

SUJET TECHNIQUE

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 de l'hôtel).

Dès votre arrivée, vous remarquez de nombreux dysfonctionnements dans le traitement du linge clients, tels que :

- des erreurs de facturation sur la note des clients,
- des retours non-conformes relatifs à la qualité de nettoyage ou repassage,
- des délais non respectés,
- des retours après départ de clients,
- des erreurs dans les remises en chambre.

MODE DE FONCTIONNEMENT ACTUEL :

Dans sa chambre, le client dispose d'une liste des tarifs de nettoyage ainsi que d'un sac à linge dans lequel il met ses vêtements. Au cours de la journée, le client dépose ce sac à la réception.

Chaque jour à midi, la réception remet à l'entreprise de blanchisserie-pressing les sacs sur lesquels sont inscrits les numéros de chambre indiqués par les clients.

Dès la livraison du linge propre qui s'effectue à la réception (vers 19 h), le linge est porté dans les chambres par l'un des réceptionnistes.

TRAVAIL À RÉALISER :

1. Créer la procédure qui devra être suivie par le personnel pour atteindre les standards de qualité propres à un établissement de votre catégorie.
2. Créer le ou les documents (dont au moins un à l'aide de l'outil informatique) qui permettra le respect de la procédure précédemment définie.
3. Présenter cette organisation à votre direction.

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2012	SUJET
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER TECHNIQUE	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'habités.

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 TECHNIQUE		Coef : 6	Feuille 2/2