

Brevet de Technicien Supérieur
MANAGEMENT EN HÔTELLERIE RESTAURATION

Épreuve E4- Mercatique des services en hôtellerie restauration

Sujet entraînement n°9

Durées:

- Temps de préparation : 60 minutes
- Présentation du candidat : 10 minutes
- Entretien avec le jury : 20 minutes

Coefficient : 3

Aucun document et matériel autorisé

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

Avertissement :si le texte du sujet, celui de ses questions ou encore le contenu du dossier documentaire vous semblent nécessiter de formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de les expliciter sur votre copie.

« L'ESTRADE »

Bénéficiant d'une situation privilégiée au cœur de la ville d'Aix les Bains, à deux pas du parc de verdure, du centre des congrès, et du casino Le Grand Cercle, le restaurant l'Estrade est une adresse qui conjugue qualité et convivialité.

L'Estrade a été repris en décembre 2015 par Pierre Antoine Paille, après ses études au Lycée Hôtelier de Thonon les Bains, et de nombreuses expériences dans des établissements étoilés comme le Carlton à Cannes (2 macarons) ou la Ferme de l'Hospital d'Annemasse (1 macaron).



Il offre des espaces cosy, propices à une intimité respectée, ou vers d'autre plus orienté vers le partage d'une table nombreuse, ainsi qu'une cuisine soignée, à midi comme le soir, de qualité, « fait maison », et qui privilégie, le plus souvent possible, les produits locaux et frais de Savoie, donnant libre court à la créativité : une carte entre tradition et modernisme qui saura séduire les plus exigeants.

Pour le chef exécutif, Florian Braissand, également ancien étudiant du Lycée Hôtelier de Thonon, et sa brigade, c'est avant tout une histoire de goût et de partage. Ils ont plaisir à offrir un moment de bonheur et de gourmandise, fruit de leur savoir-faire et de leur passion, et de surprendre, en retravaillant des classiques de la cuisine française, afin de faire découvrir de nouvelles saveurs, de respecter des produits de qualités, en veillant à la maîtrise des cuissons et des assaisonnements. Pour l'équipe c'est une recherche quotidienne d'un subtil équilibre entre générosité et raffinement, terroir et originalité, en déclinant sa carte au gré des saisons et au service de plats gouteux et savoureux.

Après maintenant 4 ans d'existence, le restaurant l'Estrade a acquis une notoriété à Aix le Bains, grâce à une communication digitale soutenue. Tous les jours, le chef poste son menu du marché sur les sites Facebook et Instagram de l'établissement ainsi que sur ses comptes personnels. Ce menu est changé tous les jours et tout aussi soigné que les autres menus.

Cependant, la concurrence est nombreuse à Aix Les Bains, et malgré une activité touristique thermale qui se poursuit même durant l'hiver, le restaurant ne fait pas le plein, notamment au service du midi.

Vous rejoignez l'équipe en salle, et proposez d'épauler Florian dans sa conquête de clientèle.

A partir des annexes jointes, en prenant appui sur vos connaissances et vos compétences en mercatique :

- 1) Expliquez l'intérêt des offres promotionnelles réalisées par l'Estrade en décembre 2019. Proposez une nouvelle forme d'offre promotionnelle pour le mois de janvier**
- 2) Identifiez les signes de qualité présents dans les différentes communications de l'Estrade. Quels signes nouveaux pourriez-vous suggérer de mettre en place ?**
- 3) Conseillez le chef pour augmenter ses chances d'intégrer le top 3 du classement Tripadvisor sur Aix les Bains.**

DOSSIER DOCUMENTAIRE

Document 1	Captures d'écran Facebook, Instagram
Document 2	Site internet de l'Estrade
Document 3	Le Dauphine Libéré
Document 4	MalouFoodMarkt : agence en référencement sur internet
Document 5	Tripadvisor

DOCUMENT 1 : Captures d'écran Facebook, Instagram

Restaurant L'Estrade - Aix les Bains
18 décembre 2019, 09:48

Aujourd'hui, on pense à vos petites têtes blondes...
#calendrierdelavant
#cadeaux
#aixrivieradesalpes

J'aime Commenter Partager

Restaurant L'Estrade - Aix les Bains
31 décembre 2019, 17:48

A quelques heures de la soirée du Nouvel An, on vous propose un petit moment culinaire avec Florian BRAISSAND, notre chef exécutif, qui vous présente l'un de nos plats de ce soir...
Bon réveillon à tous !!!

DAILYMOTION.COM
Florian Braissand, chef aixois, vous prépare une recette pour les fêtes ! - Vidéo dailymotion

4

Restaurant L'Estrade - Aix les Bains

Restaurant L'Estrade - Aix les Bains
@restaurantlestradeaixlesbains

Restaurant L'Estrade - Aix les Bains
10 décembre 2019, 09:21

Une bonne raison de démarrer la semaine au restaurant !
#calendrierdelavant
#cadeaux
#aixrivieradesalpes

J'aime Commenter Partager

Restaurant L'Estrade - Aix les Bains
26 décembre 2019, 06:00

Bonjour,
Menu du marché 21,00 €
- Velouté de courge, ravioles croustillantes aux escargots et espuma à l'ail doux
- Filet de merlan en papillote, légumes racines et émulsion crustacé
- Verrine à la pistache, myrtille et grotte
Bon appétit
Recevez tous nos menus du jour, inscrivez-vous ici : <http://mdj.to/s/vjldk3/venue/7987>

Restaurant L'Estrade - Aix les Bains
20 décembre 2019, 06:00

Bonjour,
Menu du marché 21,00 €
- Ravioles de Saint Jacques et gambas, bouillon thai
- Carré de cochon, déclinaison de patate douce, jus de viande
- Tarte aux agrumes déstructurée, glace chocolat blanc
Bon appétit
Recevez tous nos menus du jour, inscrivez-vous ici : <http://mdj.to/s/vjldk3/venue/7987>

1 partage

J'aime Commenter Partager

Restaurant L'Estrade - Aix les Bains
17 décembre 2019, 10:23

Un repas est-il vraiment complet sans un dessert ?
Sujet de philo, vous avez le temps du repas pour y répondre !
#calendrierdelavant
#cadeaux... Afficher la suite

J'aime Commenter Partager

Florian Braissand
31 décembre 2019, 19:45



restaurant_lestrade · S'abonner

restaurant_lestrade #uneequipeautop
Vous ne pouvez pas le voir mais en cuisine un nouveau membre nous a rejoint.
Le grand Adrien est depuis septembre notre nouvel apprenti en CAP Cuisine 1ère année au CFA Le Fontanil à Bassens.
Un apprenti c'est toujours l'occasion pour son tuteur de se remettre en question et de transmettre son expérience au service du goût. En somme de redevenir petit pour grandir encore mieux !
#cestpasunequestiondetaille
#apprentissage

5 sem

Instagram

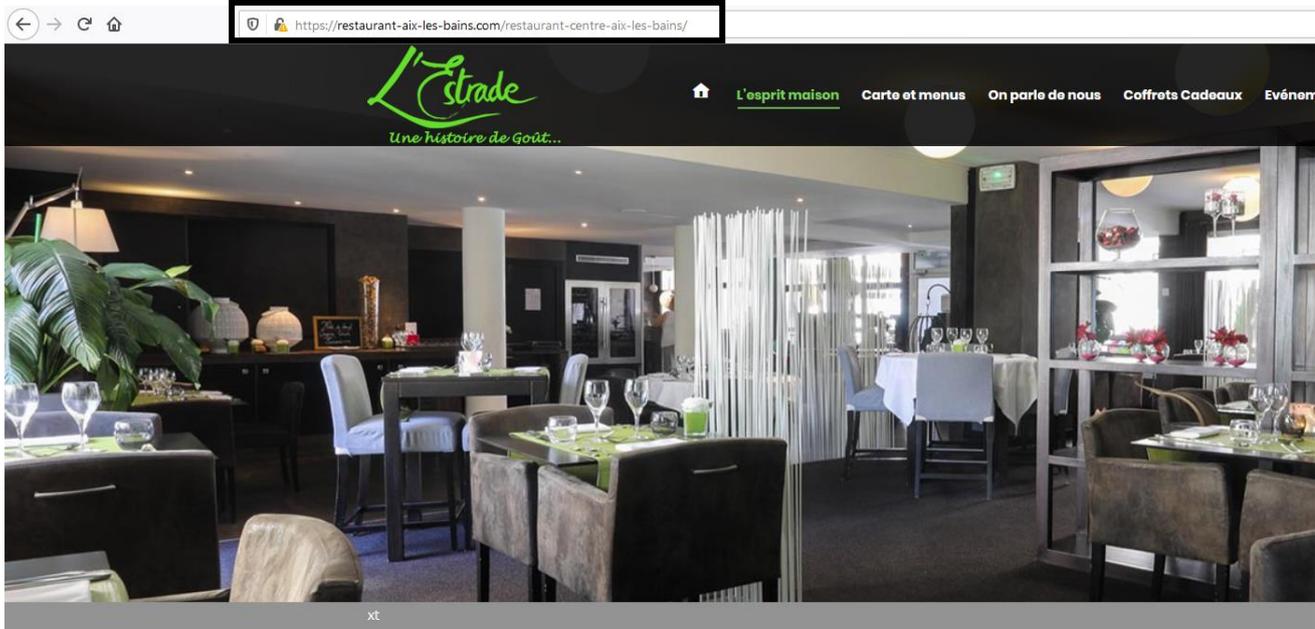
15 J'aime
22 NOVEMBRE 2019

Ajouter un commentaire...

Florian Braissand est à Restaurant L'Estrade - Aix les Bains.
31 décembre 2019, 19:42 · Aix-les-Bains · J'aime la Page

Quelques jolis produits pour ce soir 🍷🍷🍷 #truffe #caviardenevlic #aixlesbains #rivieradesalpes #aixriviera #restaurantlestrade #cook #chefsinstagram #chefststal





Restaurant l'Estrade Aix les Bains - L'Esprit Maison

Découvrez une cuisine « fait maison » et créative

A screenshot of the website's 'La presse en parle' section. The navigation bar includes 'L'esprit maison', 'Carte et menus', 'On parle de nous' (underlined), 'Coffrets Cadeaux', 'Événements', and 'Contact'. The main content area features three articles:

- Article 1:** 'Une cuisine de qualité très abordable dans un cadre plein d'élégance' (28 août 2019). The text describes the restaurant's location and cuisine. A 'Voir l'article' link is provided.
- Article 2:** '#AIXRIVIERA à humer et déguster' (4 décembre 2018). The text mentions the restaurant's participation in a local initiative. A 'Voir l'article' link is provided.
- Article 3:** 'La cuisine grimpe sur l'Estrade' (9 novembre 2018). The text quotes a critic about the restaurant's philosophy. A 'Voir l'article' link is provided.

On the right side, there is a TripAdvisor widget for 'Restaurant l'Estrade', showing a 5-star rating based on 558 reviews and a ranking of 'N° 6 sur 205 endroits où manger à Aix-les-Bains'. It also lists recent traveler reviews and provides links to 'Lire les avis' and 'Écrire un avis'. The footer of the page includes social media icons for Facebook and Instagram, the address 'Restaurant l'estrade, 1 avenue de Marlioz 73100 Aix les Bains', the phone number '04 79 34 20 20', the email 'estrade@restaurant-aix-les-bains.com', and a 'Recommandé sur TripAdvisor' badge.

GASTRONOMIE Aix-les-Bains: **Chef exécutif au restaurant l'Estrade à Aix-les-Bains, Florian Braissand participera en octobre à la première phase du concours "San Pellegrino young chef".**

15 août 2019 à 06:05 | mis à jour à 19:27

Pour l'occasion, il a élaboré une recette qui porte haut les couleurs locales : un lavaret du lac en croûte d'ail noir accompagné d'asperges, de blettes, de morilles fourrées, d'échalotes confites et d'une sauce au chignin-bergeron. Au foie gras, homard et autres mets de prestige, Florian Braissand a préféré le lavaret. « C'est un poisson peu connu en dehors de la région. C'est une prise de risque mais je pense que ça peut être un atout ». Pour le cuisinier, c'est une question d'adéquation entre sa vision de la cuisine et son plat. « Il faut être un maximum "locavore", surtout quand on a la chance d'avoir un territoire avec un tel potentiel » souligne le chef.

DOCUMENT 4 : MalouFoodMarkt : agence en référencement sur internet

10 conseils pour améliorer son classement Tripadvisor

11 avril 2018 – Agence MalouFoodMarkt

Apparaître dans le « TOP 3 » d'une ville sur Tripadvisor permettrait à un restaurant d'augmenter sa fréquentation et son chiffre d'affaires de 10% ! Preuve que les 4,3 millions de restaurants inscrits sur Tripadvisor peuvent en tirer un vrai bénéfice.

Obtenir la meilleure note moyenne possible

Pour atteindre le haut du classement, vous devez obtenir une moyenne d'au moins 4 étoiles... et cela ne suffit pas toujours. **Visez plutôt une note moyenne de 4,5 étoiles sur 5 !** Sachez qu'une augmentation de 10% du score d'évaluation fait grimper le classement de 6,1%.

Collecter plus d'avis

96% des utilisateurs de Tripadvisor considèrent les avis comme un facteur important lors du choix d'un établissement. De plus, le nombre d'avis récoltés est un critère essentiel **dans l'algorithme de Tripadvisor !** Conclusion : il faut y accorder beaucoup d'attention. **Encouragez vos clients, oralement ou par écrit, à vous laisser un avis** : vous obtiendrez de précieux retours d'expérience mais aussi de meilleures chances d'être bien référencé sur Tripadvisor. Par ailleurs, pour encourager vos clients par écrit à laisser un avis, Tripadvisor propose l'option gratuite Avis Express. Ainsi, après leur passage chez vous, vos clients recevront un mail leur proposant de laisser un avis .

Ajouter le widget Certificat d'Excellence Tripadvisor sur son site web

Si vous avez reçu une attestation **d'excellence de Tripadvisor, installez le widget sur votre site web** pour promouvoir votre succès. Il représente la preuve de la confiance que vous accordent les utilisateurs de Tripadvisor, et vous permet de vous démarquer de vos concurrents !

Encourager les avis détaillés

L'importance des avis repose aussi sur leur précision. Plus ils sont détaillés, plus ils ont de la valeur ! Ainsi, **un avis récent a une pondération plus importante dans l'algorithme de Tripadvisor.**

Répondre aux avis publiés

Qu'ils soient positifs ou négatifs, prenez le temps de répondre aux commentaires de vos clients. Vous leur montrez ainsi que leur avis a de la valeur. Votre référencement sur Tripadvisor ne s'en portera que mieux : **la plateforme favorise les établissements qui prennent le temps de répondre à leurs clients**, c'est naturellement gage de sérieux.

Alimenter son compte avec de belles photos nommées avec les bons mots-clés

Ajoutez de belles photos de votre établissement pour **donner envie à vos prospects de venir le découvrir**. Pensez à nommer chacune d'entre elles avec précision, en utilisant les bons mots-clés : cela vous permettra d'améliorer votre référencement.

Signaler les avis abusifs

Si vous pensez avoir reçu un avis mensonger ou faux, vous pouvez **le dénoncer auprès de Tripadvisor**, en cliquant sur l'onglet "Avis" puis "signaler un avis".

Si Tripadvisor estime qu'il ne respecte pas les règles, il sera supprimé. N'hésitez pas à dénoncer tous les avis qui vous semblent suspects, leur suppression ne peut qu'être bénéfique pour vous.

Bien respecter les règles de Tripadvisor

Si Tripadvisor peut vous permettre d'augmenter votre chiffre d'affaires, vous devez toutefois **respecter certaines règles**, sous peine de sanctions.

Il est interdit de :

- rédiger de faux avis sur votre établissement
- demander un avis en échange d'une récompense
- rédiger des commentaires positifs ou négatifs sur vos concurrents dans un périmètre de 15 km

DOCUMENT 5 : Tripadvisor

tripadvisor FRANCE Aix-les-Bains Publier Voyages Messages Rechercher

Aix-les-Bains Hôtels Activités **Restaurants** Vois Locations vacances Shopping Forfaits touristiques Voitures de location

Europe > France > Auvergne-Rhône-Alpes > Savoie > Aix-les-Bains > Restaurants Aix-les-Bains > Restaurant l'Estrade Restaurant l'Estrade, Aix-les-Bains

DU 31 DÉCEMBRE AU 06 JANVIER **TRESOR DETECTOR** Jeu Trésor Detector Dujardin 28,50€ Je fonce! Voir modalités sur carrefour.fr

Restaurant l'Estrade

Page attribuée Enregistrer Partager

558 avis N° 6 sur 130 Restaurants à Aix-les-Bains €€ - €€€, Française, Moderne, Brasserie gastronomique

1 Avenue de Marloz, 73100, Aix-les-Bains, France +33 4 79 34 20 20 Site Web Menu Ferme dans 27 min: Voir tous les horaires

Réserver une table **lafourchette**

2 ven. 03/01 20:00

Trouver une table

Attestation d'Excellence

Toutes les photos (381)

Notes et avis

4,5 558 avis

N° 6 sur 93 Française à Aix-les-Bains
N° 6 sur 124 Restaurants à Aix-les-Bains

Attestation d'Excellence Lauréat 2017 - 2019

Détails

FOURCHETTE DE PRIX
12€ - 49€

CUISINES
Française, Moderne, Brasserie gastronomique

Emplacement et coordonnées

Map data ©2020



SYLVIANE73100
Aix-les-Bains,
France

41 15

5 Avis publié : hier

une bonne adresse à Aix les bains

très belle salle , service parfait (un personnel professionnel et sympathique) , des plats gastronomiques, on y est déjà allé deux fois et on y retournera

Date de la visite : décembre 2019

Merci SYLVIANE73100



GrandTour30299165159

1

5 Avis publié : Il y a 2 jours par mobile

Un merveilleux Réveillon

Excellent, un délice produit frais des chefs pleins d'idées , un service très agréable dans une ambiance feutrée, merci pour ce merveilleux repas

Date de la visite : janvier 2020

Merci GrandTour30299165159



adelinesommer203
Coublevie, France

12 5

5 Avis publié : Il y a 1 semaine par mobile

Moment parfait!

Nous avons découvert ce restaurant grâce à trip advisor. Première fois que nous venions et très agréablement surpris ! Le restaurant est très joli, l'accueil et le service sont irréprochables et la qualité des produits est divine ! Je recommande cet endroit qui est un... Plus

Date de la visite : décembre 2019

Merci adelinesommer203



Montblanc1976

11 2

5 Avis publié : il y a 3 semaines par mobile

Un incontournable

Un plaisir à chaque visite, un cadre fort agréable, une ambiance feutrée Le maître d'hôtel est aux petits soins pour ses clients, souriant, serviable, que demander de plus. (la petite nouvelle "Christelle") Une cuisine raffinée et sans chichi, un régal pour les papilles, un... Plus

Date de la visite : décembre 2019

Merci Montblanc1976



Critiquefine

3

5 Avis publié : Il y a 3 semaines par mobile

Des plats délicieux sans gluten

Très belle découverte. Le cadre est à la fois moderne et cosy. L'accueil est chaleureux.

4 Avis écrit le 20 novembre 2019

Bof...

Prix élevés en particulier du vin au verre pour un résultat mitigé.

Choix du repas

Assortiment de courges avec magret de canard. Le magret consistant à un morceau de la taille de mon ongle. Avec salade d'endives. Bon mais association endives et purée de courges c'est moins sur.

Choucroute poisson avec diot. Connu bien meilleur. Diot taille tres réduite et pas tres bon.

Dessert choux a la praline et poires. Poires un peu farineuses et sans goût.

Bref. Peu de satisfaction et grosse drpense.

Afficher moins

Date de la visite : novembre 2019

Poser une question à Critiquefine à propos de Restaurant l'Estrade

Merci Critiquefine

Cet avis est l'opinion subjective d'un membre de TripAdvisor et non de TripAdvisor LLC.



ochoquet

1 2

4 Avis écrit le 9 octobre 2019

La nourriture est - assez - bonne, le service est très perfectible.

Nous avons été reçus par un maître d'hôtel précieux et maniéré dont la flamme s'est très vite éteinte devant le doublé: pas d'apéritif, pas de menu merci, juste plat - dessert. Au moins, il n'a pas tenté de cacher sa déception.

Le service a été très médiocre: tout était là pour faire remarquer une commande "au rabais". Bouteille de vin blanc à seulement 22 euros, on retire le seau à glace... Comparé à la prétention de l'établissement, quelques fautes de carres: doigts sur les lames de couteau, oubli des consignes de cuisson, carafe d'eau arrivée avec le café,...

Derrière nous, un couple en tenue correcte mais décontractée: l'accueil a été encore pire pour eux...

La cuisine était cependant bonne, sans pour autant être exceptionnelle. Le chef fait du sophistiqué mais sans grande imagination. C'est bon, mais pas très délicat.

Bref, un souvenir assez peu agréable et un restaurant à éviter selon mon expérience.

Afficher moins

Date de la visite : septembre 2019

5 Rapport qualité / prix

5 Service

5 Cuisine

Poser une question à ochoquet à propos de Restaurant l'Estrade

Merci ochoquet

Cet avis est l'opinion subjective d'un membre de TripAdvisor et non de TripAdvisor LLC.