



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 2017

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen concerne l'épreuve E4 du BTS Tourisme, spécifiquement la sous-épreuve U42 sur la production d'une prestation touristique. Les étudiants doivent démontrer leur capacité à analyser une offre touristique, à proposer des solutions de financement et à évaluer des stratégies de communication et de sécurité dans le secteur du tourisme.

2. Correction question par question

1.1. Caractériser la gamme de produits « Parcours Acrobatiques en Hauteur » en 2016.

L'idée de la question est de demander aux étudiants de décrire la diversité et les caractéristiques des parcours acrobatiques proposés en 2016.

Le raisonnement attendu doit inclure les différents niveaux de parcours (pitchouns, familles, aventures, sportifs, défis) et les spécificités de chacun.

Réponse modèle : En 2016, la gamme de produits « Parcours Acrobatiques en Hauteur » au Grand Défi se compose de 23 parcours, classés par niveaux de difficulté :

- **Parcours jaunes pitchouns :** 5 parcours pour les enfants dès 2 ans, avec des hauteurs de 60 cm à 2 m.
- **Parcours verts familles :** 8 parcours accessibles aux familles, à partir de 6 ans, offrant des sensations fortes.
- **Parcours bleus aventures :** 3 parcours pour les pratiquants confirmés, à partir de 9 ans.
- **Parcours rouges sportifs :** 2 parcours pour les sportifs, à partir de 12 ans.
- **Parcours noirs défis :** 2 parcours pour les experts, à partir de 15 ans.

1.2. Quels sont les avantages et les limites d'une telle stratégie d'extension de gamme pour le Grand Défi ?

Cette question vise à évaluer la compréhension des enjeux stratégiques liés à l'extension de l'offre.

Le raisonnement attendu doit aborder à la fois les avantages (attirer une clientèle variée, augmenter le chiffre d'affaires) et les limites (risque de dilution de la marque, coûts d'investissement élevés).

Réponse modèle : Les avantages de l'extension de gamme pour le Grand Défi incluent :

- Attraction d'une clientèle plus large, incluant les familles et les enfants.
- Augmentation potentielle du chiffre d'affaires grâce à une offre diversifiée.

Cependant, cette stratégie présente des limites :

- Coûts d'investissement élevés pour la création de nouveaux parcours.
- Risque de dilution de l'image de marque si la qualité n'est pas maintenue.

1.3. Indiquer quelles peuvent être les sources de financement d'un tel investissement pour une structure comme le Grand Défi.

Cette question demande d'identifier les différentes options de financement disponibles.

Le raisonnement attendu doit inclure des sources telles que les prêts bancaires, les subventions, le financement participatif, etc.

Réponse modèle : Les sources de financement pour l'investissement dans une nouvelle tour de quick jump peuvent inclure :

- Prêts bancaires à taux d'intérêt réduit.
- Subventions de l'État ou des collectivités locales pour le développement touristique.
- Financement participatif via des plateformes en ligne.
- Partenariats avec des entreprises privées.

1.4. Calculer le coût d'acquisition total de cet investissement.

Cette question nécessite des calculs basés sur les données financières fournies.

Le raisonnement attendu doit inclure le calcul détaillé du coût total en additionnant tous les frais.

Réponse modèle :

- Prix d'acquisition de la tour : 2 000 €
- Location grue + transport : 8 000 €
- Coût de la main d'œuvre (280 heures à 20 € + charges patronales) :
 - Coût main d'œuvre = 280 heures * 20 € = 5 600 €
 - Charges patronales (50%) = 5 600 € * 0.5 = 2 800 €
 - Coût total main d'œuvre = 5 600 € + 2 800 € = 8 400 €
- Fabrication de pièces en acier : 3 000 €
- Étude de faisabilité : 2 800 €
- Mise en place sur site : 5 000 €

Coût total d'acquisition = 2 000 € + 8 000 € + 8 400 € + 3 000 € + 2 800 € + 5 000 € = 29 200 €

1.5. Indiquer si cet investissement est réalisable compte tenu des données financières du Grand Défi.

Cette question demande une analyse de la faisabilité financière de l'investissement.

Le raisonnement attendu doit inclure une comparaison entre le coût d'acquisition et le chiffre d'affaires ou les bénéfices prévus.

Réponse modèle : Avec un chiffre d'affaires de 1 036 259 € en 2016, l'investissement de 29 200 € représente une part relativement faible (environ 2.8%). Cela semble donc réalisable si le retour sur investissement est bien planifié, notamment avec le prix de vente prévisionnel de 8 € par saut.

1.6. Déterminer le seuil de rentabilité en volume et en valeur de cette nouvelle activité pour l'année 2017.

Cette question nécessite des calculs pour déterminer le seuil de rentabilité.

Le raisonnement attendu doit inclure le calcul du seuil de rentabilité en volume et en valeur.

Réponse modèle :

- Coût total d'acquisition : 29 200 €
- Prix de vente par saut : 8 €
- Marge souhaitée : 10% sur coût variable = $8 \text{ €} \times 0.1 = 0.8 \text{ €}$
- Coût variable par saut = $8 \text{ €} - 0.8 \text{ €} = 7.2 \text{ €}$
- Seuil de rentabilité en volume = $\text{Coût total} / \text{Coût variable par saut} = 29\,200 \text{ €} / 7.2 \text{ €} \approx 4\,056 \text{ sauts}$
- Seuil de rentabilité en valeur = $\text{Seuil de rentabilité en volume} \times \text{Prix de vente} = 4\,056 \times 8 \text{ €} = 32\,448 \text{ €}$

Ce seuil de rentabilité indique qu'il est nécessaire de réaliser environ 4 056 sauts pour couvrir les coûts de l'investissement.

2.1. Identifier les raisons qui ont incité le Grand Défi à adapter son site internet aux utilisateurs de tablettes et de smartphones.

Cette question demande d'expliquer la nécessité d'adapter le site internet.

Le raisonnement attendu doit inclure des éléments de tendance de consommation et d'accessibilité.

Réponse modèle : Le Grand Défi a adapté son site internet pour plusieurs raisons :

- Augmentation de l'utilisation des smartphones et tablettes pour la navigation.
- Amélioration de l'expérience utilisateur pour faciliter les réservations.
- Accroître la visibilité et l'attractivité du site auprès d'un public plus large.

2.2. Rédiger le mail d'invitation qui sera envoyé à chaque hébergeur en soulignant trois arguments incitatifs.

Cette question demande de rédiger un mail d'invitation professionnel.

Le raisonnement attendu doit inclure une structure formelle et des arguments convaincants.

Réponse modèle :

Objet : Invitation à découvrir Le Grand Défi

Cher(e) [Nom du responsable],

Nous avons le plaisir de vous inviter à un après-midi de découverte au Grand Défi, qui se déroulera le [date] de 14h00 à 17h00.

Cette occasion vous permettra de :

1. Découvrir notre large gamme d'activités adaptées à tous les âges.
2. Établir des partenariats pour recommander nos services à vos clients.
3. Profiter d'une expérience unique dans un cadre naturel exceptionnel.

Nous serions ravis de vous accueillir et de partager un moment convivial ensemble.

Cordialement,

[Votre nom]

[Votre fonction]

Le Grand Défi

2.3. Quelles autres cibles de professionnels serait-il pertinent de convier à cet événement ? Justifier vos propositions.

Cette question demande d'identifier d'autres cibles professionnelles et de justifier leur pertinence.

Le raisonnement attendu doit inclure des suggestions de cibles et des raisons claires.

Réponse modèle : Il serait pertinent de convier :

- Les agents de voyage : pour qu'ils puissent promouvoir le Grand Défi dans leurs offres.
- Les organisateurs d'événements : pour envisager des collaborations pour des séminaires ou des team-building.
- Les influenceurs locaux : pour accroître la visibilité du parc sur les réseaux sociaux.

Ces cibles peuvent contribuer à élargir le réseau de partenaires et à attirer davantage de clients.

3.1. Quels sont les rôles du SNEPA et quelles aides peut-il apporter aux adhérents ?

Cette question vise à évaluer la compréhension des fonctions du SNEPA.

Le raisonnement attendu doit inclure les rôles principaux et les aides spécifiques.

Réponse modèle : Le SNEPA a plusieurs rôles :

- Défendre les intérêts des exploitants de parcours aventure auprès des pouvoirs publics.
- Promouvoir l'activité de parcours acrobatiques en hauteur.
- Offrir des formations et des certifications pour garantir la sécurité des clients.

Les aides incluent des conseils techniques, juridiques et des services de veille.

3.2. Présenter les raisons qui ont amené le Grand Défi à la mise en place d'une telle démarche « sécurité ».

Cette question demande d'expliquer l'importance de la sécurité dans le secteur.

Le raisonnement attendu doit inclure des éléments de responsabilité et de confiance client.

Réponse modèle : La mise en place de la démarche « sécurité » au Grand Défi est motivée par :

- La nécessité de protéger les clients et d'éviter les accidents.
- Le respect des normes de sécurité imposées par les autorités.
- Le renforcement de la confiance des clients dans la qualité des services proposés.

3.3. Quelles actions peuvent être entreprises pour améliorer la sensibilisation de la clientèle du Grand Défi au respect des mesures de sécurité ?

Cette question demande de proposer des actions concrètes de sensibilisation.

Le raisonnement attendu doit inclure des idées pratiques et innovantes.

Réponse modèle : Pour sensibiliser la clientèle au respect des mesures de sécurité, le Grand Défi peut :

- Mettre en place des sessions d'information avant chaque activité.
- Créer des affiches explicatives et des vidéos sur les consignes de sécurité.
- Organiser des jeux ou des quiz sur la sécurité avec des récompenses à la clé.

3.4. L'annonce rédigée par le stagiaire est-elle conforme au droit du travail ? Justifier votre réponse.

Cette question demande une analyse juridique de l'annonce de recrutement.

Le raisonnement attendu doit inclure des éléments de conformité au droit du travail.

Réponse modèle : L'annonce de recrutement est conforme au droit du travail car :

- Elle précise le type de contrat (CDI) et la date de prise de fonction.
- Elle mentionne les qualifications requises et les missions du poste.
- Les documents à fournir sont clairement énoncés.

Cependant, il serait important de vérifier que la rémunération proposée respecte le SMIC et les conventions collectives en vigueur.

3.5. Qu'apporterait la labellisation Qualité Tourisme à cette structure ?

Cette question demande d'évaluer les bénéfices d'une labellisation.

Le raisonnement attendu doit inclure des avantages en termes de qualité et de visibilité.

Réponse modèle : La labellisation Qualité Tourisme apporterait plusieurs avantages au Grand Défi :

- Amélioration de l'image de marque et de la crédibilité auprès des clients.
- Accroissement de la visibilité sur les plateformes de réservation et dans les guides touristiques.
- Accès à des financements spécifiques et à des formations pour le personnel.

3. Synthèse finale

Dans l'ensemble, les étudiants doivent veiller à :

- Lire attentivement chaque question et comprendre ce qui est demandé.
- Structurer leurs réponses de manière claire, en utilisant des listes lorsque cela est pertinent.
- Justifier leurs réponses avec des exemples concrets tirés des documents fournis.
- Être attentifs aux aspects juridiques et réglementaires dans le secteur du tourisme.

Les erreurs fréquentes incluent le manque de précision dans les calculs financiers et l'oubli de justifier les choix stratégiques. Il est essentiel de s'entraîner à rédiger des réponses complètes et argumentées pour réussir cette épreuve.

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.