

SUJET

ATELIER TECHNIQUE

FICHE CANDIDAT

Durée

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

Sujet :

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

L'analyse des questionnaires de satisfaction client et des avis formulés sur Internet font apparaître une insatisfaction de la clientèle qui déplore qu'aucune installation n'existe dans votre établissement pour l'accueil des jeunes enfants âgés de 0 à 2 ans.

La direction de l'hôtel a décidé de mettre en place un accueil jeunes enfants.

La gouvernante générale vous demande d'organiser cet accueil au sein de votre établissement.

TRAVAIL À RÉALISER

Vous devez :

1. **Établir** la procédure de mise en place de l'accueil spécifique dans les chambres par les femmes de chambre et de contrôle par les gouvernants d'étage.
2. **Créer** tous les documents qui vous semblent nécessaires (dont au moins un réalisé à l'aide de l'outil informatique).
3. **Présenter** la mise en place de la procédure et le ou les document(s) à votre gouvernante générale.

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2019	SUJET 1
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER TECHNIQUE		Coef : 6	Page 1/2

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, il 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.