

EXERCICE La Segmentation de la Clientèle

Dans un Hôtel-Restaurant, déterminer les services proposés pouvant s'adapter au mieux aux différents segments de clientèle.

HÔTEL - RESTAURANT								
Segments	SERVICES OU PRODUITS PROPOSES							
	Menus adaptés	Prix forfaitaire	Tables ou Salles isolées	Salle de réunion	Accès à des infos touristiques	Chambres au même étage	Espace de travail	Espace détente
Individuels Affaires								
Groupes Affaires								
Individuels Loisirs								
Groupes Loisirs								

★★★★★★★★

L'Hôtel du Parc*** – 29 chambres

Situé à 4km du parcours de golf de Dinard, ouvert 320 jours par an, cet hôtel climatisé se trouve à proximité des plages, du casino et de la piscine locale. Il propose une connexion wi-fi gratuite. Cet établissement plein de charme allie décoration élégante et haut niveau de confort. Affichant un style chic et moderne, les chambres sont équipées de fenêtres à double vitrage et d'une salle de bains privative.

Un petit déjeuner buffet est servi chaque matin dans la salle prévue à cet effet ; les enfants profiteront d'un tarif réduit. Les nombreux restaurants à proximité de l'hôtel vous permettront de découvrir différentes spécialités locales et internationales.

Dinard est également connu pour son casino et pour sa piscine d'eau de mer. Un centre équestre et un club de tennis sont tout proches.

L'hôtel peut vous réserver un parking public moyennant des frais supplémentaires.

C'est le quartier préféré des voyageurs visitant Dinard, selon les commentaires de clients indépendants. Ils ont donné l'excellente note de 8,9 à l'emplacement de l'hôtel !

★★★★★★★★

1. Compte tenu des caractéristiques décrites, quel est selon vous le segment principal de clientèle de cet établissement ?

2. On vous fournit les informations suivantes :

Répartition du CA pour l'année N-1	
Vente de Petits Déjeuners	11%
Vente de Nuitées	
Clientèle d'Affaires	
Clientèle Loisirs	81 %

Ventilation des nuitées	
A. Clientèle Affaires	1250
dont Individuels Affaires	1125
dont Groupes Affaires	
B. Clientèle Loisirs	6638
dont Individuels Loisirs	
dont Groupes Loisirs	890
Total A+B	7888

- a. Complétez les données manquantes.

- b. Quel est, plus précisément, le segment principal de cet hôtel ?

- c. La direction de l'entreprise se demande comment elle pourrait développer son segment Clientèle Groupes Loisirs.
Proposez des actions commerciales en ce sens.

- d. Quels sont les autres segments ou segments secondaires ?

3. Quel est le taux d'occupation de cet hôtel ?

--

4. Afin de développer son activité, l'entreprise souhaite mettre en œuvre des actions en direction de sa clientèle notamment sur les segments secondaires. Complétez le tableau suivant :

Segments Secondaires	Actions commerciales envisageables
Clientèle d'Affaire – individuels	Formule tout-compris : repas étape + nuitée + petit déjeuner + accès espace détente jusqu'à 22h, pour un tarif adapté