

SUJET RELATIONNEL

FICHE CANDIDAT

Durée : 2 heures (dont 1 heure de préparation)

Sujet :

Vous venez d'être recruté(e) comme gouvernant(e) à l'hôtel L'Altesse à Évian (cf. annexe fiche signalétique de l'hôtel).

Dès votre arrivée, vous constatez une tension entre les services des étages et celui de la réception.

Après contrôle, vous constatez que le problème vient d'un manque de transfert des informations entre les deux services : constat confirmé par le (la) gouvernant(e) général(e) et l'ensemble de l'équipe. L'atmosphère est tendue.

Les principales illustrations de cette mauvaise ambiance sont :

- les informations nécessaires à l'organisation du service (les délogements, les départs tardifs...) ne sont pas communiquées spontanément, ce qui ralentit la bonne marche du service, provoque le mécontentement des femmes et des valets de chambre et l'insatisfaction de certains clients ;
- les demandes de précisions faites par le service des étages par téléphone (après attente dépassant fréquemment les cinq sonneries réglementaires) reçoivent invariablement la même réponse, le ou la réceptionniste occupé(e) promet de rappeler mais oublie maintes fois de le faire ;
- le personnel de la réception omet souvent de saluer les collègues des étages : l'accueil est peu courtois, l'attitude hautaine et parfois méprisante ;
- l'équipe de réception accorde peu de considération au travail des femmes et des valets de chambre qu'elle juge peu compliqué ;
- de leur côté les femmes et les valets de chambre considèrent que restant assis toute la journée dans le bureau de la réception et donnant des ordres, le travail des réceptionnistes ne demande aucun effort particulier.

Désirant mettre fin à cette situation, votre gouvernant(e) général(e) vous demande de prendre en charge ce dossier.

Afin de faire le point, vous recevez le chef de réception : Laurent(ce) Motais

TRAVAIL À RÉALISER :

1. Préparer l'entretien.
2. Conduire l'entretien de mise au point.
3. Créer le ou les documents (dont au moins un à l'aide de l'outil informatique) qui permettra(ont) le respect de la procédure précédemment définie.

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2014	SUJET 5
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER RELATIONNEL		Coef : 6	Feuille 1/2

ANNEXE
FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

HÔTEL L'ALTESSE Quai du château de Savoie 74501 ÉVIAN Tél. : 04.50.xx.xx.xx Fax : 04.50.xx.xx.xx Courriel : laltesse@hotel-evian.fr Site Internet : www.laltesse-evian.com

Catégorie : 4 étoiles (normes 2009)

Situation : L'hôtel L'Altesse est situé à proximité du centre-ville d'Évian, du casino et du lac Léman.

Les chambres sont pourvues d'une terrasse privée avec vue sur le parc, le lac et les montagnes. Elles sont toutes équipées des nouvelles technologies.

La décoration, aux matières alliant le bois blond du mobilier, le lin des canapés, les couleurs nature des murs, est simple et chaleureuse.

Capacité : 136 chambres réparties sur 4 étages, pouvant être proposées avec un grand lit ou avec deux lits séparés.

- 64 chambres classiques,
- 50 chambres supérieures (junior suites),
- 22 suites permettant de loger quatre personnes (deux pièces séparées : une chambre à grand lit et un salon spacieux équipé d'un sofa convertible deux places).

Tarifs	de 220 à 500 € suivant le type de chambre et la période
Taux d'occupation annuel	75 %
Durée moyenne de séjour	2,8 jours
Indice de fréquentation	1,6
Segmentation	Individuels tourisme : 50 % Individuels affaires : 30 % Groupes et séminaires affaires : 20 % La clientèle est majoritairement originaire d'Allemagne et de Suisse alémanique.

Divers :

- restaurant traditionnel « Le Capucin Gourmand »,
- bar « La véranda »,
- salles de séminaires,
- point Internet,
- salle de remise en forme,
- parking privé,
- le linge, propriété de l'hôtel, est entretenu par une blanchisserie industrielle qui livre tous les jours.

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2014	SUJET 5
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER RELATIONNEL	Coef : 6		Feuille 2/2