

## SUJET TROPHÉE C.D.R.E 2019

A Évian-les-Bains, sur la rive française du lac Léman, le "Léman Stars Resort" offre :

- ◆ trois hôtels, l'Excelsior Hôtel \*\*\*\*\*, l'Hôtel du Lac\*\*\*\*, l'Hôtel de la Reine \*\*\*,
- ◆ 2 Spas,
- ◆ un parcours de golf 18 trous,
- ◆ un club enfants,
- ◆ un casino.

Le "Léman Stars Resort" est le théâtre de nombreux événements d'envergure internationale :

- le tournoi Majeur de l'Évian Championship ;
- les Rencontres Musicales d'Évian.

### **Sujet :**

Vous êtes Directeur d'exploitation de l'Excelsior Hôtel \*\*\*\*\*.

L'établissement de 180 chambres est affilié au Groupe international 5 Stars & Casinos, implanté dans le monde entier.

En France, le Groupe 5 Stars & Casinos, recense 7 établissements du 3\* au 5\*.

La stratégie du Groupe est de :

- Se positionner sur un avantage concurrentiel clairement défini par une segmentation Enfants ;
  - Offrir une expérience client basée sur la cohabitation des générations et la diversité de leurs choix d'activités :
    - Parcours thématiques à vocation trans-générationnelles (*culturel, nature, santé bien être...*)
- Proposer une restauration de qualité adaptée aux attentes des enfants ;
- Élaborer une programmation d'activités enfants.

## Fiche technique

- + 150 chambres de 35 m<sup>2</sup> vue montagne et vue lac  
PM # : 420 € TTC (fourchette de 290 à 650 €)
  - + Dont 5 Suites haut de gamme de 70m<sup>2</sup> avec terrasse privative vue Lac  
PM # : 750 € TTC  
TO : 77 %  
Provenance clientèle
    - 50 % France
    - 30 % Suisse
    - 15 % G.B
    - 3 % divers Espagne / A.Latine / Italie
    - 2 % E.A
  - + Un espace restauration de 150 places assises et une terrasse extérieure de 200 places (*ouverte de mai à septembre*)  
PM : 35/40 € TTC HB
  - + Un restaurant haut de gamme de 80 places assises ouvert le soir uniquement  
PM : 80/90€ TTC HB
  - + Un room service H 24  
PM : 35/40 € TTC HB
  - + Un snacking près de la piscine ouvert de 12h00 à 17h30  
PM : 20/25 € TTC HB
  - + Un bar près de la piscine ouvert de 10h00 à 19h30
  - + Un bar à cocktail dans l'hôtel ouvert de 08h00 à minuit. (*En été fermeture à 2h00 du matin*)
- le Spa Léman et ses produits (*avec piscine intérieure chauffée, parcours hydro-contact, jacuzzi, sauna, hammam, salle de fitness, etc.*),
  - Une piscine extérieure à débordement avec 80 transats.
  - Une boutique de prêt-à-porter haut de gamme, un salon de coiffure, 4 courts de tennis (*dont un couvert*) et un ski-shop.
  - Une garderie enfant dite "Club enfant".  
Horaires d'ouverture :  
Lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00.
  - Un parking : 200 places
  - Un bateau navette Évian / Genève

## Vous intégrez la démarche RSE tout au long de votre réflexion

### Dossier 1

#### Hébergement

1. Définir le positionnement stratégique et commercial :
  - a. Vous définissez la politique générale du produit enfant de la réservation au départ ;
  - b. Vous créez le parcours type de l'accueil enfant : de la réservation au départ, (*accueil, aménagement chambres, attention particulières, etc.*)
  - c. Vous proposez les bases d'une politique d'aménités et produits d'accueil écoresponsables ;
  - d. Vous établissez un budget prévisionnel de la partie hébergement et faites apparaître sur votre tableau, le segment enfant pour le valoriser.

### Dossier 2

#### Restauration

1. Définissez un concept complet et détaillé du "produit Enfant", (*selon la stratégie produit choisie par vos soins*), et sa stratégie tarifaire.
  - a. Concevoir une carte et/ou une série de 3 menus enfants avec critères pertinents : (*âge, produits de saison et locaux...*)
  - b. Proposer 3 fiches techniques ;
  - c. Établir un prévisionnel CA de la restauration.

### Dossier 3

#### Ressources Humaines

1. Vous déterminez vos besoins en recrutement et définissez les départements appropriés à l'élaboration de cette nouvelle politique.
  - Dans un respect d'équité professionnelle, vous mettez en place des solutions réalistes qui permettraient ainsi de faciliter le recrutement du personnel féminin.
2. Vous établissez des ateliers ludiques pour le club enfants avec des objectifs environnementaux clairs : (*consommation d'énergie, biodiversité, préservation de la ressource, transports doux*).
3. Vous énumérez les avantages et inconvénients concurrentiels de votre nouvelle stratégie.