

## SUJET RELATIONNEL

### FICHE CANDIDAT

**Durée** : 2 heures (dont 1 heure de préparation)

**Thème** : FAIRE RESPECTER SON PROPRE SERVICE / RÉCLAMATION FOURNISSEUR

**Sujet** :

Vous occupez le poste de « Assistant(e) gouvernant(e) général(e) » à l'hôtel « Au bord de Marne » \*\*\* situé à La Varenne Saint-Hilaire dans la région Île-de-France (**document 1 – Fiche signalétique de l'hôtel**). Vous avez la charge du suivi du linge de l'hôtel.

Le linge de l'hôtel « Au bord de Marne » est entretenu, depuis 2 ans, par la société « Ailise » qui le loue et le livre trois fois par semaine dans l'établissement.

Vous constatez depuis quelques temps un relâchement sur la qualité du linge, tant sur la propreté, sur les pliages, sur le rangement dans les chariots de livraison ainsi que dans le respect des quantités à livrer.

Vous décidez de solliciter un entretien avec le/la responsable commercial(e) de la société « Ailise », Madame Bordy, pour lui faire part de ces désagréments qui compromettent la poursuite de vos relations futures si rien ne change. Pour cela, vous avez réfléchi à la mise en place d'une procédure qui permettra d'assurer un suivi du linge d'un point de vue qualitatif et quantitatif.

### TRAVAIL À RÉALISER

1. Préparer l'entretien avec le/la responsable commercial(e).
2. Accueillir Madame Bordy et lui présenter la procédure que vous avez établie.

Vous devez produire tous les documents nécessaires, dont au moins un à l'aide de l'outil informatique.

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h 00	Session 2023	SUJET
Épreuve : E1 – Épreuve pratique et professionnelle – Atelier relationnel		Coefficient : 6	Page 1 / 2

## DOCUMENT 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

<p style="text-align: center;"><b>Hôtel « Au bord de Marne » ***</b> <b>73 rue Winston Churchill</b> <b>94 210 LA VARENNE SAINT-HILAIRE</b> <b>Téléphone : 01 30 XX XX XX / Télécopie : 01 30 XX XX XX</b> <b>Adresse électronique : aubordedemarne@hotel.fr</b> <b>Site : www.aubordemarne.com</b></p>	
Catégorie	3*
Situation	Hôtel traditionnel situé dans un cadre exceptionnel sur les bords de Marne à deux pas de Saint-Maur-des-Fossés (94), à 10 kms de Créteil, et à 20 kms de Paris.
Chambres	L'hôtel dispose de 38 chambres, réparties sur 2 bâtiments. Chaque bâtiment compte 1 chambre aménagée pour les personnes à mobilité réduite, 4 chambres « single », 11 chambres « double » et 3 suites. Toutes les chambres disposent de salle de bains, télévision, wifi, téléphone et minibar. Elles sont insonorisées et climatisées.
Tarifs des chambres	Chambre single (1 personne) : 92 € Chambre double (2 personnes) : 102 € Suite « Martin-pêcheur » (1 ou 2 personnes) : 140 € Suite « Libellule » (3 ou 4 personnes) : 155 € Lit supplémentaire : 12 €
Segmentation clientèle	Individuels touristes : 57 % Individuels affaires : 21 % Groupes touristes et affaires : 22 %
Taux d'occupation moyen	85 %
Indice de fréquentation	2,1
Restauration	Restaurant gastronomique « Le château » : ouvert de 12 h à 15 h et de 19 h à 23 h ainsi que 2 salons pour les réceptions et séminaires
Services	Petit-déjeuner (servi en salle ou en chambre) : 12 € Chiens acceptés : 10 €/j 2 salles de réception avec une capacité d'accueil de 250 personnes

<b>BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE</b>	<b>Durée : 4 h 00</b>	<b>Session 2023</b>	<b>SUJET</b>
<b>Épreuve : E1 – Épreuve pratique et professionnelle – Atelier relationnel</b>		<b>Coefficient : 6</b>	<b>Page 2 / 2</b>