

SUJET

ATELIER TECHNIQUE

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 d'une réunion de chefs de service, votre gouvernant général est informé d'une augmentation sensible de plaintes liées au service de la couverture, mis en place depuis peu :

- ✓ plaintes rapportées verbalement par les clients au personnel de la réception ;
- ✓ plaintes écrites dans les questionnaires de satisfaction.

Les remarques les plus fréquentes :

- ✓ fiche de commande du petit-déjeuner manquante ;
- ✓ linge de toilette utilisé humide non changé ;
- ✓ produits d'accueil manquants non renouvelés ;
- ✓ applique de chevet non allumée ;
- ✓ occultation insuffisante due à une mauvaise fermeture des doubles-rideaux ;
- ✓ plaintes de clients concernant le service non effectué. Après enquête, les causes sont multiples : oubli de la femme de chambre du soir ; refus de service ; présence de la pancarte ne pas déranger ou un verrou fermé.

Le dernier oubli concerne un client habitué, Erick ROMANOV, client originaire de Rostov-sur-le-Don, ville russe jumelée avec Le Mans. Monsieur ROMANOV est membre du comité de jumelage. Il a prévenu discrètement votre gouvernant général qui vous demande, sans plus attendre, de prendre en charge ce dossier.

TRAVAIL À RÉALISER

1. Réorganiser le travail des femmes de chambre du soir pour atteindre les standards de qualité propre à un établissement de votre catégorie.
2. Créer le ou les documents (dont au moins un à l'aide de l'outil informatique) qui permettra(ont) le respect de la nouvelle procédure précédemment définie.
3. Présenter cette organisation à votre gouvernant général.

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

ANNEXE - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

HÔTEL LES JACOBINS ****	
Catégorie	4*
Situation	24 bd d'Estienne d'Orves - 72100 - LE MANS
Chambres	150 chambres climatisées et insonorisées réparties sur 5 étages
Tarifs des chambres	Prix moyen des chambres : 145 euros
Segmentation clientèle	60% de clients « individuels affaires » 15% de clients « individuels tourisme » 25% de clients « groupes affaires »
Activité	Ouvert 365 jours par an
Taux d'occupation moyen	70 %
Indice de fréquentation	1,7
Restaurant	Traditionnel – Capacité de 80 couverts
Petit déjeuner	Buffet ou continental en chambre : 15 euros
Services	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