

SUJET TECHNIQUE

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 L'Altesse à Évian (cf. annexe fiche signalétique de l'hôtel).

La direction de l'hôtel a décidé la mise en place de couettes dans toutes les chambres de l'hôtel pour s'adapter au désir de sa clientèle.

Le (la) gouvernant(e) général(e) vous demande d'organiser ce changement.

TRAVAIL À RÉALISER :

1. Établir la procédure qui vous conduira, du choix à la mise en place de couettes dans vos chambres, en vue de remplacer les draps et couvertures utilisés actuellement.
2. Créer tous les documents qui vous semblent nécessaires (dont au moins un réalisé à l'aide de l'outil informatique) et qui permettent la mise en place et le respect de la procédure précédemment définie.
3. Dans un deuxième temps (1 heure), présenter la mise en place de la procédure et le ou les document(s) à votre gouvernant(e) général(e).

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