

SUJET RELATIONNEL

FICHE CANDIDAT

Durée : 2 heures (dont 1 heure de préparation)

Sujet :

Vous venez d'être recruté(e) comme gouvernant(e) de l'hôtel Du Bellay à Angers (cf. annexe fiche signalétique hôtel).

Vous venez d'embaucher un(e) valet (femme) de chambre Axel(le).

Ce(tte) dernier(ère) a une longue expérience en hôtellerie économique.

Il (elle) a déjà été formé(e) par vos soins à la technique de la « chambre à blanc » et de la chambre « en recouche ».

Vous complétez sa formation aujourd'hui avec la technique du service de la couverture pour un client déjà arrivé à l'hôtel.

TRAVAIL À RÉALISER :

1. Préparer la séance de formation.
2. Accueillir et former Axel (le).

Vous produirez tous les documents qui vous semblent nécessaires, dont au moins un à l'aide de l'outil informatique.

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2012	SUJET
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER RELATIONNEL		Coef : 6	Feuille 1/2

ANNEXE
FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

HÔTEL DU BELLAY Quai de Langeay 49100 ANGERS Tél : 02.41.42.50.05 Fax : 02.41.37.91.00 Courriel : hoteldubellay@wanadoo.fr Site Internet : www.hoteldubellay.com

Catégorie : 4 étoiles (normes 2009)

Situation : à proximité du Château des Comtes d'Anjou et de ses fameuses dix-sept tours

Capacité : 96 chambres réparties sur 6 niveaux :

- 43 chambres à grand lit
- 43 chambres à 2 lits
- 10 juniors-suites (chambre à grand lit)

Prix moyen chambre	de 190 à 280 €
Taux d'occupation annuel	70 %
Durée moyenne de séjour	2 jours
Indice de fréquentation	1,5
Segmentation	Affaires individuels : 40 % Affaires groupes et séminaires : 30 % Individuels tourisme : 30 %

Toutes les chambres et juniors-suites, au décor sobre et élégant, disposent des équipements les plus modernes, bureau fonctionnel, Internet classique, WIFI, télévision avec vaste choix de chaînes, mini bar, coffre-fort notamment.

La clientèle « affaires » est, pour une grande part, une clientèle d'habitues.

Divers :

- Restaurant gastronomique
- Bar
- Salles de séminaires
- Point Internet
- Salle de remise en forme

Le linge appartient à l'hôtel et est entretenu par une blanchisserie extérieure.

Les chambres sont équipées de couvertures.

L'intégralité du linge (plat et éponge) est changée tous les jours (même pour les recouches).

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2012	SUJET
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER RELATIONNEL	Coef : 6		Feuille 2/2