



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 2019

1. Rappel du contexte

Ce corrigé concerne l'épreuve E4 du BTS Tourisme, session 2019, portant sur la production d'une prestation touristique. Les candidats devaient analyser un événement sportif organisé par l'association Défi d'Elles, en mettant l'accent sur la préparation, la conception technique et la communication du Raid Défi d'Elles sur la Côte d'Azur.

2. Correction des questions

1.1 - Identifiez les principales caractéristiques d'un Raid Défi d'Elles, ainsi que les valeurs véhiculées par l'association.

Cette question demande d'identifier les éléments clés du Raid Défi d'Elles et les valeurs associées.

Réponse modèle :

- **Caractéristiques :**
 - Épreuve sportive d'endurance sur trois jours.
 - Équipes de deux participantes, exclusivement féminines.
 - Activités variées : ski de fond, course à pied, surf, vélo.
- **Valeurs :**
 - Solidarité entre femmes.
 - Prévention et sensibilisation au cancer du sein.
 - Aventure et dépassement de soi.

1.2 - Présentez les besoins et les motivations des participantes aux Raids Défi d'Elles.

Il s'agit d'explorer ce qui pousse les participantes à s'inscrire à ce type d'événement.

Réponse modèle :

- Besoins :
 - Recherche de défis sportifs.
 - Envie de se dépasser physiquement.
 - Besoin de partage et de convivialité.
- Motivations :
 - Engagement pour une cause (cancer du sein).
 - Création de liens sociaux entre femmes.
 - Expérience unique et mémorable.

1.3 - Le nom « Défi d'Elles » répond-il aux qualités commerciales et juridiques attendues d'un nom de marque ? Justifiez votre réponse.

Cette question vise à évaluer la pertinence du nom de marque.

Réponse modèle :

Oui, le nom « Défi d'Elles » répond aux critères commerciaux et juridiques :

- **Commerciales :**

- Évoque le challenge et l'esprit de compétition.
- Fait référence à la cible féminine, ce qui renforce l'identité de la marque.

- **Juridiques :**

- Nom distinctif et non descriptif, permettant une protection juridique.
- Pas de risque de confusion avec d'autres marques.

1.4 - Justifiez le choix du territoire de la Côte d'Azur pour l'organisation de ce Raid.

Il s'agit d'argumenter pourquoi la Côte d'Azur est un choix judicieux.

Réponse modèle :

- **Attractivité touristique :** La Côte d'Azur est une destination prisée, attirant de nombreux visiteurs.
- **Variété des paysages :** Combinaison de littoral et d'arrière-pays montagneux, idéale pour des épreuves sportives variées.
- **Infrastructure :** Présence d'hébergements adaptés et d'une bonne accessibilité.

1.5 - Identifiez trois types d'aides attendus de ce partenariat. Donnez un exemple pour chacun d'entre eux.

Cette question demande d'identifier des formes de soutien du CRT.

Réponse modèle :

- **Promotion :** Aide à la communication via les canaux du CRT.
- **Financement :** Subvention pour couvrir une partie des frais d'organisation.
- **Logistique :** Fourniture de matériel ou d'expertise pour l'organisation de l'événement.

1.6 - Quelles contreparties pourraient être proposées au CRT dans le cadre de ce partenariat ?

Il s'agit de réfléchir aux bénéfices pour le CRT.

Réponse modèle :

- Visibilité de la marque Côte d'Azur lors de l'événement (bannières, flyers).
- Inclusion du CRT dans les communications officielles.
- Rapports sur les retombées économiques et médiatiques de l'événement.

1.7 - Donnez trois exemples d'acteurs privés auxquels vous pourriez proposer un partenariat. Justifiez votre réponse.

Cette question demande de réfléchir aux acteurs privés pertinents.

Réponse modèle :

- **Hôtels :** Offrir des tarifs préférentiels pour les participantes.

- **Marques de sport** : Fournir du matériel ou des équipements en échange de visibilité.
- **Restaurants** : Proposer des menus spéciaux pour les participantes, renforçant l'expérience locale.

2.1 - À l'aide du cahier des charges en annexe et de vos connaissances, sur quels critères allez-vous sélectionner l'hébergement de ce Raid ?

Il s'agit de définir les critères de choix pour l'hébergement.

Réponse modèle :

- Capacité d'accueil (nombre de chambres).
- Proximité des lieux d'épreuve.
- Qualité des services (restauration, équipements sportifs).

2.2 - Quels éléments peuvent vous permettre d'évaluer la qualité d'un hébergement ?

Cette question vise à définir les indicateurs de qualité.

Réponse modèle :

- Évaluations et avis clients en ligne.
- Classement par étoiles ou labels de qualité.
- Visite préalable pour vérifier les installations.

2.3 - Calculez le prix de vente public TTC de ce Raid (hors frais d'inscription). Présentez vos calculs détaillés dans un tableau en faisant apparaître la TVA.

Cette question demande de réaliser un calcul de prix de vente.

Réponse modèle :

Désignation	Coût unitaire HT	TVA (20%)	Coût unitaire TTC
Coût des prestations (ex : hébergement, repas, activités)	XXX €	XX €	XXX + XX = YY €
Total par personne			YY €

2.4 - Quelles actions pouvez-vous mettre en place afin de respecter le prix souhaité ?

Il s'agit de proposer des solutions pour réduire le coût.

Réponse modèle :

- Négocier des tarifs avec les prestataires.
- Réduire le nombre d'activités ou choisir des alternatives moins coûteuses.
- Augmenter le nombre de participantes pour répartir les coûts fixes.

2.5 - Rappelez les 3 conditions à réunir par la victime pour engager la responsabilité de l'organisateur en illustrant votre réponse.

Cette question vise à rappeler les principes de la responsabilité juridique.

Réponse modèle :

- **Fait génératrice** : Un événement causant un dommage (ex : accident).
- **Préjudice** : La victime doit prouver qu'elle a subi un dommage (ex : blessures).
- **Liens de causalité** : Prouver que le dommage est dû à la négligence de l'organisateur (ex : absence de sécurité).

2.6 - Dans le cas cité ci-dessus, la responsabilité de plein droit de l'organisateur est-elle engagée ? Pour quelles raisons ?

Il s'agit d'évaluer la responsabilité de l'organisateur dans un cas d'accident.

Réponse modèle :

Oui, la responsabilité de l'organisateur est engagée si les conditions de sécurité n'étaient pas respectées. L'organisateur a l'obligation de garantir la sécurité des participantes pendant l'événement.

3.1 - Proposez un plan détaillé du communiqué de presse en mentionnant tous les éléments constitutifs.

Cette question demande de structurer un communiqué de presse.

Réponse modèle :

- **Titre accrocheur** : Annonce du Raid Défi d'Elles sur la Côte d'Azur.
- **Introduction** : Présentation de l'événement et de son objectif.
- **Corps du texte** : Détails sur le programme, les activités, les partenaires.
- **Conclusion** : Invitation à participer et à suivre l'événement sur les réseaux sociaux.

3.2 - Citez les avantages et inconvénients, pour elle, de devenir ambassadrice de cette marque.

Il s'agit d'évaluer les impacts d'un partenariat pour Christelle Gauzet.

Réponse modèle :

- **Avantages :**
 - Visibilité accrue et reconnaissance dans le milieu sportif.
 - Opportunités de collaboration avec d'autres marques.
- **Inconvénients :**
 - Pression accrue pour maintenir une image positive.
 - Risques de conflits d'intérêts avec d'autres partenariats.

3. Synthèse finale

Erreurs fréquentes : Ne pas justifier ses réponses, négliger la présentation et la clarté des idées.

Points de vigilance : Lire attentivement les questions, vérifier les annexes pour des informations pertinentes.

Conseils pour l'épreuve :

- Structurer vos réponses de manière claire et logique.
- Utiliser des exemples concrets pour illustrer vos propos.
- Veiller à respecter le temps imparti pour chaque question.

© 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.