

**BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE  
HÔTELLERIE- RESTAURATION  
SESSION 2013**

**ÉPREUVE ORALE DE CONTRÔLE**

**HÉBERGEMENT**

**SUJET N°4**

**THEME : La réservation**

Vous êtes stagiaire à la réception de l'hôtel « Les Détectives », 5 étoiles, 52 chambres, situé à Cabourg. De plus en plus de clients utilisent le site de l'hôtel sur Internet pour effectuer leur réservation.

**Travail à faire :**

- 1- Rappelez la procédure à mettre en œuvre à l'arrivée des clients individuels avec réservation (8 points)
  
- 2- Présentez les avantages de la réservation par Internet pour l'hôtelier (4 points)
  
- 3- Énumérez les inconvénients que représente la baisse des réservations directes (téléphone) pour l'hôtelier (8 points)