

## SUJET RELATIONNEL

### FICHE CANDIDAT

Durée : 2 heures (dont 1 heure de préparation)

Sujet :

Vous êtes gouvernant(e) à l'hôtel LE NORMAND à Honfleur.

En fin de journée, le directeur général vous appelle au sujet d'un problème avec une nouvelle cliente, Mme BORINGER.

Mme BORINGER dit avoir laissé une bouteille de parfum de valeur, à demi-pleine, ce matin dans la salle de bains et, en rentrant en fin d'après-midi, elle l'a retrouvée aux  $\frac{3}{4}$  pleine, au même endroit. Le parfum en question a été vraisemblablement complété par de l'eau, la couleur et l'odeur n'étant plus les mêmes qu'à l'origine.

Elle s'est adressée à la réception pour demander à parler à un responsable car elle pense que c'est une femme de chambre qui a renversé la bouteille. L'odeur persistante dans la salle de bains l'atteste. La femme de chambre n'a pas osé le dire et a préféré remplir la bouteille avec de l'eau pour dissimuler sa maladresse.

Le directeur vous demande de recevoir cette cliente, de régler ce problème ennuyeux le plus diplomatiquement possible, et de faire en sorte que cela ne se reproduise plus.

### **TRAVAIL À RÉALISER :**

Vous avez décidé de convoquer, dans un premier temps, Dominique la (le) femme (valet) de chambre qui s'est occupé(e) de cette recouche ce matin, afin de vérifier les faits. Vous recevrez ensuite Mme BORINGER (en dehors de la présence de Dominique) pour gérer cette réclamation.

Vous devez :

- préparer ces entretiens ;
- produire tous les documents nécessaires, dont au moins un à l'aide de l'outil informatique.

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2013	SUJET 2
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER RELATIONNEL		Coef : 6	Feuille 1/2

## ANNEXE - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

<b>HÔTEL LE NORMAND</b> <b>Quai Lepaulmier</b> <b>14600 HONFLEUR</b> <b>TÉL : 02.57.52.21.22</b> <b>FAX : 02.57.52.21.23</b> <b>E-mail : <a href="mailto:lenormandhonfleur@orange.fr">lenormandhonfleur@orange.fr</a></b> <b>Site Internet : <a href="http://www.lenormandhonfleur.com">www.lenormandhonfleur.com</a></b>	
Catégorie	3 étoiles
Situation	Situé idéalement à l'orée du centre de la ville et à proximité du pont de Normandie.
Chambres	<p>L'hôtel comporte 100 chambres (60 chambres à grand lit pour 1 ou 2 personne(s) – 40 chambres avec lits jumeaux).</p> <p>Un couchage supplémentaire est possible dans l'ensemble des chambres grâce à un canapé-lit (1 place).</p> <p>Toutes les chambres sont équipées de téléviseur écran plat avec chaînes internationales et thématiques, mini-bar, sèche-cheveux.</p>
Tarifs des chambres	<p>Chambre individuelle : à partir de 120 euros.</p> <p>Chambre 2 personnes : à partir de 150 euros.</p> <p>Chambre 3 personnes : à partir de 180 euros.</p>
Segmentation clientèle	<p>30 % de clients « individuels affaires ».</p> <p>50 % de clients « individuels tourisme ».</p> <p>20 % de clients « groupes tourisme ».</p>
Taux d'occupation moyen	70 % au cours de l'année précédente.
Indice de fréquentation	1.6
Restaurant	« La Bolée » accueille les clients de 12h à 14h et de 19h à 21h30.
Petit déjeuner	<p>Deux formules :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petit déjeuner continental servi en chambre de 6h30 à 12h au prix de 12 euros.</li> <li>- Petit déjeuner buffet servi au restaurant de 6h30 à 10h au prix de 15 euros.</li> </ul>