

ATELIER RELATIONNEL

FICHE CANDIDAT

Durée : 2 heures (dont 1 heure de préparation)

Sujet :

Vous êtes assistant(e) gouvernant(e) général(e) de l'hôtel de la Thiérache (voir fiche signalétique – annexe 1).

Depuis quelques temps, les tensions se font croissantes entre votre équipe aux étages et l'équipe de réception.

Vos gouvernantes d'étage vous signalent de plus en plus souvent des erreurs de la part des réceptionnistes telles que :

- attribution de chambres non contrôlées à des clients, voire même de chambres non nettoyées ou déjà occupées,
- délogement des clients déjà installés et remise de la chambre en « libre-propre » sur le logiciel interne,
- modification d'affectation d'une chambre pour un client VIP, sans prévenir l'équipe des étages et réattribution de la chambre alors que les produits d'accueil sont déjà installés,
- et hier matin, demande de faire deux chambres en priorité à l'ouverture pour 9h alors que les femmes de chambre arrivent à 9h au plus tôt.

Tous ces dysfonctionnements ont des conséquences négatives sur la qualité du travail accompli par vos équipes et vous devez trop souvent gérer les reproches des clients.

Vous décidez de rencontrer Dominique, chef de réception, dans une heure pour faire avec elle(lui) le point sur ces problèmes et améliorer les conditions et l'ambiance de travail à venir.

TRAVAIL À RÉALISER :

1. **Vous préparez** les documents utiles à votre intervention, dont au moins un à l'aide de l'outil informatique (1 heure).
2. **Vous recevez** Dominique dans votre bureau.

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2017	SUJET 4
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER RELATIONNEL		Coef : 6	Feuille 1/2

ANNEXE 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

HÔTEL DE LA THIÉRACHE***	
Catégorie	3*
Situation	Place du général DE GAULLE – 02140 VERVINS
Chambres	94 chambres climatisées et insonorisées – réparties sur 4 étages.
Tarifs des chambres	Prix moyen des chambres – 150 euros H. T.
Segmentation clientèle & activité	Clients individuels et groupes – affaires et tourisme Ouvert 365 jours par an
Taux d'occupation moyen	68 %
Indice de fréquentation	1,80
Restaurant	Traditionnel – 70 couverts
Petit déjeuner	Continental en chambre – Buffet en salle petits déjeuners - 19 euros
	Réception ouverte 24h/24 Wifi gratuit dans les chambres et lieux publics Pressing avec service « express » Salle de réunion et équipements séminaires Salle de remise en forme et espace bien-être avec piscine intérieure Parking couvert gratuit – Box fermés payants (6 euros par jour) Animaux refusés