

SUJET N° 1

THEME : La réservation

Le responsable des réservations d'un hôtel parisien de chaîne intégrée de 124 chambres a recours à la sur-réservation (« *overbooking* ») dans son établissement.

Travail à faire :

1. Définissez la sur-réservation (1 point).
2. Donnez les raisons qui justifient sa pratique au sein de cet hôtel (3 points).
3. Que pensez-vous de la sur-réservation sur le plan commercial ? (3 points).
4. Le délogement externe du client est une conséquence directe de la sur-réservation :
 - Définissez le délogement externe (1 point)
 - Enumérez les grandes étapes de ce délogement (6 points)
 - Ciblez la clientèle à préserver du délogement externe (6 points)