

**BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE
HÔTELLERIE- RESTAURATION
SESSION 2011**

ÉPREUVE ORALE DE CONTRÔLE

HÉBERGEMENT

SUJET N° 9

THÈME : LE CLIENT VIP

Vous êtes réceptionniste dans un hôtel de chaîne 5 étoiles et vous accueillez fréquemment des VIP.

TRAVAIL À FAIRE :

1° Définissez le terme VIP et donnez des exemples de clientèle susceptible de bénéficier de ce traitement. (8 points)

2° Présentez la procédure d'accueil d'un client VIP en précisant les documents utilisés.
(8 points)

3° Quel est l'impact de l'accueil de la clientèle VIP pour un hôtelier ? (4 points)