

SUJET RELATIONNEL N° 1

FICHE CANDIDAT

Durée : 2 heures (dont 1 heure de préparation)

Sujet :

Vous venez d'être recruté(e) comme assistant(e) gouvernant(e) à l'hôtel du Domaine des Corbelines à Biarritz (cf. annexe fiche signalétique de l'hôtel).

Depuis votre arrivée, vous avez constaté une dégradation de la qualité du linge traité par une entreprise extérieure.

Le contrôle fait tous les matins par la lingère, ne donne pas des résultats satisfaisants : sur 10 draps vérifiés, 5 ne sont pas utilisables en chambre.

Le linge éponge manque de souplesse et de douceur.

La qualité n'est pas constante au niveau des peignoirs et des draps de bain notamment. Il est difficile de mettre des jeux de qualité identique dans les salles de bain.

Or, ces différents points sont bien notés dans le contrat.

Votre gouvernant(e) général(e) vous confie la gestion de ce dossier car il (elle) doit préparer l'accueil d'une partie des membres d'une importante conférence internationale devant se dérouler très prochainement à Biarritz.

Vous recevez aujourd'hui Monsieur (Madame) DENIS, le directeur(trice) de la société LAVATEC, la blanchisserie industrielle.

TRAVAIL A REALISER

1. Préparer l'entretien.
2. Recevoir le (la) directeur(trice) de la société LAVATEC.

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

EXAMENS - ENSEIGNEMENT TECHNIQUE			
Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2007	SUJET
Epreuve : E1 - EPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER RELATIONNEL	Coef : 6	Feuille 1/2	

ANNEXE
FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

HÔTEL LE DOMAINE DES CORBELINES

Corniche de la route d'Hendaye

64200 BIARRITZ

Tél : 05.59.40.63.00

Fax : 05.59.40.66.99

E-mail : hotelcorbelinesbiarritz@wanadoo.fr

Site internet : www.domaine-corbelines.fr

Catégorie : 4 étoiles.

Situation :

Face à la mer et à 5 minutes du centre ville.

Accès facile depuis la gare et l'aéroport.

A proximité de l'institut de thalassothérapie.

Capacité : 128 chambres réparties sur 4 niveaux

- 56 chambres à grand lit,
- 56 chambres à 2 lits,
- 8 junior suites (chambre à grand lit),
- 8 suites (chambre à grand lit et salon avec canapé convertible).

A chaque étage, une chambre double est aménagée pour recevoir des personnes à mobilité réduite.

Prix moyen chambre	180 €
Taux d'occupation annuel	75 %
Durée moyenne de séjour	3 jours
Indice de fréquentation	1.8
Segmentation	Individuels tourisme : 45 % Individuels affaires : 40 % Groupes séminaires et congrès : 15 %

Restauration :

- Restaurant gastronomique : «l'Océanide»,
- Brasserie : «la Bisquine»,
- Piano-Bar : «l'Euskadi».

Divers :

- 3 salles de réunions pouvant accueillir 200 personnes.
- Parking fermé.
- Sauna et hammam, salon de beauté et de coiffure.
- Salle de remise en forme.
- Courts de tennis, practice de golf et casino à proximité.
- Le linge appartient à l'hôtel et est entretenu par une blanchisserie extérieure.

EXAMENS - ENSEIGNEMENT TECHNIQUE

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE

Durée : 4 h

Session 2007

SUJET

Epreuve : E1 - EPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER RELATIONNEL

Coef : 6

Feuille 2/2