

**BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE
HÔTELLERIE- RESTAURATION
SESSION 2011**

ÉPREUVE ORALE DE CONTRÔLE

HÉBERGEMENT

SUJET N° 10

THÈME : LA FONCTION RÉSERVATION

Le Chef de Réception est quotidiennement confronté aux « No Show ».

TRAVAIL À FAIRE :

1. Définissez précisément les « No Show ». (2 points)
2. Évoquez quatre raisons à l'origine de ce phénomène. (4 points)
3. Le Chef de Réception utilise des méthodes préventives pour limiter le nombre de « No Show » : énumérez huit de ces méthodes. (8 points)
4. Que pensez-vous de la pratique de facturation d'un « No Show » en clientèle individuelle ? (6 points)