**Management de l’entreprise hôtelière et mercatique des services (MEHMS)**

**Sujet 2-AH\_E4 entrainement**

|  |
| --- |
| **Dossier Documentaire** |
| Document 1 : Plan de situation |
| Document 2 : Indicateurs d’activité - 2018 |
| Document 3 : Image actuelle du restaurant |
| Document 4 : Un mois de juillet 2018 très satisfaisant en Auvergne-Rhône-Alpes |
| Document 5 : Bilan de la saison estivale 2018 à Aix-les-Bains |
| Document 6 : Les évènements incontournables – été 2019 |
| Document 7 : Spécialités d’Aix-les-Bains et de sa région |
| Document 8 : Carte d’été 2019 |

**L’Auberge du Lac**



L'auberge du Lac est un restaurant situé au bord du Lac du Bourget, sur le Grand Port, à Aix-les-Bains, en Savoie.

Fondé en 1915, plus que centenaire, le restaurant jouit d’une excellente réputation et bénéficie d’une clientèle fidèle. Il propose toute l’année, cinq jours sur sept (fermeture hebdomadaire les lundis et mardis), une cuisine raffinée.

La salle de 40 places, entièrement vitrée, offre une vue magnifique sur le plus grand lac naturel de France et son port. La terrasse de 60 places, ouverte aux beaux jours, permet aussi de profiter du bel art de vivre aixois tout en contemplant les massifs Alpins.

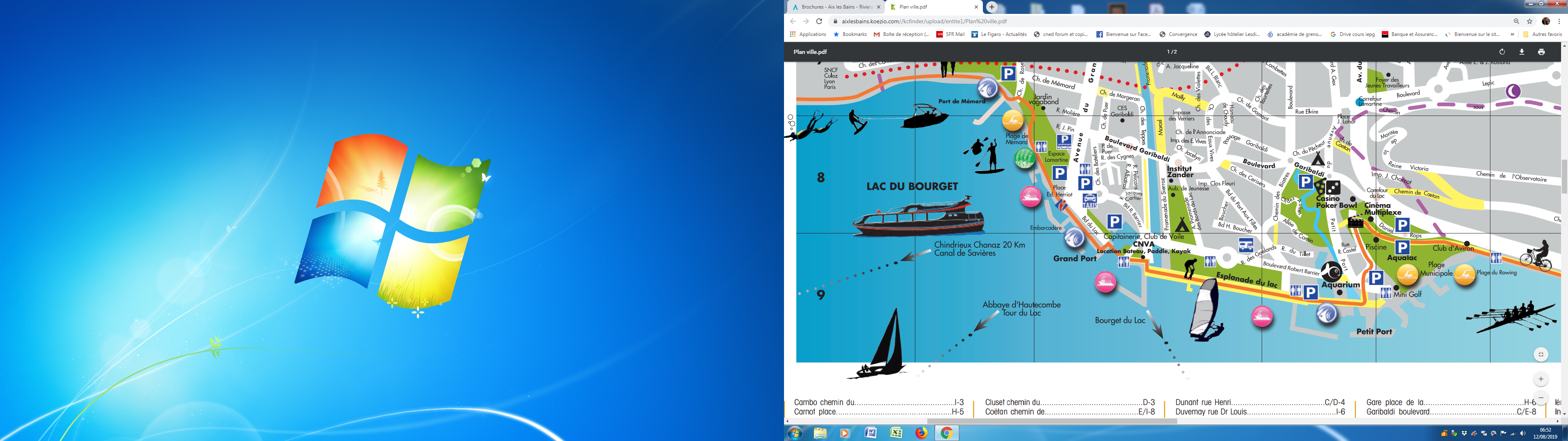
Le restaurant est tenu par la famille Baud depuis sa création. En 2018, c’est Blandine Baud qui a repris les rennes, accompagnée de Bernard, son compagnon. Le couple s’est connu à l’École hôtelière de Grenoble, et a repris l’affaire familiale fin 2016, après une expérience professionnelle d’une dizaine d’années dans de belles maisons, en France et à l’étranger.

L’Auberge du Lac affiche de bons résultats et donne entière satisfaction au couple. Le chiffre d’affaires est reparti à la hausse, avec une augmentation de presque 10 % entre 2017 et 2018. La satisfaction des clients est excellente, tant sur le plan du cadre, que de l’assiette ou du service (note moyenne de 4.7/5 en 2019 sur Tripadvisor).

Blandine Baud a toutefois une autre ambition : celle de rajeunir l’image du restaurant qui, compte-tenu de son histoire, lui parait un peu vieillissante. Cela a d’ailleurs été confirmé par une étude qu’elle a commandé récemment. Elle voudrait pour cela mieux animer son point de vente et améliorer le parcours client.

En ce début 2019, elle travaille sur plusieurs pistes. Tout d’abord, elle souhaiterait définir sa zone primaire et cela afin de mieux connaitre ses clients en vue des actions futures. Elle voudrait, ensuite, mettre en valeur les liqueurs et apéritifs typiquement locaux, et cela grâce à une opération de marchandisage. Désireuse de mieux s’insérer dans la vie locale, elle souhaiterait participer cette année, pour la première fois, à un évènement majeur : Musilac, qui se déroulera en juillet 2019 prochain. Elle voudrait surtout savoir comment adapter son offre pour cet évènement. Enfin, elle envisage aussi de moderniser l’image de son restaurant en digitalisant le parcours client. Sur ce dernier point, elle souhaiterait savoir quelles sont les grandes pistes possibles…

|  |
| --- |
| **À partir des annexes jointes, en prenant appui sur vos connaissances et vos compétences en mercatique :**   1. **Évaluer la situation commerciale de l’Auberge du Lac en ce début 2019.** 2. **Proposer à Blandine Baud des analyses et/ou des pistes mercatiques qui puissent répondre**   **à ses souhaits.** |

**Document 1 - Plan de situation**

Doc- 2 **/** [https://aixlesbains.koezio.com//kcfinder/upload/entite1/Plan%20ville.pdf](https://aixlesbains.koezio.com/kcfinder/upload/entite1/Plan%20ville.pdf)

**Document 2 - Indicateurs d’activité - 2018**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicateurs** | **2017** | **2018** |
| Nombre de couverts par jour | 60 | 64 |
| Ticket moyen | 32.56 € | 33.25 € |
| Chiffres d’affaires / jour | 1 954 € | 2 138 € |
| Chiffre d’affaires / année | 507 936 € | 555 940 € |

**Document 3 -** **Image actuelle du restaurant**

*Enquête réalisée du 22/11/2018 au 28/11/2018 auprès de 125 clients actuels du restaurant (extraits)*

|  |  |
| --- | --- |
| **Principaux points étudiés** | **Résultats** |
| Satisfaction de la clientèle | 99 % des clients interrogés sont « très satisfaits » ou « satisfaits » des prestations actuelles (carte, accueil, cadre). |
| Image du restaurant | 68 % trouvent l’image du restaurant vieillissante. |
| Animation | 55 % estiment « qu’il n’y a pas assez d’évènements à l’Auberge du Lac ». |
| Services | 62 % aimeraient pouvoir réserver sur leur Smartphone. |

**Document 4 - Un mois de juillet 2018 très satisfaisant en Auvergne-Rhône-Alpes**

Le mois de juillet 2018 est terminé et c’est le moment de faire les premiers bilans [a sonné]. Cette année, la région Auvergne-Rhône-Alpes a constaté une forte affluence touristique. La fréquentation a ravi les professionnels du tourisme. Près de 2/3 d'entre eux, s'estiment satisfaits. À la première place du podium en termes de taux de satisfaction pour les professionnels du tourisme, le département du Rhône avec 93 %. On constate même une hausse de 44 % du taux de fréquentation dans ce département cette année. Dans toute la région AURA ce sont près de 840 professionnels du tourisme qui ont été sondés. La plupart sont des hôtels, des auberges, des campings ou encore des sites de visites, mais également des prestataires d'activités (accrobranche, kartings, randonnées…).

Source : [www.veilleinfotourisme.fr](http://www.veilleinfotourisme.fr)

**Document 5 - Bilan de la saison estivale 2018 à Aix-les-Bains**

**LES CHIFFRES**

Un chiffre d’affaires en hausse pour tous les acteurs du tourisme, surtout sur la deuxième partie de l’été, soit + 3.21 % par rapport à 2017.

Pour les restaurateurs, l’été 2018 a vu une belle croissance du chiffre d’affaires par rapport à 2017 :

+ 8.39 % en juin, + 6.34 % en juillet, + 12.10 % en août et + 7.74 % en septembre.

**LES TENDANCES :**

* des budgets limités,
* plusieurs établissements ont remarqué une baisse du pouvoir d’achat, notamment les prestataires d’activités,
* les touristes ont affirmé cette fois encore leur besoin de pouvoir décider au dernier moment, ce qui nécessite une forte réactivité et une grande flexibilité de la part des professionnels du tourisme,
* destination week-end très appréciée,
* Aix-les-Bains Riviera des Alpes semble être une destination week-end privilégiée, surtout par les grandes villes voisines (Lyon, Grenoble, Genève).

**ÉVÈNEMENTS**

Plus de la moitié des répondants estiment que les évènements organisés sur la destination ont un impact sur leur activité. Parmi les évènements cités comme incontournables, on retrouve Musilac, important tant du point de vue économique que de la notoriété. BeFit fait son apparition dans la liste des événements cités comme importants en termes d’image par le territoire.

**PROVENANCE DES CLIENTÈLES**

La clientèle française est majoritaire ; elle provient essentiellement de cinq régions : Rhône-Alpes, Île-de-France, Provence-Côte d’Azur, Nord Pas-de-Calais et Alsace.

La clientèle étrangère provient essentiellement de Suisse, de Grande-Bretagne, d’Allemagne, de Belgique et de Hollande.

*Source : Office du tourisme d’Aix-les-Bains*

**Document 6 : Les évènements incontournables – été 2019**

|  |  |
| --- | --- |
| **FAITES DU NAUTISME**  **SAMEDI 1ER JUIN 2019 / Aix-les-Bains**  **DIMANCHE 2 JUIN 2019 Aix-les-Bains - Le Bourget du Lac**  Tout un panel d’activités à vivre et découvrir le temps d’un week-end dédié aux activités nautiques sous forme de baptêmes, initiations, démonstrations : Dragon boat, Voile, Aviron, Ski nautique (-10 ans), plongée, canoë kayak, stand up paddle, plaisance sur le territoire naturel du bien être « Aix les Bains Riviera des Alpes ». | **BE FIT 18ÈME ÉDITION**  **SAMEDI 15 & DIMANCHE 16 JUIN 2019 Espace Lamartine - Grand Port du lac**  BE FIT est le premier événement consacré monde du bien-être et permet de découvrir une offre d’activités sportives douces. Des rassemblements gratuits et accessibles à tous, ainsi que des séances spécifiques payantes encadrées par des professionnels. Au programme : Fitness, Yoga, Paddle, Qi Gong, Méditation… |
| **STATION MUSIQUE 2019 5ÈME ÉDITION**  **SAMEDI 06 JUILLET 2019**  **Le Bourget du Lac**  Journée festive et conviviale autour de la musique, à partir de 11h30. Foire aux Disques, tir à l’arc, jeux pour enfants, buvettes, démonstrations de danse, tremplin musical, Blind Test Géant… À PARTIR DE 14H - Tremplin Musical : 6 groupes se produiront sur scène. DÉBUT DE SOIRÉE : concert avec The Wonky’s. A LA NUIT TOMBÉE : feu d’artifices puis concert bal avec MaDam RamDam | **MUSILAC 18ÈME ÉDITION**  **DU JEUDI 11 AU DIMANCHE 14 JUILLET 2019**  **Esplanade du lac**  Musilac, l’histoire d’un succès bâti rapidement, grâce à des artistes exceptionnels qui, chacun à leur manière, stars mondiales ou valeurs montantes, grands de la chanson ou monstres sacrés, ont fait de l’Esplanade du lac une machine à vivre des rêves. Au programme : Scorpion, Thirty Seconds to Mars, Christine and the Queens, Franz Ferdinand, Jain, IAM… |
| **FEUX D’ARTIFICE**  Samedi 22 juin / Méry, Chanaz  Samedi 6 juillet / Bourget du lac, Drumettaz Clarafond, Grésy sur Aix, St Pierre de Curtille  Vendredi 12 juillet / Esplanade de Lac  28 juillet / Entrelacs / Albens  Samedi 3 août / Bourget du lac, Ruffieux Dimanche 11 août / Chindrieux  Jeudi 15 août / Aix les Bains, Petit port | **MARCHÉS NOCTURNES**  Une quarantaine d’exposants de la région présenteront leurs produits gastronomiques ainsi que leurs créations artisanales à la lumière des lampions. Une bonne excuse pour venir flâner au bord du lac ! Bourget du lac Mardi 16, 23 et 30 juillet - à partir de 18h Mardi 6, 13 et 20 août - à partir de 18h Aix-les-Bains / Grand Port Jeudi 18 juillet - Jeudi 1er et 22 août |
| **BATÔJAZZ FESTIVAL**  **16 AOÛT AU 8 SEPTEMBRE 2019 Chanaz**  8 soirées sont organisées : d’abord sur la terre ferme, pour quatre BatÔJazz’péros dans des lieux rares et emblématiques du territoire, une soirée au cœur de Chanaz, petite Venise savoyarde, puis sur le Jazz club flottant. | **HIPPODROME D’AIX-LES-BAINS**  GALOP Dimanche 9 et 16 juin / Lundi 1er juillet Dimanche 7 juillet - Fête de l’hippodrome / Jeudi 11 juillet  TROT Dimanche 21 juillet / Dimanche 28 juillet –  Course de dromadaires / Lundi 29 juillet / Dimanche 4 août / Mardi 6 août |

*Source : Office du tourisme d’Aix-les-Bains*

**Document 7 - Spécialités d’Aix-les-Bains et de sa région**

|  |
| --- |
| **Le Génépi**  La liqueur de génépi est obtenue à partir de la plus connue des plantes aromatiques des Alpes, le génépi. Elle appartient à la famille des armoises et pousse dans le massif alpin, entre 1 500 et 2 000 mètres d’altitude. Sa floraison commence généralement début août. Il existe plusieurs types de liqueurs de génépi, selon la recette, la méthode de fabrication et la variété de génépi utilisée : artemisia genepi (appelé génépi noir ou génépi vrai) ou *artemisia umbelliformis* (appelé génépi blanc ou génépi jaune). La liqueur peut ainsi présenter une couleur blanc cassé, verte ou brune et titrer 40, 30 ou 20 % d’alcool.  **Le Bonal**  Le Bonal est un alcool authentique qui existe depuis 150 ans, inventé et produit à Chambéry en Savoie. A base de quinquina et de gentiane, il est produit au compte-goutte : seulement 8000 bouteilles par an. Sombre, il est un peu épais, très léger en bouche, suave et amer à la fois. Le Bonal est le fruit d’une infusion de plantes de montagne, de zestes d’oranges, de quinquina et bien sûr de racines de gentiane de Chartreuse, le tout dans de la mistelle. Les arômes de gentiane se marient à l’orange, avec des nuances de gingembre, de coing et de miel.  **Le Suédois**  Le médecin Suédois Claust formula au 17éme siècle la recette de cette liqueur reprise en 1821 par Joseph Chavasse, fondateur de la Maison DOLIN. Les plantes qui entrent dans la composition sont: la myrrhe, l'aloès, la gentiane, la rhubarbe, l'orange et l'agaric. Il s’agit d’une liqueur aux vertus digestives. Après une longue macération, l’ajout de sucre et d’eau va permettre de faire descendre le volume d’alcool à 30%. Le Suédois constitue un excellent digestif après un repas très copieux.  **Le Vermouth de Chambéry**  L’appellation « Vermouth de Chambéry » n’est autorisée qu’aux vermouths élaborés à Chambéry. La recette exacte du Vermouth de Chambéry est tenue secrète et varie d’un fabricant à l’autre, mais on peut néanmoins citer parmi les ingrédients : l’absinthe, l’hysope, la camomille, le genièvre, les écorces de quinquina, auxquels on ajoute épices et aromates.  Le vin blanc et les plantes sont mis à macérer pendant plusieurs mois. Une dose de sucre, variable selon que l’on veut obtenir du Vermouth dry (blanc et sec) ou non (rouge et doux), est ensuite ajoutée. Le Vermouth rouge s’obtient avec des proportions de plantes différentes et l’adjonction d’un sirop caramélisé, qui lui donne sa belle couleur ambrée et ses saveurs douces. Comme tous les vermouths, il se boit à l’apéritif et peut entrer dans la composition de nombreux cocktails. |

**Document 8 – Carte d’été 2019**

|  |
| --- |
| **Entrées (de 12 à 15 €)**  Saumon écossais mariné au citron vert  Bisque d’écrevisses, croûte au sésame  Œuf pané sauce crevette  Croustillant au Reblochon et jambon de Pays  **Plats (de 18 à 25 €)**  Poisson du marché Meunière  Filet d’omble chevalier, sauce au Chignin Bergeron  Filet de lavaret cuit à basse température  Volaille fermière en croûte  Tartare de bœuf classique  **Fromages et Desserts (de 10 à 15 €)**  Fromages frais et affinés de Savoie  Tartes aux agrumes  Poires pochées, brownies Caramel  Sphère à la fraise, mousse menthe citron  Croustillant miel, fruits rouges et sorbet groseille |