

**BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE  
HÔTELLERIE- RESTAURATION  
SESSION 2013**

**ÉPREUVE ORALE DE CONTRÔLE**

**HÉBERGEMENT**

**SUJET N°2**

**THEME : La réservation**

Le responsable des réservations d'un hôtel parisien de chaîne intégrée de 450 chambres enregistre environ 5 % de clients « no show » chaque mois.

**Travail à faire :**

1. Définissez le terme « no show » (2 points).
2. Énumérez l'ensemble des actions mises en place par le responsable des réservations pour se prémunir de cette clientèle (10 points).
3. Présentez votre opinion sur la pratique de la facturation de la clientèle individuelle en « no show » ; cette pratique est-elle légale ? (8 points)