

SUJET

ATELIER RELATIONNEL

FICHE CANDIDAT

Durée

2 heures pour l'atelier relationnel (dont 1 heure de préparation)

Sujet

Vous êtes employé en qualité d'assistant gouvernant au « Manoir de Petite-Plaisance »**** (fiche signalétique document 1).

Vous avez recruté il y a deux semaines une femme de chambre, Camille, qui n'a aucune expérience en hôtellerie traditionnelle. Vous l'avez donc formée aux procédures pratiquées dans votre hôtel.

Dans un premier temps, son travail vous a donné entière satisfaction. Mais, depuis quelques jours, vous avez constaté lors de vos contrôles qu'elle ne respecte plus les procédures liées à l'utilisation des matériels et des produits d'entretien, telles qu'elles lui ont été présentées.

Par conséquent, vous l'avez convoquée aujourd'hui, afin de faire le point sur la formation reçue à son arrivée.

Vous lui rappelez l'obligation du respect des protocoles mis en place dans l'établissement au niveau de l'utilisation des matériels et des produits d'entretien.

TRAVAIL À RÉALISER

Vous devez :

1. **Préparer** l'entretien avec Camille.
2. **Produire** tous les documents nécessaires, dont au moins un à l'aide de l'outil informatique.
3. **Recevoir** Camille en entretien.

DOCUMENT 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

<p>MANOIR DE PETITE-PLAISANCE**** Allée des Hadriennes 62400 BÉTHUNE Téléphone 03.21.00.XX.XX // Fax 03.21.00.XX.XY Email : petiteplaisance@hotel.fr Site internet : www.manoirdepetiteplaisance.com</p>	
Catégorie	4 étoiles
Situation	L'hôtel est une jolie demeure du 18 ^{ème} siècle, située à la périphérie de Béthune, à proximité des grands axes et du centre ville. Au cœur d'un magnifique parc boisé de 4 hectares, l'établissement allie charme et modernité.
Chambres	<ul style="list-style-type: none"> • Au total 130 chambres et appartements répartis en 100 chambres « Confort » et 30 suites « Prestige » climatisées avec connexion WiFi gratuite, réparties sur 4 niveaux. • Les chambres sont équipées de minibar, télévision écran plat recevant 32 chaînes internationales, téléphone direct, coffre-fort individuel et salle de bain complète. • Les suites avec balcon ou terrasse, disposent d'un coin salon avec home cinéma, lit « king size » et salle de bain balnéo.
Tarifs des chambres	De 130 à 305 € suivant le type de chambre, le nombre de personnes et la période
Segmentation clientèle	Individuels tourisme : 48 % Individuels affaires : 35 % Groupes tourisme et affaires : 17 %
Taux d'occupation moyen	68 %
Indice de fréquentation	1.75
Restauration	<ul style="list-style-type: none"> • Restaurant gastronomique « le Buridan », • Bar d'ambiance « Le Beaulaincour », • Room-service 24/24, • Petit déjeuner servi en chambre ou au restaurant en buffet.
Autres informations	<ul style="list-style-type: none"> • Le service de couverture est assuré pour les suites, • Le linge appartient à l'hôtel ; il est intégralement entretenu en interne.