébergement et communication professionnelle

1.1 Arguments commerciaux pour le segment « éco-touristes »

La question demande de recenser les arguments commerciaux liés à l'hôtel et à son environnement pour attirer les éco-touristes. Les réponses attendues incluent :

- Emplacement privilégié dans un secteur sauvegardé et piétonnier.
- Engagement de l'hôtel dans une démarche d'écotourisme.
- Utilisation de produits locaux et respect de l'environnement dans les pratiques hôtelières.
- Proximité de sites naturels et culturels (vignobles, parcs, patrimoine historique).

1.2 Usages numériques dans le parcours client

Pour chaque étape du parcours client, les usages numériques peuvent inclure :

- **Réservation** : Utilisation d'une plateforme de réservation en ligne, permettant de choisir des options écologiques.
- **Check-in** : Check-in digital pour réduire le papier et faciliter l'accueil.
- **Séjour** : Application mobile pour gérer les services de l'hôtel, incluant des conseils sur les activités écoresponsables.
- **Check-out** : Facturation électronique pour éviter le papier.

Les avantages incluent la rapidité, la réduction de l'impact environnemental et une meilleure expérience client.

1.3.1 Analyse des coûts de consommation de linge

Pour le mois de juin, avec un taux d'occupation de 80% et une durée moyenne de séjour de 2,15 jours :

- Nombre de clients : $80 \text{ chambres} \times 80\% \times 30 \text{ jours} = 2400 \text{ clients}$.
- Consommation avec change complet journalier : $2400 \times 2 \text{ serviettes} + 2400 \times 2 \text{ draps} = 4800 + 4800 = 9600 \text{ pièces}$.
- Consommation avec 60% d'adhésion : $2400 \times 60\% \times 2 \text{ serviettes} + 2400 \times 60\% \times 2 \text{ draps} = 2880 + 2880 = 5760 \text{ pièces}$.

Coût total sur change complet : $9600 \text{ pièces} \times \text{coût unitaire}$. Coût total sur 60% d'adhésion : $5760 \text{ pièces} \times \text{coût unitaire}$.

1.3.2 Communication à destination de la clientèle

Les éléments à faire apparaître dans la communication incluent :

- Explication des raisons écologiques de la démarche.
- Avantages pour les clients (réduction de l'impact environnemental).
- Options de linge à la demande.
- Visuels attractifs et incitatifs.

2. Restauration et connaissances des boissons

2.1 Arguments pour l'ouverture d'une œnothèque

Les arguments peuvent inclure :

- Création d'une expérience unique pour les clients.
- Valorisation des vins régionaux et de la gastronomie locale.
- Attraction d'une clientèle extérieure, augmentant le chiffre d'affaires.
- Complémentarité avec l'offre de l'hôtel.

2.2 Références de vins à proposer

Les références peuvent inclure des AOP communales et régionales, comme :

- Nuits Saint Georges (rouge, Pinot noir)
- Chablis (blanc, Chardonnay)

2.3 Prix de vente des vins au verre

Pour établir le prix de vente TTC :

- Coût d'achat HT : 14 € pour un vin.
- Ratio matières souhaité : 35%.
- Prix de vente HT = $\text{Coût d'achat} / (1 - \text{Ratio}) = 14 \text{ €} / (1 - 0,35) = 14 \text{ €} / 0,65 = 21,54 \text{ €}$.
- Prix de vente TTC (avec 20% de TVA) = $21,54 \text{ €} \times 1,20 = 25,85 \text{ €}$.

3. Génie culinaire

3.1 Actions pour l'approvisionnement durable

Les actions à mener peuvent inclure :

- Favoriser les circuits courts et les producteurs locaux.
- Réduire le gaspillage alimentaire par une gestion rigoureuse des stocks.
- Utiliser des produits de saison pour les menus.

3.2 Propositions de tartines

Propositions de tartines :

- **Tartine chaude** : Tartine de pain de campagne, fromage de chèvre, miel et noix.
- **Tartine froide** : Tartine de pain complet, avocat, tomates séchées et roquette.

| 3. Synthèse finale

Dans ce corrigé, nous avons abordé les différentes questions en mettant l'accent sur l'importance de l'écotourisme, de l'utilisation des outils numériques et de la valorisation des produits locaux.

Les erreurs fréquentes incluent le manque de détails dans les réponses et l'oubli de justifications. Il est essentiel de bien structurer ses réponses et de rester en lien avec le thème de la durabilité et de la qualité des services.

Conseils pour l'épreuve

- Lire attentivement chaque question et identifier les attentes spécifiques.
- Structurer vos réponses de manière claire et logique.
- Utiliser des exemples concrets pour illustrer vos propos.
- Veiller à respecter le temps imparti pour chaque partie de l'épreuve.

© 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.