

# SUJET - ATELIER RELATIONNEL

## FICHE CANDIDAT

### Durée

2 heures (dont 1 heure de préparation)

### Sujet

Vous venez d'être recruté en qualité de gouvernant d'étage à l'hôtel des JACOBINS du Mans (voir fiche signalétique).

Lors de votre contrôle de la matinée, vous entendez Frédérique, femme de chambre, hausser le ton dans l'office d'étage.

Lorsque vous arrivez pour savoir ce qui se passe, elle s'énerve et vous explique qu'elle ne supporte plus le désordre laissé à l'office par sa collègue Pascale. Elle se voit constamment contrainte de ranger.

Aujourd'hui, Frédérique menace d'exprimer sa façon de penser à sa collègue. Elle refuse d'être assimilée à une « maniaque », comme l'indique Pascale à chaque altercation.

Pour gérer le conflit, vous décidez de convoquer Frédérique et Pascale dans votre bureau.

### **TRAVAIL À RÉALISER**

Vous devez :

- 1. préparer l'entretien** avec Frédérique et Pascale ;
- 2. présenter au moins un document** utile durant cet entretien **à l'aide de l'outil informatique.**

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2018	SUJET 8
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER RELATIONNEL		Coef : 6	Feuille 1/2

## ANNEXE - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

<b>HÔTEL LES JACOBINS ****</b>	
<b>Catégorie</b>	<b>4*</b>
<b>Situation</b>	<b>24 bd d'Estienne d'Orves - 72100 - LE MANS</b>
<b>Chambres</b>	<b>150 chambres climatisées et insonorisées réparties sur 5 étages</b>
<b>Tarifs des chambres</b>	<b>Prix moyen des chambres : 145 euros</b>
<b>Segmentation clientèle</b>	<b>60% de clients « individuels affaires » 15% de clients « individuels tourisme » 25% de clients « groupes affaires »</b>
<b>Activité</b>	<b>Ouvert 365 jours par an</b>
<b>Taux d'occupation moyen</b>	<b>70 %</b>
<b>Indice de fréquentation</b>	<b>1,7</b>
<b>Restaurant</b>	<b>Traditionnel – capacité de 80 couverts</b>
<b>Petit déjeuner</b>	<b>Buffet ou continental en chambre : 15 euros</b>
<b>Services</b>	<b>Réception ouverte 24h/24 Wifi gratuit dans les chambres et lieux publics Pressing Salle de réunion et équipements séminaires Salle de remise en forme et espace bien-être avec piscine intérieure Parking payant et gardé Animaux acceptés</b>