

## SUJET RELATIONNEL

### FICHE CANDIDAT

Durée : 2 heures (dont 1 heure de préparation)

Thème : Animation de réunion

#### Sujet

Vous êtes gouvernant(e) d'étage à l'hôtel Tolosa, situé à proximité de l'aéroport de Toulouse-Blagnac (document 1 – Fiche signalétique de l'hôtel).

Votre équipe vient d'être complétée par des contrats saisonniers pour l'été. Depuis quelques semaines, vous remarquez un certain relâchement de Camille et Sasha qui viennent d'intégrer l'équipe concernant les points suivants :

- retards le matin lors de la prise de poste,
- port de l'uniforme inégalement respecté,
- utilisation du téléphone portable personnel dans les étages,
- chariot et matériel non remis en place à la fin du service.

Vous décidez donc de convoquer Camille et Sasha pour une réunion d'information, afin de rappeler à vos collaborateurs les règles de bon fonctionnement du service.

### TRAVAIL À RÉALISER

1. Préparer la réunion.
2. Produire tous les documents nécessaires, dont au moins un à l'aide de l'outil informatique.
3. Animer votre réunion.

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h 00	Session 2024	SUJET
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER RELATIONNEL		Coefficient : 6	Page 1 / 2

## DOCUMENT 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

<p style="text-align: center;"><b>HÔTEL TOLOSA ****</b> <b>Avenue Georges Brassens – 31700 Blagnac</b> <b>Téléphone : 05 61 XX XX XX / Télécopie : 05 61 XX XX XX</b> <b>Adresse électronique : tolosa@hotel.fr Site : www.hoteltolosa.com</b></p>	
Chambres – Catégorie 4*	40 chambres standards 40 chambres supérieures 3 suites
Tarifs des chambres	Chambre standard : 120 € à 170 € TTC la nuit Chambre supérieure : 150 € à 200 € TTC la nuit Suite : 250 € à 320 € TTC la nuit
Segmentation	Affaires : 75 % Loisirs : 25 %
Taux d'occupation moyen	85 % à l'année
Restauration	Minibar en chambre - Room service 24/24 - Restaurant bistronomique (80 couverts) – Buffet petit déjeuner
Informations diverses	2 salles de séminaires 1 piscine extérieure Wifi gratuit Parking sécurisé : 15 € par jour Navette gratuite sur réservation (trajet hôtel/aéroport uniquement)

TTC : toutes taxes comprises

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h 00	Session 2024	SUJET
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER RELATIONNEL		Coefficient : 6	Page 2 / 2