



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](http://www.formav.co/explorer)

# **Corrigé du sujet d'examen - E4 - Gestion de la relation clientèle touristique - BTS TOURISME (Tourisme) - Session 2019**

## **1. Contexte du sujet**

Ce sujet d'examen fait partie de l'épreuve E4 du BTS Tourisme, axée sur l'élaboration de l'offre touristique. Les étudiants doivent analyser les dynamiques d'un territoire touristique, en l'occurrence les Cyclades, et identifier les atouts patrimoniaux ainsi que les stratégies des acteurs pour l'avenir du tourisme dans cette région.

## **2. Correction des questions**

### **Question 1 : Identifier les atouts patrimoniaux de Santorin**

Cette question demande aux étudiants de lister et d'expliquer les différents atouts qui font de Santorin une destination touristique prisée.

Les atouts patrimoniaux de Santorin incluent :

- **Paysages naturels uniques** : L'île est célèbre pour ses paysages volcaniques, notamment la caldeira, qui offre des vues spectaculaires.
- **Architecture traditionnelle** : Les maisons blanches aux dômes bleus de Oia et Fira sont emblématiques et attirent de nombreux visiteurs.
- **Sites archéologiques** : Akrotiri, surnommée la « Pompéi de la mer Égée », est un site majeur qui témoigne de la civilisation minoenne.
- **Plages uniques** : Les plages de sable noir et rouge, comme celles de Kamari et Perissa, sont des attractions importantes.
- **Culture viticole** : Santorin est connue pour ses vignobles et ses vins, notamment l'Assyrtiko, qui attirent les amateurs de vin.

### **Question 2 : Analyser les stratégies des acteurs pour l'avenir du tourisme dans les Cyclades**

Cette question invite à examiner les actions et stratégies mises en place par les acteurs locaux pour gérer le tourisme et le rendre durable.

Les stratégies envisagées par les acteurs du tourisme dans les Cyclades comprennent :

- **Régulation des flux touristiques** : Limiter le nombre de touristes à Santorin à 8 000 par jour pour préserver l'environnement et améliorer la qualité de vie des résidents.
- **Promotion du tourisme hors saison** : Encourager les visites en dehors de la haute saison pour répartir les flux touristiques et soutenir l'économie locale toute l'année.
- **Amélioration des infrastructures** : Investir dans les infrastructures de transport et d'hébergement pour accueillir les touristes de manière plus efficace.
- **Développement de nouveaux produits touristiques** : Créer des offres adaptées aux différentes saisons, comme des randonnées, des parcours gastronomiques et des activités sportives.

### **Question 3 : Réaliser un croquis de la mise en tourisme de Santorin**

Cette question demande aux étudiants de produire un croquis illustrant les éléments clés du tourisme à

Santorin, en utilisant le fond de carte fourni.

Pour réaliser le croquis, l'étudiant doit :

- Indiquer les principales villes et villages touristiques comme Oia et Fira.
- Marquer les sites archéologiques, notamment Akrotiri.
- Représenter les plages touristiques et les routes principales.
- Ajouter les infrastructures comme l'aéroport et les ports.

Le croquis doit être clair, avec une légende explicative pour faciliter la compréhension.

### 3. Synthèse finale

Erreurs fréquentes :

- Oublier d'expliquer les atouts patrimoniaux en détail.
- Ne pas structurer les réponses de manière claire (utilisation de listes, sous-titres).
- Ne pas relier les stratégies aux enjeux environnementaux et sociaux.

Points de vigilance :

- Veillez à bien répondre à chaque partie de la question.
- Utilisez des exemples concrets tirés des documents fournis.

Conseils pour l'épreuve :

- Organisez votre temps pour répondre à chaque question.
- Relisez vos réponses pour corriger les erreurs éventuelles.
- Utilisez des schémas et des croquis pour illustrer vos propos lorsque cela est demandé.

© 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.