



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

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen fait partie de l'épreuve E4 du BTS Tourisme, qui porte sur l'élaboration de l'offre touristique. Les candidats doivent traiter plusieurs dossiers liés à un festival de musique classique, Éclats de Voix, et répondre à des questions sur le marché des festivals, le montage de produits touristiques, la fidélisation de la clientèle et la gestion des ressources humaines.

2. Correction des questions

Dossier 1 - Le marché des festivals de musique en France

1.1 Analysez l'offre et la demande du marché des festivals de musique classique en France.

Il est attendu une analyse des tendances actuelles du marché des festivals de musique classique, en se basant sur des données quantitatives et qualitatives. Les étudiants doivent évoquer le nombre de festivals, la diversité des offres, et les caractéristiques du public.

Réponse modèle : En France, le marché des festivals de musique classique est en pleine expansion, avec environ 600 festivals recensés. La demande est soutenue par un public vieillissant, majoritairement composé de personnes de 50 ans et plus, qui cherchent des expériences culturelles enrichissantes. Les festivals attirent également un public plus jeune, bien que ce dernier reste sous-représenté. La diversité des offres, allant des concerts en plein air aux événements dans des lieux historiques, répond à une demande croissante pour des expériences uniques.

1.2 Qu'en concluez-vous ?

Les étudiants doivent formuler une conclusion sur l'état du marché en tenant compte de l'analyse précédente.

Réponse modèle : En conclusion, le marché des festivals de musique classique en France présente une opportunité significative pour le développement touristique. L'augmentation de l'intérêt pour ces événements, couplée à une offre variée, permet de capter différents segments de clientèle, notamment les seniors et les amateurs de culture.

1.3 Identifiez les différentes retombées touristiques d'un festival sur un territoire.

Les étudiants doivent énumérer les retombées économiques, sociales et culturelles d'un festival.

Réponse modèle : Les retombées touristiques d'un festival incluent :

- **Économiques** : augmentation des dépenses en hébergement, restauration, transport et loisirs.
- **Sociales** : dynamisation des échanges entre habitants et festivaliers, renforcement du tissu social local.
- **Culturelles** : valorisation du patrimoine local, développement de l'image de marque du territoire.

Dossier 2 - Montage et commercialisation d'un produit

2.1 Montrez les intérêts de créer des produits sur mesure afin d'augmenter la fréquentation touristique du festival Éclats de Voix sur le territoire (ville d'Auch).

Les étudiants doivent expliquer les avantages de la personnalisation des offres touristiques.

Réponse modèle : La création de produits sur mesure permet d'attirer des segments spécifiques de clientèle, comme les seniors, en répondant à leurs attentes particulières. Cela favorise également la fidélisation des clients, car une offre personnalisée augmente la satisfaction et l'expérience vécue. De plus, cela permet de mieux valoriser les acteurs locaux et de dynamiser l'économie du territoire.

2.2 Précisez si la forme juridique EPIC de l'office de tourisme est adaptée à la commercialisation du produit touristique. Justifiez votre réponse.

Les étudiants doivent analyser la pertinence de la structure EPIC pour la commercialisation.

Réponse modèle : Oui, la forme juridique EPIC (Établissement Public à Caractère Industriel et Commercial) est adaptée car elle permet à l'office de tourisme de mener des activités commerciales tout en bénéficiant de subventions publiques. Cela lui permet de proposer des produits touristiques tout en respectant les missions de service public.

2.3 À quelles conditions l'office de tourisme du Grand Auch doit-il répondre pour pouvoir vendre un forfait touristique ?

Les étudiants doivent énumérer les conditions légales et réglementaires pour la vente de forfaits.

Réponse modèle : L'office de tourisme doit respecter plusieurs conditions pour vendre un forfait touristique, notamment :

- Obtenir un numéro d'immatriculation auprès d'Atout France.
- Respecter les obligations d'information précontractuelle.
- Assurer une garantie financière pour protéger les clients.
- Proposer une assurance annulation.

2.4 Rédigez le cahier des charges de ce séjour.

Les étudiants doivent rédiger un cahier des charges précis pour le séjour proposé.

Réponse modèle : Cahier des charges du séjour :

- **Durée :** 2 jours / 1 nuit.
- **Public cible :** 25 retraités de 60 à 75 ans.
- **Dates :** 9 au 10 juin 2016.
- **Activités :** Concerts, visites guidées, repas dans des restaurants locaux.
- **Budget :** À définir en fonction des coûts de production.

2.5 Le client a-t-il été suffisamment précis dans sa demande ? Justifiez votre réponse.

Les étudiants doivent juger de la précision de la demande du client.

Réponse modèle : Non, le client n'a pas été suffisamment précis. Bien que les dates et le nombre de participants soient clairs, il manque des détails sur les préférences alimentaires, les activités spécifiques souhaitées et le budget maximal. Ces éléments sont essentiels pour concevoir une offre adaptée.

2.6 Calculez le prix de vente TTC par personne, base chambre double et supplément chambre individuelle, en appliquant une marge de 10% HT sur le coût de production. Présentez vos calculs sous forme de tableau.

Les étudiants doivent effectuer des calculs basés sur les coûts fournis.

Réponse modèle :

Élément	Coût (€)	Prix de vente TTC (€)
Hébergement (chambre double)	80	88
Repas (moyenne 20€)	20	22
Concert	15	16.50
Total par personne	115	126.50

2.7 Après échange avec la présidente de l'association, il s'avère que votre offre est hors budget. Présentez quatre solutions vous permettant d'obtenir un tarif plus concurrentiel.

Les étudiants doivent proposer des solutions pour réduire le coût.

Réponse modèle :

- Proposer des repas moins chers ou des formules de restauration simplifiées.
- Négocier des tarifs de groupe avec les hébergements.
- Réduire le nombre d'activités payantes ou choisir des activités gratuites.
- Offrir des réductions pour les réservations anticipées.

2.8 Présentez l'offre de vente pour l'association « La Joie de vivre » en listant les principaux éléments devant figurer dans le courrier commercial.

Les étudiants doivent énumérer les éléments clés d'une offre commerciale.

Réponse modèle : Offre de vente :

- Présentation du festival Éclats de Voix.
- Détails du séjour (dates, activités, hébergement).
- Prix total et conditions de paiement.
- Informations pratiques (transport, assurances, contact).
- Avantages de réserver avec l'office de tourisme.

Dossier 3 - Action de fidélisation de la clientèle du festival

3.1 En vous aidant des annexes, portez un jugement sur la faisabilité de cet investissement, en sachant que le budget moyen de l'office de tourisme du Grand Auch est de 588 000€.

Les étudiants doivent évaluer la pertinence d'investir dans un CRM.

Réponse modèle : L'investissement dans un CRM est faisable au regard du budget de 588 000€. Cela permettra d'améliorer la gestion de la relation client, d'optimiser les campagnes marketing et d'augmenter la fidélisation. Toutefois, il est essentiel de s'assurer que les coûts d'exploitation du CRM ne dépassent pas les bénéfices attendus.

3.2 Le directeur de l'office de tourisme s'interroge sur ses obligations quant à l'utilisation de cette base de données. Il vous demande de lui présenter une liste des obligations de l'office de tourisme et des droits des clients. Quatre obligations et deux droits sont attendus.

Les étudiants doivent énumérer les obligations légales et les droits des clients.

Réponse modèle :

- **Obligations :**

- Assurer la sécurité des données personnelles.
- Informer les clients de l'utilisation de leurs données.
- Permettre aux clients d'accéder à leurs données.
- Respecter le droit à l'oubli.

- **Droits :**

- Droit d'accès aux données personnelles.
- Droit de rectification des données inexactes.

Dossier 4 - Gestion des ressources humaines

4.1 Rédigez l'annonce pour satisfaire ce besoin en ressources humaines.

Les étudiants doivent rédiger une annonce de recrutement.

Réponse modèle : Annonce de recrutement :

Titre : Recrutement d'un Assistant en CDI

Description : L'office de tourisme du Grand Auch recherche un assistant en CDI pour accompagner l'équipe dans la gestion du CRM et la commercialisation de produits touristiques. Profil recherché : BTS Tourisme minimum et 3 ans d'expérience dans le domaine. Salaire annuel : 20K€, temps complet.

4.2 Comment cette annonce peut-elle être diffusée ?

Les étudiants doivent proposer des moyens de diffusion de l'annonce.

Réponse modèle : L'annonce peut être diffusée par :

- Publication sur le site de l'office de tourisme.
- Diffusion sur les réseaux sociaux professionnels (LinkedIn, etc.).
- Affichage dans les locaux de l'office de tourisme.
- Partenariat avec des écoles de tourisme pour diffuser l'offre.

3. Synthèse finale

Erreurs fréquentes :

- Manque de précision dans les réponses, notamment dans les calculs.

- Omissions dans les éléments à inclure dans les offres commerciales.
- Incompréhension des obligations légales liées à la gestion des données clients.

Points de vigilance :

- Veillez à bien lire chaque question et à répondre précisément aux attentes.
- Utilisez des données chiffrées et des exemples concrets pour étayer vos réponses.
- Soignez la présentation et la structure de vos réponses pour une meilleure lisibilité.

Conseils pour l'épreuve :

- Organisez votre temps pour ne pas négliger les dernières questions.
- Relisez vos réponses pour corriger d'éventuelles fautes d'orthographe et de syntaxe.
- Utilisez des annexes pour appuyer vos arguments lorsque cela est pertinent.

© 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.