



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 - Gestion de la relation clientèle touristique - BTS TOURISME (Tourisme) - Session 2014

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen concerne l'épreuve E4 du BTS Tourisme, portant sur l'élaboration de l'offre touristique. Les étudiants sont invités à analyser le Musée des Civilisations de l'Europe et de la Méditerranée (MuCEM) et à développer une prestation touristique en lien avec cet établissement.

2. Correction des questions

Dossier 1 - Le MuCEM et l'événement Marseille Capitale 2013 (20 points)

1.1 Enjeux d'être capitale européenne

La question demande de réfléchir aux enjeux pour une ville d'être désignée capitale européenne. Les étudiants doivent aborder des aspects tels que :

- **Visibilité internationale** : Accroître la notoriété de la ville à l'échelle européenne et mondiale.
- **Attractivité touristique** : Augmenter le nombre de visiteurs, ce qui booste l'économie locale.
- **Développement culturel** : Encourager les initiatives culturelles et artistiques.
- **Renforcement des infrastructures** : Améliorer les transports, l'hébergement, et les services.

Environ 20 lignes sont attendues, structurant les réponses autour de ces axes.

1.2 Effets recherchés par le MuCEM

Les effets recherchés par le MuCEM en s'adossant à l'événement Marseille Capitale européenne de la culture 2013 incluent :

- **Augmenter la fréquentation** : Profiter de l'afflux de touristes pour accroître le nombre de visiteurs.
- **Renforcer l'image** : Se positionner comme un acteur culturel majeur.
- **Développer des partenariats** : Collaborer avec d'autres institutions culturelles pour des projets communs.

Une réponse structurée doit présenter ces éléments de manière cohérente.

Dossier 2 - Le MuCEM et la mise en place d'une politique de commercialisation (37 points)

2.1 Clientèles potentielles du MuCEM

Les clientèles potentielles incluent :

- **Touristes locaux** : Visiteurs de la région.
- **Croisiéristes** : Touristes en escale, souvent en groupe.
- **Groupes scolaires** : Visites éducatives.
- **Touristes d'affaires** : Visiteurs pour des conférences ou événements.

Chaque catégorie doit être décrite avec ses caractéristiques spécifiques.

2.2 Intérêt de l'éducteur

L'éducteur permet au MuCEM de :

- **Promouvoir ses offres** : Présenter les visites aux agences réceptives.
- **Établir des relations** : Créer des partenariats avec des agences pour développer des offres communes.
- **Recevoir des retours** : Obtenir des avis sur les prestations proposées.

Les retombées attendues incluent une augmentation des réservations et une meilleure visibilité.

2.3 Justification des prestations retenues

Le choix des prestations doit être justifié par leur adéquation avec la cible visée, leur attrait touristique et leur faisabilité. Par exemple :

- Visites guidées adaptées aux croisiéristes.
- Déjeuners dans des restaurants locaux pour découvrir la gastronomie.
- Activités culturelles en lien avec les expositions du MuCEM.

2.4 Calcul du coût de production

Pour calculer le coût de production, il faut additionner tous les coûts fixes et variables :

- Coût de l'autocar : 670 €
- Coût du guide : 350 €
- Frais de déplacement du guide : 50 €
- Repas du chauffeur : 22 €
- Coûts variables (déjeuner, activités, etc.) : $30 \text{ €} + 40 \text{ €} + 5 \text{ €} = 75 \text{ €}$

Coût total = $670 + 350 + 50 + 22 + 75 = 1167 \text{ €}$

2.5 Enjeux de la formation pour le personnel

Les enjeux incluent :

- **Amélioration de la qualité de service** : Un personnel formé offre une meilleure expérience client.
- **Motivation** : La formation peut accroître la satisfaction et l'engagement des employés.
- **Adaptation aux évolutions** : Se préparer aux changements dans le secteur du tourisme.

2.6 Compétences requises pour un agent d'accueil

Les compétences indispensables incluent :

- **Communication** : Capacité à interagir avec les visiteurs.
- **Connaissance de l'offre** : Compréhension des expositions et services du musée.
- **Gestion des conflits** : Savoir gérer les situations difficiles avec les clients.

Dossier 3 - La vente d'un produit Marseille-MuCEM, pour croisiéristes, par l'agence réceptive I.C.I. (23 points)

3.1 Parties en présence et obligations

Les parties en présence sont :

- **Le client** : Compagnie de croisières Y, responsable de la réservation.
- **L'organisateur** : I.C.I. Organisation, responsable de la prestation.

Les obligations incluent la fourniture des services convenus et le respect des délais de paiement.

3.2 Calcul de la marge dégagée

Pour calculer la marge, il faut soustraire le coût de production du prix de vente :

- Prix de vente unitaire : 127 €
- Coût de production unitaire : 75 €
- Marge unitaire : $127 - 75 = 52$ €

Commenter les résultats en soulignant la rentabilité de l'offre.

3.3 Caractéristiques d'une entreprise individuelle

Une entreprise individuelle est caractérisée par :

- Un seul entrepreneur responsable de ses dettes.
- Pas de capital minimum requis.
- Gestion simplifiée et souple.

Les risques incluent la responsabilité illimitée sur les biens personnels.

3.4 Structure juridique conseillée

Il serait conseillé à I.C.I. de se constituer en SARL pour :

- **Limiter la responsabilité** : Les associés ne sont responsables qu'à hauteur de leurs apports.
- **Faciliter le développement** : Une structure plus crédible pour attirer des partenaires.
- **Flexibilité de gestion** : Possibilité d'accueillir d'autres associés.

3. Synthèse finale

Les erreurs fréquentes lors de cette épreuve incluent :

- Manque de structure dans les réponses.
- Omissions d'éléments clés dans les justifications.
- Calculs erronés ou non détaillés.

Points de vigilance : Lire attentivement les annexes et les consignes, bien structurer ses réponses, et justifier chaque choix.

Conseils pour l'épreuve :

- Préparez un plan avant de commencer à rédiger.
- Utilisez des exemples concrets pour illustrer vos propos.
- Vérifiez vos calculs et relisez vos réponses pour éviter les erreurs.

© 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.