



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 2018

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 étudiants doivent analyser une station de sports d'hiver, Flaine, et répondre à des questions sur ses défis et ses atouts.

2. Correction question par question

Question 1 : Présentez, sous forme de schéma spatialisé, l'organisation de la station et ses atouts.

Cette question demande une représentation visuelle de l'organisation de la station de Flaine ainsi que de ses atouts. Les étudiants doivent inclure des éléments tels que :

- Le domaine skiable et ses caractéristiques (point culminant, kilomètres de pistes).
- Les infrastructures d'hébergement (nombre de lits, taux de remplissage).
- Les équipements touristiques (centres de loisirs, accès aux pistes).
- Les éléments naturels (altitude, enneigement).

Un schéma pourrait inclure une carte avec des icônes représentant ces différents éléments, accompagnée de légendes explicatives.

Question 2 : Identifiez et analysez les défis auxquels elle est aujourd'hui confrontée et les principales réponses qu'elle peut apporter pour rester attractive.

Cette question nécessite une analyse approfondie des défis actuels de la station de Flaine. Les étudiants doivent aborder les points suivants :

• Défis :

- Concurrence accrue des autres stations de ski.
- Évolution des attentes des clients (demande de diversification des activités).
- Problèmes environnementaux (impact du réchauffement climatique sur l'enneigement).
- Vieillissement de la clientèle traditionnelle.

• Réponses :

- Développement de nouveaux projets comme le Funiflaine pour améliorer l'accès à la station.
- Promotion d'activités estivales pour attirer une clientèle hors saison.
- Investissement dans des infrastructures modernes et respectueuses de l'environnement.
- Stratégies de marketing ciblées pour attirer des segments de clientèle spécifiques.

Il est important de justifier chaque point avec des éléments issus des documents fournis, en mettant en lumière comment ces défis et réponses sont interconnectés.

3. Synthèse finale

Les erreurs fréquentes lors de cette épreuve incluent :

- Ne pas respecter le format demandé (schéma vs texte).
- Oublier d'analyser en profondeur les défis et les réponses.
- Ne pas utiliser les documents fournis pour justifier les réponses.

Conseils pour l'épreuve :

- Lire attentivement chaque question et identifier les mots-clés.
- Utiliser des schémas et des illustrations pour enrichir les réponses.
- Faire des liens entre les différents documents pour une analyse plus cohérente.
- Gérer son temps efficacement pour répondre à toutes les questions.

© 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.