

**SUJET N° 7**

**THÈME : LA SUR-RÉSERVATION**

Vous êtes engagé(e) en qualité de réceptionniste polyvalent à l'hôtel « PACIANGAH ».

A la lecture du planning prévisionnel, vous constatez que l'hôtel est en situation de sur-réservation (ou d'overbooking) le week-end prochain.

**TRAVAIL À FAIRE :**

- 1) Définissez précisément «l'overbooking». (2 points)
- 2) Expliquez l'intérêt de cette pratique pour l'hôtelier. (5 points)
- 3) Précisez les risques induits par cette pratique. (5 points)
- 4) Citez les moyens permettant de maîtriser l'overbooking. (8 points)