

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR TOURISME

ÉPREUVE E5

Élaboration d'une prestation touristique

SESSION 2023

Durée : 4 heures coefficient : 5

Matériel autorisé :

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.

L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collègue » est autorisé.

Tout autre matériel est interdit.

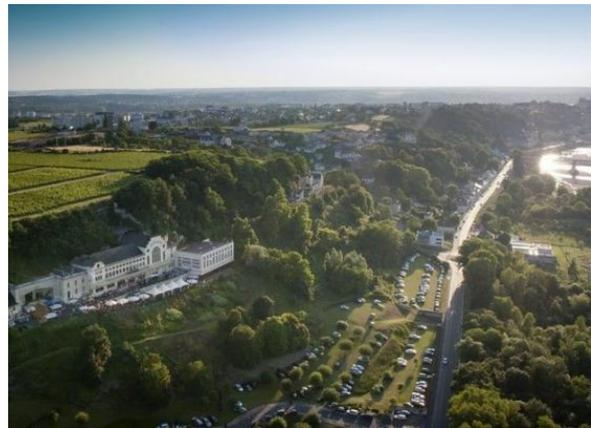
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet comporte 15 pages, numérotées de la page 1/15 à 15/15.

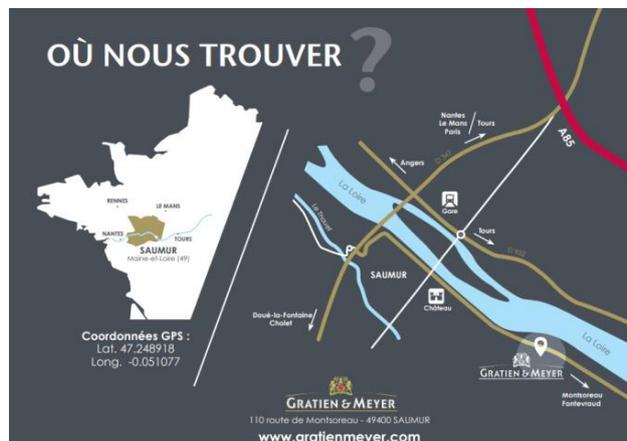
BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2023
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 23TOURIU5-NC	Page 1 sur 15

Les caves Gratien & Meyer

Fondée en 1864 à Saumur, la maison Gratien & Meyer, spécialiste des bulles de Loire, se situe au cœur de l'Anjou « blanc » qui tire son originalité de la pierre de Tuffeau, une pierre calcaire. Les vins de la célèbre cave mettent à l'honneur des cépages traditionnels du Val de Loire tels que le Chenin Blanc (appelé aussi Pineau de la Loire) et le Cabernet Franc.



Au début des années 2000, la maison Gratien & Meyer est vendue à la firme allemande Henkell & Co. Actuellement dirigée par Olivier Dupré, Gratien & Meyer est une Société par actions simplifiées (SAS) dont le capital social est de 18 200 000 €. Gratien & Meyer emploie aujourd'hui 32 salariés dont 5 dépendent directement du département « œnotourisme ».



Bénéficiant d'une situation privilégiée au cœur du territoire touristique le plus attractif du département, Gratien et Meyer a été un précurseur de l'œnotourisme en saumurois.

L'offre œnotouristique proposée s'est étoffée d'année en année : circuit de visite et visites guidées, événements (Jazz and bulles, Night and bulles...), escape game¹, développement d'une offre de tourisme d'affaires avec la création d'une salle de réception

« Balcon de Loire ». 40 000 visiteurs sont accueillis sur le site d'avril à fin septembre dont près de 40 % d'étrangers.

Après un exercice 2020 compliqué à cause de la pandémie, les sites touristiques du saumurois ont vécu des étés 2021 et 2022 plus détendus. Même si l'offre actuelle et la notoriété de la Maison Gratien & Meyer en font un des acteurs incontournables du territoire, la forte concurrence directe et indirecte incite Arnaud Durand à réfléchir à la mise en place d'actions nouvelles pour renforcer sa position.

¹ Un escape game est un jeu d'évasion qui se joue en équipe, généralement dans un lieu fermé et abordant une thématique particulière, le but est de résoudre une série d'énigmes et de manipulations afin d'accomplir une mission.

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2023
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 23TOURIU5-NC	Page 2 sur 15

Titulaire d'un BTS Tourisme, vous venez d'être recruté au service œnotourisme de Gratien & Meyer par Arnaud Durand, son responsable. Il souhaite s'appuyer sur vos compétences pour porter un regard neuf sur l'activité œnotouristique de Gratien & Meyer. Il vous confie trois missions :

- **Mission 1** : Développement d'une offre en direction des familles.
- **Mission 2** : Mise en place d'une nouvelle prestation en direction des touristes fréquentant le territoire.
- **Mission 3** : L'évènementiel « Night en bulles ».

Mission 1 : Développement d'une offre en direction des familles.

Lors d'une réunion, le responsable de la communication du Comité Départemental du Tourisme d'Anjou (CDT) est venu présenter un projet visant à aider les vigneron dans le développement de leurs offres de visites œnotouristiques à destination des familles. Un pictogramme sous forme de logo permettra d'identifier les vigneron qui participeront au projet. Un dépliant d'appel et la liste annuelle des vigneron partenaires seront diffusés aux offices de tourisme et aux principaux hébergements du territoire.

Arnaud Durand souhaite profiter de cette initiative pour compléter son offre en direction d'une clientèle plus familiale.

1.1 Proposer deux concepts de produits qui pourraient être mis en place pour l'été 2023.

Dans l'optique de développer sa gamme de produits, Arnaud Durand souhaite embaucher un nouveau salarié. Ce dernier s'occuperait avec vous plus particulièrement de la clientèle familiale, des relations avec le CDT et de l'accueil de la clientèle œnotouristique du service.

Aujourd'hui le service œnotourisme se compose de 4 salariés embauchés en CDI (contrat à durée indéterminée) et d'un responsable. Un des salariés, Monsieur Pierre Abal ne remplit pas correctement les missions dont il a la charge. Arnaud Durand l'a déjà reçu à plusieurs reprises pour lui expliquer ce qu'il attendait de lui. Lors du dernier incident, il lui a adressé un courrier valant avertissement. Par ailleurs ce salarié est très fréquemment en retard ou absent.

Arnaud Durand réfléchit à l'opportunité de séparer de M. Abal et de procéder ensuite au recrutement du nouveau salarié.

1.2 Conseiller Arnaud Durand sur le mode de rupture du contrat de M. Abal le plus approprié.

Mission 2 – Mise en place d'une nouvelle prestation en direction des touristes fréquentant le territoire.

Arnaud Durand souhaite mettre en place une nouvelle activité : un atelier d'une demi-journée à destination des nombreux touristes séjournant sur le territoire pendant l'été. Elle comprendra une visite personnalisée de la cave, l'incontournable dégustation des produits et la réalisation sous la conduite d'un créateur graphique, d'une étiquette personnalisée qui sera apposée sur chaque bouteille d'un carton de six. Ce carton sera offert en cadeau au visiteur à la fin de la matinée ou de l'après-midi.

Cette activité payante ne sera proposée que sur les quatre mois de juin à septembre chaque année. Un prévisionnel a été établi et a permis d'estimer que 25 groupes de 15 personnes pourraient être accueillis chaque mois.

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2023
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 23TOURIU5-NC	Page 3 sur 15

L'objectif d'Arnaud Durand n'est pas forcément de réaliser du bénéfice sur cette activité (il convient a minima de ne pas perdre d'argent), mais bien qu'elle contribue à la connaissance de ses vins, à la notoriété de la maison Gratien & Meyer et développe de façon indirecte des achats différés de vins.

2.1 Faire une proposition de tarif individuel pour cet atelier respectant ces objectifs.

La commercialisation de cette nouvelle prestation auprès des touristes fréquentant le territoire doit également être pensée. Pour les actions aujourd'hui en place (Night and bulles, week-end en or, etc.) les ventes s'effectuent principalement de façon directe sur le site web de Gratien & Meyer et au domaine ou de façon indirecte via la billetterie de l'office de tourisme.

Arnaud Durand souhaite profiter du lancement de cette nouvelle prestation œnotouristique pour s'appuyer sur le réseau des hébergeurs touristiques du territoire afin de mettre en place un nouveau canal de distribution. Le principe en serait simple : inciter ces hébergeurs à prescrire et à vendre la prestation. Arnaud Durand souhaite que vous l'assistiez sur le développement de ce nouveau canal de distribution

2.2 Décrivez les modalités des actions à entreprendre pour mettre en place et faire fonctionner efficacement ce nouveau canal de distribution.

Mission 3 : L'évènementiel « Night & bulles »

Les évènements musicaux de l'été (Soirées Night & bulles) constituent le point d'orgue de la programmation des activités œnotouristiques de la maison Gratien & Meyer. Arnaud Durand compte faire de l'édition 2023 un « millésime » exceptionnel et souhaite vous associer pleinement à la réalisation de cet objectif.

La mission qui vous est confiée est de densifier la communication de ces évènements musicaux de l'été. Vous avez eu l'idée de profiter du partenariat qui lie de longue date Gratien & Meyer à Anjou Montgolfière pour mettre en place une opération de communication promotionnelle à travers un jeu concours permettant de faire gagner aux participants deux vols captifs² en Montgolfière pour chaque concert.

Arnaud Durand est réticent à l'utilisation de ce moyen de communication qu'il juge peu utile. Vous devez le convaincre.

3.1 Argumenter sur l'utilité de mettre en place ce jeu-concours à l'occasion des concerts de l'été 2023.

Afin de préparer l'évaluation de l'édition de 2023, vous avez décidé de mettre en place une enquête par sondage qui sera administrée auprès des spectateurs des différents concerts.

3.2 Présenter les principales thématiques que votre questionnaire devra aborder.

Vous souhaitez compléter ces informations obtenues auprès des spectateurs en portant un regard sur les retombées financières et commerciales des évènements musicaux de l'été 2023.

3.3 Identifier les informations qui permettront d'évaluer les retombées économiques et financières.

² Vol captif : la montgolfière est retenue au sol par des amarres et s'élève dans le ciel à environ 30 mètres d'altitude

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2023
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 23TOURIU5-NC	Page 4 sur 15

SOMMAIRE DES ANNEXES

Annexe 1	L'œnotourisme, qu'est-ce que c'est ?	Page 6 et 7
Annexe 2	5 bonnes raisons de visiter les caves Gratien & Meyer à Saumur	Page 7
Annexe 3	L'offre œnotouristique de Gratien & Meyer	Pages 8 à 10
Annexe 4	Les caves de Saumur	Page 10
Annexe 5	La clientèle familiale	Page 11 et 12
Annexe 6	Extrait : Courrier valant avertissement	Page 12
Annexe 7	Rupture conventionnelle, licenciement ou démission ?	Page 13
Annexe 8	Informations nécessaires à la tarification de l'atelier	Page 14
Annexe 9	Animer son réseau de distribution : quelques enjeux clés	Page 14
Annexe 10	Saumur : Gratien & Meyer refait pétiller ses bulles	Page 15

« L'abus d'alcool est dangereux pour la santé, à consommer avec modération »

Annexe 1 : L'œnotourisme, qu'est-ce que c'est ?

❖ L'œnotourisme, qu'est-ce que c'est ?

L'œnotourisme, c'est l'union des deux plus belles passions des français : le vin et le patrimoine rural. Lors d'un séjour œnotouristique, les amateurs de vins se rendent dans les domaines viticoles pour visiter les vignes, découvrir les méthodes de production et échanger avec les vignerons.

❖ Développer l'œnotourisme

Les enjeux liés à l'économie de l'œnotourisme sont importants tant pour l'accroissement de la fréquentation des régions viticoles que pour stimuler la vente des vins. Entre dégustation, achat, visites de caves ou musées, fêtes viticoles, découverte du patrimoine d'une région sous l'angle viticole, les œnotouristes ont l'embarras du choix.

❖ Valorisation du patrimoine français

Répondre aux nouvelles attentes

Alors que les centres villes historiques et les bords de mer sont, en France, proches de la saturation, l'œnotourisme pourrait contribuer à revitaliser certains territoires éloignés des métropoles et à la recherche de nouvelles activités. En proposant, par exemple, à ces œnotouristes, des moments privilégiés en lien avec les viticulteurs. Aujourd'hui, les touristes peuvent participer quelques heures aux vendanges, parcourir les vignobles à vélo ou à cheval, voire les survoler à basse altitude. Ils ont la possibilité de se fabriquer une étiquette de bouteille personnalisée en souvenir de leur visite. Ils apprennent à parler vin avec un vocabulaire de professionnel. Des expositions artistiques, des concerts, des spectacles sont organisés dans les vignobles. C'est une véritable révolution culturelle qui s'opère : passer de la production de vin à l'art de recevoir et de raconter des histoires autour du vin n'a rien d'évident et les exploitants le font de plus en plus. Pour 9 viticulteurs sur 10, être capable de transmettre leurs connaissances est un enjeu majeur, alors même qu'apprendre n'est pas la première demande des œnotouristes. Challenge d'autant plus actuel post COVID-19 pour le secteur du tourisme en France.

L'œnotourisme en France à l'heure du COVID-19

Atout France a récemment conduit une étude de marchés sur l'œnotourisme dans 9 pays, dont la France, suite à l'épidémie mondiale du COVID-19. En raison du COVID-19, le concept même d'œnotourisme a été malmené et les caves et domaines du monde entier ont dû réinventer leurs offres et services. Le lien entre œnotourisme et vente de vins est apparu encore plus important au fur et à mesure de la mise en place des mesures de confinement et de l'effondrement de la vente directe, si importante dans le chiffre d'affaires des exploitations les plus modestes.

Les professionnels estiment que le confinement devrait représenter une baisse de ventes de vin de l'ordre de 40% à 50% minimum pendant cette période. « *Les français se sont concentrés sur les achats de première nécessité alimentaire se détournant de la consommation plaisir faute de moments de convivialité et de partage entre amis ou en famille (vins tranquilles -6% et vins effervescents -45%)* » déclare Joël Forgeau, Président de Vin & Société.

Les acteurs de l'œnotourisme ont fait face à cette période à travers trois types d'actions :

- Le digital avec une véritable hausse de la vente en ligne mais aussi de multiples initiatives pour conserver un lien avec ses clientèles voire en toucher des nouvelles : master class, lives, visites virtuelles, etc ;
- La mise en place de « drives » pour préserver la vente directe de proximité ;
- Une grande solidarité des entreprises viticoles vis-à-vis de leurs territoires et des personnels soignants : production de gel hydroalcoolique, ventes aux enchères, dons de bons cadeaux aux soignants, dons de bouteilles aux Ephad, etc.

Tous ont adapté leur stratégie de communication et se préparent désormais à accueillir à nouveau les visiteurs dans des conditions sanitaires très spécifiques. En amont du Conseil Interministériel du Tourisme (CIT) du 14 mai, la filière s'est mobilisée pour faire remonter une proposition de guide de bonnes pratiques sanitaires concernant la réouverture. Cette

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2023
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 23TOURIU5-NC	Page 6 sur 15

démarche est pilotée par Vin & Société. Aujourd'hui, au gré des évolutions de la situation épidémique, les perspectives de réouverture prennent forme et le retour d'une partie des clientèles se profile. Ce retour se fera, évidemment, de manière très encadrée.

Source interne

Annexe 2 : 5 bonnes raisons de visiter les caves Gratien & Meyer, à Saumur

À Saumur, la célèbre maison de fines bulles propose des visites de ses caves souterraines. Un lieu chargé d'histoire et de patrimoine où l'âme des fondateurs perpétue une tradition datant de 1864.

1 Pour la vue...

Imprenable ! Cette vue sur la Loire est unique en son genre. Nichée à flanc de coteaux, la maison Gratien & Meyer détient et entretient dignement ce privilège, un véritable balcon sur le fleuve royal. A la sortie de Saumur, en direction de Montsoreau, cette cave historique raconte l'épopée de deux hommes, Alfred Gratien et Jean-Albert Meyer qui, en 1864, ont scellé leur passion du vin, entièrement dédiée aux fines bulles dans la pure tradition Saumur et crémant de Loire. Encore aujourd'hui, la maison perpétue ces valeurs alliant finesse, patrimoine et savoir-faire.

2 Pour les caves

De la route qui longe paisiblement le fleuve royal, la grande bâtisse accrochée à la falaise en tuffeau, ne laisse pas indifférent. Cette façade à l'apparence art déco dissimule 5 km de caves troglodytiques creusées sous le coteau où est travaillée et repose la totalité de la production Gratien & Meyer. Les lieux, frais et humides en toutes saisons, racontent l'histoire des deux fondateurs. Une belle immersion dans un monde souterrain qui réussit à faire revivre les gestes des perreyeurs qui ont façonné ces galeries, toute comme les secrets et le savoir-faire de ce patrimoine viticole bien vivant.

3 Pour les visites

Libres ou guidées, les visites de ces caves creusées au XIIe siècle remontent le temps. Des méthodes ancestrales mises en scène grâce à des saynètes réalistes, le visiteur ne manque rien de l'élaboration des fines bulles. De la vigne à l'embouteillage, rien n'est laissé au hasard tout au long du parcours. Pour une visite en toute liberté, l'équipe de Gratien &

Meyer met à disposition des audioguides et propose cette année une nouveauté. « Nous proposons des visites exceptionnelles en gyropode sur réservation, annonce Carole Esnault, chargée d'œnotourisme. Une balade sans effort de deux heures dans les vignes et dans nos caves, suivie d'une dégustation ».

4 Pour son château

Une autre formule de visite peut aussi s'avérer dépaysante. « En partenariat avec un mareyeur de Saumur, nous proposons à nos visiteurs d'arriver au domaine en toue³ par la Loire », ajoute Carole Esnault. L'occasion pour eux de sillonner ensuite dans les vignes avant d'atteindre le château de la propriété. Un bijou architectural lancé en 1884 par Alfred Gratien dont il ne connaîtra pas l'avènement. Il décéda en 1885. Le château accueille aujourd'hui un restaurant gastronomique « La Table du Château Gratien », que le chef Stéphane Rouville et son épouse Catherine font vivre avec passion en plein cœur de ce parc aux arbres centenaires.

5 Pour ses animations

Les caves Gratien & Meyer savent créer l'événement ! Tout au long de l'année, entre tourisme d'affaires grâce à sa superbe salle donnant sur le balcon et animations grand public, les lieux s'illuminent au gré des séminaires et des concerts. Jazz, vue imprenable, fines bulles et détente égayeront d'ailleurs la 15e édition de Jazzbulles, samedi 29 juin. Tout comme les Night'n Bulles, des apéro-concerts tous les vendredis soir du 19 juillet au 30 août. Enfin pour les plus téméraires, les caves proposent un escape game dans les galeries souterraines, « aujourd'hui réservé aux entreprises mais j'espère très prochainement ouvert aux familles », conclut Carole Esnault.

Source : <https://www.ouest-france.fr/>

³ Une **toue** ou **toue cabanée** est un type de bac servant de bateau de pêche fluvial traditionnel de la Loire.

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2023
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 23TOURIU5-NC	Page 7 sur 15

Annexe 3 : L'offre oenotouristique de Gratien & Meyer

ORGANISEZ VOTRE ÉVÈNEMENT CHEZ GRATIEN & MEYER

❖ UN ESPACE RÉSERVÉ AUX ÉVÈNEMENTS PROFESSIONNELS

La Maison Gratien et Meyer domine majestueusement la Loire avec pour toile de fond la lumineuse Vallée des Rois. Au cœur du prestigieux domaine Gratien et Meyer, découvrez Balcon Sur Loire, une salle de

réception avec vue panoramique sur la Loire, ainsi qu'une terrasse aménagée dans un cadre idyllique. Tous les atouts pour vos événements réunis en un seul lieu.



Balcon sur Loire, c'est aussi un ensemble de prestations pour animer vos réunions. Qu'elles soient ludiques ou touristiques, nous vous proposons une large gamme d'activités pour compléter votre venue :

- **Visites de caves** et dégustations : de manière personnalisée, déambulez dans les caves troglodytes Gratien et Meyer puis dégustez nos vins fines bulles, des Crémants aux Champagnes
- **Autour du vin** : jeux quizz et ateliers accords mets-vins sous forme de master class
- **Incentives et Team Building** : idéal pour renforcer la cohésion d'équipe et fédérer vos collaborateurs
- **Balade en gyropode⁴ ou Trotinette Electrique, en combi VW ou en Toue sur la Loire** : à chacun son moyen de transport pour vivre un moment unique et privilégié en équipe ! Réservation 30 jours à l'avance, sous réserve de disponibilité de notre prestataire, 6 personnes minimum par réservation – 12 personnes maximum.



ÉVÈNEMENTS PROFESSIONNELS

Séminaires / Team building / Incentives / Conférences / Cocktails / Lancements de produit



NOUVEAUTÉ

Escape Game dans les caves, découvrez le mystère des Pères Fondateurs de la Maison



Jeu de piste en cave (escape game) pour les adultes

Nous avons perdu la recette du Crémant Eternel et nous avons besoin de votre aide pour la retrouver ! Dans cet escape game en plein cœur des caves Gratien & Meyer, énigmes & mystères seront au rendez-vous. A la clé, une surprise-vous attend !



Nous vous proposons un voyage dans le temps. Vous découvrirez l'élaboration des vins à bulles à l'époque de M. Gratien & M. Meyer (fin 19^{ème}/début 20^{ème} siècle). Durée visite : 30 à 45 mn.

⁴ **Gyropode** : est un « véhicule électrique monoplace, constitué d'une plateforme munie de deux roues parallèles sur laquelle l'utilisateur se tient debout ».

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2023
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 23TOURIU5-NC	Page 8 sur 15

DES VISITES GUIDÉES OU AUDIOGUIDÉES

Les horaires de visites guidées ou audio guidées peuvent être modifiés en fonction de nos animations et des règles Covid en vigueur.

- **Visite guidée** : environ 40 mn, tous les jours (y compris week-ends et jours fériés)
- **Visites avec audio guides** (français – anglais- allemand) maxi 10 personnes par départ

NIGHT & BULLES 2022

Chaque été, la Maison Gratien & Meyer donne le « LA » avec ses soirées Night & Bulles et pour cette 15ème édition, 6 dates accompagneront la saison estivale 2022 :

- Vendredi 24 juin 19h00 – 21h00 / Orkaz : Jazz
- Vendredi 8 juillet 19h00 – 21h00 / Mama Feel Good : Soul & Funk
- Vendredi 15 juillet 19h00 – 21h00 / Ambiance Guinguette : Musique rétro
- Vendredi 29 juillet 19h00 – 21h00 / Devil Moon Trio : Jazz
- Vendredi 12 août 19h00 – 21h00 / Watson 4 : Pop-Rock
- Vendredi 26 août 19h00 – 21h00 / Zazou Swing : Swing & Jazz COMPLET

Une programmation musicale variée à ciel ouvert sera proposée sur chacune de ces dates.

Le trio Orkaz inaugurera notre saison avec un Jazz tout en rythme, porté par le peps de la chanteuse Enell. Pour la deuxième date, vous aurez le plaisir de retrouver Mama Feel Good pour un concert tout en Soul & Funk. Fidèles parmi les fidèles, nos amis d'Ambiance Guinguette nous embarqueront vers les classiques indémodables des années 30 ! Ce seront ensuite 2 Night & Bulles sous la couleur du Jazz et du Pop-Rock avec Devil Moon Trio et Watson 4 aux commandes. Enfin, en guise de bouquet final, Zazou Swing viendra assurer l'ambiance sur des airs délicieusement Jazzy !

Des planches apéritives seront également disponibles, pensez à les réserver en même temps que vos billets !

Infos pratiques :

- Le vendredi soir – de 19h à 21h
- Tarif + de 18 ans = 10 € par personne
- Tarif 12-17 ans = 5 € par personne
- Gratuit pour les – de 12 ans
- Ce tarif inclut : 1 entrée au concert et 2 verres
- Places limitées – sur réservation uniquement
- Planches apéritives à réserver en amont au tarif de 6.50 €

Pour effectuer vos réservations, rendez-vous sur notre billetterie en ligne : <https://www.gratienmeyer.com/billetterie/> ou directement à la boutique, du lundi au dimanche, de 9h30 à 18h30.

Retrouvez-nous le jour J sur la terrasse panoramique Gratien & Meyer pour profiter d'un moment festif & musical !

JOURNÉES EN OR SPÉCIALES FÊTES DE FIN D'ANNÉE DU 3 AU 12 DÉCEMBRE 2022

Afin de vous aider au mieux à préparer les fêtes de fin d'année, Gratien & Meyer vous propose des tarifs exceptionnels ! Jusqu'à 30% de remise sur toute notre gamme de Fines Bulles en boutique du 3 au 12 décembre inclus, pour toute commande de 12 bouteilles ou plus (prix TTC au carton).

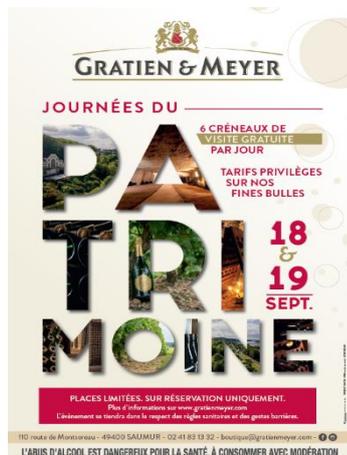
NOUVEAUTÉ 2022 ! Durant toute la durée des Journées en Or, nous vous donnons rendez-vous pour des **visites au flambeau dans nos caves**. A la lueur des torches, (re)découvrez nos galeries troglodytiques plongées dans l'obscurité. La lumière dansante des flammes révélera les reliefs du tuffeau, et vous découvrirez, au fil de la visite, les secrets de notre savoir-faire.



BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2023
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 23TOURIU5-NC	Page 9 sur 15

JOURNÉES DU PATRIMOINE 2022 CHEZ GRATIEN & MEYER

Plongez dans le processus de fabrication des fines bulles Gratien & Meyer au cours d'une visite inédite, de la production à la chaîne d'habillage en passant par les galeries, découvrez le cocon d'un savoir-faire ancestral.



Au programme, samedi 17 et dimanche 18 septembre :

- Visites inédites et gratuites de nos galeries et du site de production.
 - Découvrez l'assemblage du millésime 2022 en avant-première, avec une dégustation de vins clairs sélectionnés par notre Œnologue, ils serviront de base à nos futures cuvées.
 - À découvrir également en boutique : nos tarifs privilèges sur nos fines bulles en AOP Crémant de Loire & AOP Saumur !
- Six créneaux de visite par jour : 10h15, 11h15, 14h15, 15h15, 16h15 et 17h15

Visite gratuite, sur réservation au 02 41 83 13 32 ou par mail

À DÉCOUVRIR ÉGALEMENT EN BOUTIQUE

Nos tarifs privilèges sur nos fines bulles en AOP Crémant de Loire & AOP Saumur !

Source : Maison Gratien & Meyer, 25/11/2022

Annexe 4 : Les caves de Saumur

En Anjou blanc, l'extraction du tuffeau a permis d'ériger châteaux, églises et demeures du Val de Loire. À partir du XIXe siècle, de grandes « maisons de vins » ont investi les anciennes carrières donnant naissance aux caves de Saumur et à de prestigieux ambassadeurs.

Des caves remarquables...

Pionnier des vins à fines bulles de Loire, Jean Ackerman installe en 1811 l'illustre maison au cœur de 7 km de galeries. Leur profondeur jusqu'à parfois plus de 120 mètres, garantit à cette cave de Saumur une température constante et une obscurité opportune. Des conditions de vieillissement idéales pour les grandes cuvées de Saumur, méthode traditionnelle.



En 1851, Étienne Bouvet fonde Bouvet-Ladubay et construit les superbes bâtiments adossés au coteau où serpentent 8 km de caves. Un parcours scénographique en musique et en lumière vous entraîne dans la « cathédrale engloutie », création du sculpteur Philippe Cormand.

... entre Loire et vignoble

En aval de Saumur, la maison Gratien & Meyer bénéficie d'un panorama unique sur la Loire. Fondée en 1864, elle propose une visite guidée qui constitue une parfaite initiation aux secrets de la Méthode Traditionnelle. Chaque année, plus de 40 000 visiteurs parcourent le circuit « un Siècle de Fines Bulles », véritable mémoire vivante du travail de nos ancêtres.

Langlois-Château garde depuis 1885 son caractère familial avec ses vignes qui dominent la Loire et Saumur. Une visite en quatre actes vous révèle « Les coulisses du vin » entre école du vin, visite des caves et des chais et dégustation commentée.

Les Caves Louis de Grenelle, au cœur de la ville, présentent un circuit ludique pour les enfants, les Caves Veuve Amiot, elles, vous permettent d'enjamber la chaîne de production, et à quelques kilomètres, Robert & Marcel, la Cave des vignerons de Saumur, née en 1957 de la volonté des vignerons vous accueille dans la salle de mise en bouteilles, la plus profonde d'Europe. Un parcours qui réjouit tous les sens.

Source : www.anjou-tourisme.com

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2023
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 23TOURIU5-NC	Page 10 sur 15

Le marché familial comprend 8 000 000 de familles françaises auxquelles s'ajouteraient 20 000 000 de familles étrangères susceptibles de venir en vacances en France. Les familles traditionnelles ne représentent plus que 74% des familles car les familles recomposées et monoparentales augmentent et représentent respectivement 8 % et 18 % des familles.

Cela impacte le marché car pour les familles recomposées, comme pour ceux qui se déplacent en tribu (plusieurs familles ou une famille et ses amis), ayant plus de 3 enfants, il faut penser à adapter la tarification des activités sinon on perd des clients potentiels. Dans les familles monoparentales le besoin de sécurité pour son ou ses enfants est supérieur à celui d'une famille normale. Il en est de même pour le segment des grands parents accompagnés de leurs petits-enfants (13 600 000 grands parents en France avec une moyenne de 4 petits enfants). Ils recherchent la sécurité dans les activités proposées aux petits enfants et la garantie de se reposer sans inquiétude.

L'enfant prescripteur ? : Oui et non car les parents doivent prévoir pour être aussi en vacances.

En fait les parents décident de la période, du style de vacances et de la destination, en tenant aussi compte de ce qui est proposé aux enfants. Si la destination ou la visite ne plaît pas aux enfants ils feront tout pour faire partir la famille. Ils y réussiront en général.

L'enfant consommateur aujourd'hui est le client de demain.

Séduit par une destination il y revient une fois sur deux arrivé à l'âge adulte. C'est un enjeu important de plus en plus pris en compte.

Quelles attentes ?

Les attentes des parents et des enfants sont parfois complètement antagonistes. Pourtant il faudra séduire chacun.

Pour les parents les attentes sont :

Voir ses enfants heureux, passer de bons moments avec eux et aussi pouvoir se détendre et en profiter sans être inquiets pour eux (sécurité).

Qu'ils découvrent de nouvelles activités et apprennent aussi pendant les vacances mais sans les contraintes de l'école.

Les parents attendent un rapport qualité prix services en ce qui concerne aussi leurs enfants. Ils savent bien que pendant les vacances scolaires les tarifs sont « haute saison ».

Pour les enfants les attentes sont différentes.

Les vacances c'est un temps différent de l'école. Cela se traduit par des attentes différentes de celle de la période d'école et par exemple il faut faire attention à ne pas employer pendant cette période des « mots qui tuent » : apprendre, emploi du temps, écouter...C'est un moment pour se faire de nouveaux copains et vivre de nouvelles aventures : découvrir, pratiquer, fabriquer soi-même.

Il faut donc prévoir des parcours de visite des découvertes et des activités adaptées, faisant appel à des manipulations et aux sens. Il faut communiquer en employant des verbes actifs évoquant ces thèmes.

N'oublions pas que ce sont les parents qui lisent les dépliants : donnons donc aux parents les « bons » mots et arguments efficaces.

Les « détails » importants

Les enfants actuels sont connectés : ils savent comment vérifier sur le web les informations données par les parents.

Ils sont écolos ou en tout cas sensibilisés à la protection de l'environnement dès l'école primaire.

Certains sont de plus en plus « gastro ». La semaine du goût a payé. Ils font la différence entre manger « rigolo » et « bon et sain ».

Il y a de plus en plus d'activités qui se sont développées à proximité de l'endroit où ils vivent : escalade, voile, kayak, parcours aventure, jeux et ateliers de découverte dans des musées...

Ce sont donc de vrais « consommateurs » en herbe. Il faut les considérer comme des clients et non pas uniquement comme ceux qui accompagnent les parents.

Source : extrait <https://www.monatourisme.fr/>

Annexe 6 : Extrait : Courrier valant avertissement

Courrier envoyé le xx à Pierre ABAL.

Monsieur,

Je vous ai reçu à plusieurs reprises pour revenir sur les conditions dans lesquelles vous exercez les tâches qui vous sont confiées.

En effet, vous prenez à la légère les visites que vous devez animer et qui sont essentielles à la commercialisation de nos vins. Vous ne répondez pas aux questions posées par les clients notamment si vous les estimez trop compliquées ou inintéressantes. Vous réalisez la visite en moins de 30 minutes alors que vos collègues passent en moyenne 40 minutes. Vous ne restez pas avec les clients lors de la dégustation c'est pourtant un moment essentiel pour la vente de nos vins. Par ailleurs vous êtes très souvent en retard et absent sur votre poste de travail.

Manifestement, vos fonctions ne vous intéressent pas.

Si votre attitude devait persister, elle nous imposerait d'en tirer toutes les conséquences sur votre contrat de travail.

La présente vaut avertissement.

Annexe 7 : Rupture conventionnelle, licenciement ou démission ?

Source : <https://www.juritravail.com>

	Démission	Licenciement pour motif personnel	Rupture conventionnelle
Définition	La démission est l'acte par lequel le salarié rompt son contrat de travail	C'est l'acte par lequel l'employeur rompt le contrat de travail de son salarié pour un motif autre qu'économique (insuffisance professionnelle, faute, inaptitude ...)	C'est une procédure qui permet au salarié et à l'employeur de décider, d'un commun accord, de la rupture du CDI
Initiative de la rupture	Le salarié	L'employeur	Le salarié et l'employeur
Nécessité de justifier d'un motif de rupture	Non	Oui Le motif de la rupture est indiqué dans la lettre de licenciement	Non
Nécessité pour l'employeur de réaliser un entretien avec le salarié	Non	Oui L'employeur doit convoquer le salarié à un entretien préalable	Oui
Nécessité d'un écrit formalisant la rupture	Non En revanche il est vivement conseillé, pour des raisons de preuve	Oui L'employeur doit adresser une lettre de notification du licenciement au salarié	Oui Une convention de rupture amiable est négociée et signée par l'employeur et le salarié
Préavis à respecter	Oui La durée dépend de votre convention collective et de votre statut (cadre ou non cadre) Vous voulez démissionner sans préavis (ou avec un préavis réduit)	Oui, sauf faute grave ou lourde La durée dépend de votre convention collective et du statut du salarié (cadre, employé, agent de maîtrise...)	Non, sauf si les parties décident qu'il y en aura un. La rupture intervient au plus tôt le lendemain de l'homologation de la convention (délai de rétractation de 15 jours calendaires puis 15 jours ouvrables pour homologation)
Indemnités de rupture que l'employeur doit verser au salarié	Non L'employeur doit toutefois lui verser une indemnité compensatrice de congés payés, c'est-à-dire les congés acquis mais non pris par le salarié	Oui, sauf faute grave ou lourde (Ces 2 cas de rupture donnent tout de même droit à l'indemnité de congés payés) La convention collective peut prévoir une indemnité plus favorable que l'indemnité légale de licenciement.	Oui Le montant ne peut être inférieur au montant de l'indemnité légale de licenciement Si l'indemnité conventionnelle de licenciement est plus élevée, l'indemnité spécifique de rupture conventionnelle ne peut être inférieure à cette dernière
Droit aux allocations chômage pour le salarié (Assedic)	Non, sauf cas de démission légitime qui permet de toucher le chômage Depuis le 1er janvier 2019, un salarié démissionnaire peut - sous réserve de respecter des conditions précises - prétendre aux allocations chômage Notamment, avant de démissionner, le salarié doit demander un conseil en évolution professionnel auprès des institutions, organismes ou opérateurs prévus à cet effet	Oui	Oui

Annexe 8 : Informations nécessaires à la tarification de l'atelier

Vous disposez des informations chiffrées suivantes :

- Achat d'un matériel d'animation spécifique permettant de faire réaliser par les visiteurs les étiquettes personnalisées : 1400 €. Ce matériel doit être considéré comme un investissement et il est prévu qu'il soit amorti sur 4 ans ;
- Des fournitures devront être achetées pour la réalisation de ces étiquettes personnalisées. Leur coût s'élève à 2,50 € pour 6 étiquettes personnalisées ;
- Le créateur graphique qui assurera l'atelier de création et de duplication des étiquettes personnalisées sera rémunéré en honoraires : 50 € par demi-journée.
- Le coût de revient du carton offert en cadeau de six bouteilles à chaque visiteur à la fin de la demi-journée s'élève à 16,75 €.
- La visite de la cave et la dégustation des produits seront réalisées par deux salariés de la cave qui y consacreront chacun 15% de leur temps de travail sur la période concernée. Leur salaire individuel brut annuel s'élève à 18 600 €. Les charges patronales calculées sur le montant brut s'élèvent quant à elles à 42% de ce dernier.

Il vous est précisé qu'il n'est possible d'accueillir qu'un groupe par demi-journée.

** N.B : Il ne sera pas tenu compte de la TVA dans le sujet*

Source interne

Annexe 9 : Animer son réseau de distribution : quelques enjeux clés

- ✓ Défi N°1 : Obtenir un engagement fort de la part de votre revendeur. Il s'agit de positionner son produit/sa marque dans la tête de celui qui va le vendre au client final. Le vendeur a une influence décisive sur le client
- ✓ Défi N°2 : Rendre visite régulièrement à tous vos revendeurs
- ✓ Défi N°3 : Motiver vos revendeurs
- ✓ Défi N°4 : Se différencier chez les distributeurs. Puisqu'ils vendent plusieurs marques, comment faire en sorte qu'ils prescrivent et vendent prioritairement votre produit plutôt que ceux de vos concurrents ?
- ✓ Défi N° 5 : Communiquer régulièrement avec son réseau de distribution.
- ✓ Défi N° 6 : Former ses revendeurs au produit. L'efficacité de votre réseau dépend grandement de la connaissance que vos revendeurs ont de vos produits. La formation est donc cruciale.
- ✓ Défi N°7 : Ne pas submerger ses revendeurs d'outils. Vous n'êtes pas le seul à utiliser les revendeurs pour commercialiser vos produits or chaque concurrent va fournir ses propres « outils » à ses revendeurs qui vont donc se retrouver avec un grand nombre « d'outils » qu'il leur sera difficile de gérer.
- ✓ Défi N°8 : Mieux connaître les revendeurs pour établir une relation de confiance.

C'est en répondant à ces problèmes que l'on construit une relation de confiance avec son réseau. Créer de la loyauté n'est pas facile, mais c'est le meilleur avantage concurrentiel que vous puissiez obtenir. Un réseau qui pousse vos produits est un gage de succès.

Source : D'après www.incenteev.com

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2023
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 23TOURIU5-NC	Page 14 sur 15



Le Arnaud Guille quintet se charge de faire l'ouverture de la 14e édition du Night & Bulles, le vendredi 25 juin 2021

Saumur. Gratien & Meyer refait pétiller ses bulles en musique avec six concerts dégustation cet été

La maison Gratien & Meyer annonce la 14e édition de ses soirées Night & Bulles ou comment déguster les vins maison en se laissant porter par la musique en live.

Depuis sa somptueuse terrasse sur la Loire, la maison Gratien & Meyer va faire vibrer ses bulles avec son festival estival Night & Bulles. Six dates sont prévues entre la fin juin et la fin août pour inviter le public à concilier dégustation d'une partie de la production maison et musique en live. Ces apéros-concerts, entre 19 heures et 21 heures, feront succéder six groupes aux sons chaleureux alliant blues, pop, électro-swing, jazz et funky avec même une tonalité bal musette pour la soirée la plus proche de la Fête nationale.

L'an dernier, la pandémie nous avait contraints à une organisation tardive. Nous n'avons pu proposer que trois soirées au lieu des six ou sept habituelles. Nous avons cependant toujours atteint notre jauge de 300 personnes. Nous pourrions monter à 600, mais nous avons toujours fait le choix de rester à 300 pour éviter l'attente du service, explique Arnaud Durand, responsable œnotourisme de l'entreprise.

Une soirée d'ouverture avec mignardises apéritives.

La soirée d'ouverture, vendredi 25 juin, tranchera dans son organisation avec les autres dates. Un seul groupe, Arnaud Guille Quintet, est à l'affiche et un service traiteur sera proposé aux participants ce soir-là uniquement. Composé de Jean-Yves Monjauze au piano, Pascal Faidy aux saxophones et flûtes traversières, David Cadiou à la contrebasse et de Christophe Beausset à la batterie en plus de lui-même au chant, le Arnaud Guille Quintet reprend des morceaux de Stevie Wonder, Claude Nougaro, Ray Charles, Tom Jones, Serge Gainsbourg, des Rolling Stones, des Blood Sweat & Tears... Cette soirée est proposée à 19 € par adulte, avec la dégustation de deux verres et huit pièces apéritives en prime du concert.

Les autres soirées des vendredis 2, 16 et 30 juillet, puis 13 et 27 août, seront animées par cinq groupes musicaux d'univers différents qui se relayeront sur scène : Mama Feel Good pour la Soul/Funk ; Ambiance Guinguette à l'occasion de la Fête nationale ; Enell et Pascal Quartet pour ses reprises jazzy ; ou encore Wattson 4 pour s'électriser sur du pop-rock anglais. La dernière date, le 27 août, est encore placée sous le mystérieux sceau de la surprise. Ces soirées à 10 € par adulte comprennent le concert et deux verres de dégustation. Il est également possible de commander lors de la réservation sa planche apéritive à 6 €.

Source : *Le Courrier de l'Ouest* - Nicolas THELLIER- Publié le 21/06/2021



BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2023
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 23TOURIU5-NC	Page 15 sur 15