

## 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 le Galatée de Mérignac (cf. annexe fiche signalétique de l'hôtel).

Vous avez constaté plusieurs incidents depuis votre arrivée.

1. Un client habitué, cadre de la société « Easyflight », société en contrat, a passé un séjour de détente à l'hôtel avec son épouse et son bébé. Après son départ, en fin de journée, il contacte l'hôtel pour réclamer « le doudou » de son fils, qu'il pense avoir oublié dans le lit bébé. Votre brigade est partie, vous ne trouvez pas la trace de l'objet dans le bureau. Finalement, vous retrouvez « le doudou » dans un office, sur une pile de draps.
2. Peu après, un client se manifeste auprès de la réception. Il réclame un ouvrage sur le vignoble bordelais, qu'il pense avoir laissé dans le hall de l'hôtel, lors de l'attente du taxi. C'est après de longues recherches que vous retrouvez le livre en question, dans un petit local attenant à votre bureau.
3. Enfin, vous recevez l'appel d'un client ayant séjourné la semaine dernière, pour assister à un match de football. C'est son deuxième appel. Il aurait oublié son écharpe de fidèle supporter d'un club national dans la chambre. Malheureusement, vous ne trouvez aucune trace de son précédent appel et de l'écharpe en question. Le client, mécontent de l'incident, menace de le relater sur un site communautaire de voyageurs.

#### Travail à réaliser

Afin que de tels faits ne se renouvellent pas :

1. **établir** une procédure qui devra être suivie par le personnel, de la découverte d'un objet jusqu'à sa restitution ;
2. **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 ;
3. **présenter** la mise en place de la procédure et le ou les document(s) à votre direction.

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2015	SUJET 6
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER TECHNIQUE		Coef : 6	Feuille 1/2

**ANNEXE  
FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL**

**HÔTEL LE GALATÉE**  
**83, avenue J.F Kennedy**  
**33700 MÉRIGNAC**  
**TÉL: 05.57.xx.xx.xx**  
**FAX: 05.57.xx.xx.xx**  
**E-mail : [legalateemerignac@orange.fr](mailto:legalateemerignac@orange.fr)**  
**Site Internet : [www.legalateemerignac.com](http://www.legalateemerignac.com)**

Catégorie : 3 étoiles

Situation : L'hôtel est à proximité de l'aéroport de Mérignac. Le centre ville de Bordeaux est à 15 minutes en voiture.

Capacité: 150 chambres climatisées avec connexion WiFi gratuite, réparties sur 5 niveaux, avec à chaque niveau :

- 15 chambres à grand lit « queen size » (dont une équipée pour personnes à mobilité réduite),
- 10 chambres à 2 lits simples,
- 5 juniors-suites à grand lit « queen size », avec coin salon composé d'une table basse et de 2 fauteuils,
- pour chaque étage, 5 lits supplémentaires et 2 lits bébé sont disponibles.

Prix moyen par chambre	de 150 à 350 € suivant le type de chambre, le nombre de personnes et la période
Taux d'occupation annuel	75 %
Durée moyenne de séjour	2 jours
Indice de fréquentation	1,5
Segmentation clientèle	Individuels affaires : 45 % Groupes affaires et séminaires : 35 % Individuels tourisme : 20 %

Divers :

- Restaurant traditionnel «Les Caudalies »
- Bar «Le Saint-Vincent»
- Espace affaires
- Table de billard
- Salles de séminaire
- Salle de fitness
- Parking privé gratuit
- Navette gratuite pour l'aéroport
- L'hôtel est propriétaire de son linge et sous-traite son blanchissage (livraisons les lundi, mercredi et vendredi).

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2015	SUJET 6
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER TECHNIQUE		Coef : 6	Feuille 2/2