



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 2016

Ce corrigé est destiné aux étudiants du BTS Tourisme, pour les aider à comprendre les attentes de l'épreuve E4 sur la gestion de la relation clientèle touristique, en se basant sur le sujet de la session 2016 concernant New York, une ville touristique mondialisée.

Correction question par question

Question 1 : Analyse des facteurs d'attractivité de New York

Cette question demande d'identifier et d'analyser les différents facteurs qui rendent New York attractive pour les touristes.

Le raisonnement attendu doit inclure des éléments tels que :

- La diversité des sites touristiques (musées, monuments, spectacles).
- Les infrastructures de transport (facilité d'accès et mobilité).
- Les événements culturels et sportifs.
- Les politiques de développement touristique (ex : City Pass, aménagements urbains).

Réponse modèle :

New York attire des millions de visiteurs grâce à plusieurs facteurs clés. D'abord, la ville offre une richesse culturelle inégalée avec des sites emblématiques tels que la Statue de la Liberté, Central Park, et le Metropolitan Museum of Art. Ensuite, ses infrastructures de transport, notamment le métro et les bus, permettent une accessibilité optimale. De plus, des événements comme le Nouvel An à Times Square ou des concerts au Madison Square Garden renforcent son attrait. Enfin, des initiatives comme le City Pass facilitent l'accès à plusieurs attractions, tout en encourageant les visiteurs à explorer différents quartiers, contribuant ainsi à une expérience touristique diversifiée.

Question 2 : Stratégies de New York pour maintenir son rang

Cette question vise à examiner comment New York s'efforce de rester une destination de premier plan.

Il est attendu que l'étudiant aborde :

- Les investissements dans l'infrastructure hôtelière.
- Les efforts de diversification des attractions touristiques.
- Les campagnes de marketing ciblées.
- Les partenariats public-privé pour la revitalisation de certains quartiers.

Réponse modèle :

Pour maintenir son statut de destination touristique de premier plan, New York met en œuvre plusieurs stratégies. L'ouverture de nouveaux hôtels et l'augmentation du nombre de chambres disponibles répondent à la demande croissante. Parallèlement, l'office de tourisme de New York, NYC & Company, développe des campagnes de marketing ciblant des segments spécifiques, comme les familles, en mettant en avant des attractions adaptées. De plus, la revitalisation de quartiers comme Harlem et Hudson Yards illustre une volonté d'améliorer l'image de la ville et d'attirer des visiteurs vers des zones moins fréquentées, diversifiant ainsi l'offre touristique.

Question 3 : Importance du tourisme à New York

Cette question demande une analyse de l'impact du tourisme sur l'économie et la société de New York.

Les éléments à aborder incluent :

- Les retombées économiques (emplois, revenus).
- Les effets sur l'image de la ville.
- Les enjeux liés à la durabilité et à l'urbanisme.

Réponse modèle :

Le tourisme joue un rôle crucial dans l'économie de New York, générant des retombées économiques significatives, avec des milliards de dollars en revenus et des centaines de milliers d'emplois liés à ce secteur. En outre, le tourisme contribue à façonner l'image de New York en tant que métropole dynamique et cosmopolite. Cependant, cette affluence pose également des défis, notamment en matière de durabilité et d'urbanisme, nécessitant des stratégies pour gérer les flux touristiques tout en préservant la qualité de vie des habitants.

Petite synthèse finale

Lors de l'épreuve, les étudiants doivent :

- Bien lire et comprendre les documents fournis.
- Structurer leurs réponses de manière claire et logique.
- Utiliser des exemples précis tirés des documents pour étayer leurs analyses.
- Être attentifs aux enjeux contemporains du tourisme, comme la durabilité et l'impact économique.

Erreurs fréquentes : Ne pas suffisamment lier les réponses aux documents, manquer de précision dans les exemples, ou ne pas structurer les réponses de manière cohérente.

© 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.