



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 2015

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen fait partie de l'épreuve E4 du BTS Tourisme, portant sur l'élaboration de l'offre touristique. Les étudiants doivent analyser divers dossiers liés à la création et au développement d'une agence de voyages, « Le Vélo Voyageur », spécialisée dans le cyclotourisme. Les questions portent sur le marché, la stratégie de l'entreprise, le management et la création de produits touristiques.

2. Correction des questions

Dossier 1 - Création et développement d'une « start up » du tourisme (25 points)

1.1. Analyse du marché du cyclotourisme et positionnement de l'offre

Cette question demande d'analyser le marché du cyclotourisme pour positionner l'offre de « Le Vélo Voyageur ». L'étudiant doit prendre en compte les tendances actuelles du marché, la concurrence, et les attentes des clients.

Raisonnement attendu : Identifier les caractéristiques du marché, les segments de clientèle, et les avantages compétitifs de l'entreprise.

Réponse modèle : Le marché du cyclotourisme est en plein essor, avec une demande croissante pour des voyages authentiques et durables. « Le Vélo Voyageur » se positionne comme un acteur innovant en proposant des circuits adaptés à tous, mettant l'accent sur l'expérience client et la découverte des territoires. Sa différenciation repose sur des itinéraires uniques et un service de qualité.

1.2. Qualités commerciales et juridiques d'une marque

Il s'agit d'expliquer les qualités nécessaires pour qu'une marque soit retenue, ainsi que d'évaluer la pertinence du choix du nom « Le Vélo Voyageur ».

Raisonnement attendu : Définir les critères de choix d'une marque, tels que la mémorisation, la protection juridique, et l'impact commercial.

Réponse modèle : Une marque doit être distinctive, mémorable, et protégée juridiquement. Le nom « Le Vélo Voyageur » est pertinent car il évoque directement l'activité de l'entreprise et attire une clientèle ciblée, tout en étant facilement identifiable.

1.3. Utilité juridique de l'immatriculation auprès d'Atout France

Cette question demande d'expliquer l'importance de l'immatriculation pour l'entreprise et ses clients.

Raisonnement attendu : Décrire les avantages de l'immatriculation, notamment en termes de crédibilité et de protection des consommateurs.

Réponse modèle : L'immatriculation auprès d'Atout France permet à l'entreprise de bénéficier d'une reconnaissance officielle, renforçant sa crédibilité auprès des clients. Pour les clients, cela garantit que l'agence respecte les normes en vigueur, assurant ainsi la sécurité de leurs transactions.

Dossier 2 - Opportunité de se lancer sur le marché du « team building » en cyclotourisme (13 points)

2.1. Phase du cycle de vie du produit « team building »

Il faut déterminer la phase dans laquelle se situe le produit et justifier la réponse.

Raisonnement attendu : Identifier si le produit est en introduction, croissance, maturité ou déclin.

Réponse modèle : Le produit « team building » se situe en phase de croissance, car il répond à une demande croissante pour des activités de cohésion d'équipe et d'innovation dans les entreprises.

2.2. Points d'évolution du produit et facteurs de changement

Cette question demande de mettre en évidence les évolutions du produit et les facteurs qui les expliquent.

Raisonnement attendu : Analyser les changements dans les attentes des entreprises et l'évolution des pratiques de team building.

Réponse modèle : Le produit « team building » a évolué vers des activités plus axées sur le développement durable et l'efficacité. Les entreprises recherchent désormais des solutions qui favorisent la cohésion tout en respectant des budgets réduits.

2.3. Forces et faiblesses de « Le Vélo Voyageur »

Il s'agit d'identifier les atouts et les points faibles de l'entreprise pour investir ce marché.

Raisonnement attendu : Utiliser une analyse SWOT pour structurer la réponse.

Réponse modèle : Forces : expertise en cyclotourisme, réseau de partenaires. Faiblesses : notoriété limitée dans le secteur du team building, ressources humaines restreintes.

Dossier 3 - Montage et commercialisation d'un nouveau produit « team building énergisant sur le bassin d'Arcachon » (20 points)

3.1. Coût de production du nouveau produit

Il faut établir un tableau détaillant les coûts de production.

Raisonnement attendu : Inclure tous les coûts associés au produit.

Réponse modèle :

Élément	Coût unitaire	Quantité	Total
Hébergement	550 €	3 nuits	1650 €
Location de vélos	12 €	20	240 €
Excursion en bateau	400 €	1	400 €
Total			2290 €

3.2. Prix de vente par personne

Calculer le prix de vente en tenant compte du taux de marge.

Raisonnement attendu : Appliquer le taux de marge au coût total.

Réponse modèle : Coût total : 2290 € pour 20 personnes. Coût par personne : 114,5 €. Avec un taux de marge de 15 %, le prix de vente sera : $114,5 \text{ €} * 1,15 = 131,68 \text{ €}$.

3.3. Stratégie de distribution choisie

Identifier la stratégie de distribution et proposer une alternative.

Raisonnement attendu : Décrire la stratégie actuelle et en suggérer une autre.

Réponse modèle : La stratégie actuelle est la vente directe via le site Internet. Une alternative pourrait être la vente par des agences de voyages partenaires, permettant d'élargir la clientèle.

Dossier 4 - Management et adaptation des ressources humaines à la croissance de « Le Vélo Voyageur » (22 points)

4.1. Comparaison des deux possibilités d'embauche

Comparer l'augmentation du temps de travail de Madame Dulot et l'embauche d'un nouveau salarié.

Raisonnement attendu : Analyser les avantages et inconvénients des deux options.

Réponse modèle : Accroître le temps de travail de Madame Dulot peut être plus économique, mais embaucher un nouveau salarié permettrait de diversifier les compétences et de réduire la charge de travail existante.

4.2. Conditions pour un avenant au contrat de travail

Expliquer les conditions nécessaires pour modifier le contrat de Madame Dulot.

Raisonnement attendu : Mentionner les exigences légales et contractuelles.

Réponse modèle : Un avenant doit être signé par les deux parties, et il doit respecter les dispositions légales concernant le temps de travail.

4.3. Éléments devant apparaître sur l'avenant

Identifier les éléments essentiels à inclure dans l'avenant au contrat.

Raisonnement attendu : Énumérer les informations nécessaires.

Réponse modèle : L'avenant doit inclure la nouvelle durée de travail, les horaires, et les modifications de rémunération si applicable.

4.4. Moyen contractuel pour accroître la motivation

Identifier un moyen de motivation inscrit dans le contrat de travail de Madame Dulot.

Raisonnement attendu : Proposer un élément contractuel motivant.

Réponse modèle : Un système de primes basé sur la performance peut être un moyen efficace d'accroître la motivation.

4.5. Mode de management appliqué par Eugénie et Bérangère

Décrire le mode de management de l'entreprise.

Raisonnement attendu : Analyser le style de management basé sur les informations fournies.

Réponse modèle : Eugénie et Bérangère adoptent un management participatif, favorisant la communication ouverte et l'autonomie des salariés.

4.6. Intérêts et limites du mode de management

Identifier les avantages et les inconvénients du mode de management choisi.

Raisonnement attendu : Évaluer les impacts de ce style de management sur l'entreprise.

Réponse modèle : Les intérêts incluent une forte motivation des salariés et une bonne communication. Cependant, les limites peuvent être une prise de décision plus lente et un risque de désorganisation.

3. Synthèse finale

Erreurs fréquentes : Ne pas justifier les réponses, manquer de structure dans les réponses écrites, et négliger l'analyse des documents fournis.

Points de vigilance : Lire attentivement chaque question, respecter les consignes de présentation, et gérer son temps efficacement durant l'épreuve.

Conseils pour l'épreuve : Prendre le temps de planifier ses réponses, utiliser des tableaux pour les calculs, et s'assurer que chaque réponse est bien argumentée et structurée.

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.