

SUJET RELATIONNEL

FICHE CANDIDAT

Durée : 2 heures (dont 1 heure de préparation)

Thème : formation du personnel

Sujet :

Vous travaillez, en qualité de gouvernant d'étage, à l'hôtel Jeanne d'Albret à La Rochelle (voir fiche signalétique – **ANNEXE 1**).

Votre gouvernant général, satisfait de votre travail, vous confie la formation de Camille, nouvelle apprentie affectée pour les deux prochains mois au service d'étage.

Camille est arrivée hier à l'hôtel, après une période de cours au centre de formation des apprentis (CFA).

Pour sa première journée de travail, votre gouvernant général vous demande de la former à l'entretien et à la préparation du chariot d'étage. Vous aurez à votre disposition un chariot d'étage.

TRAVAIL À RÉALISER

1. **Préparer** votre séance de formation (au moins un des documents devra être réalisé grâce à l'outil informatique).
2. Dans une heure, **recevoir** Camille et la **former** à l'entretien et à la préparation du chariot d'étage.

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2020	SUJET
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER RELATIONNEL		Coef : 6	Feuille 1/2

ANNEXE 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

HÔTEL JEANNE D'ALBRET**** & SPA Rue de la Monnaie – 17000 LA ROCHELLE	
Chambres – Catégorie 4*	20 chambres confort – 30 chambres exclusives – 10 junior suites
Tarifs des prestations	Chambre confort : de 199 à 229 € la nuit Chambre exclusive : de 229 à 259 € la nuit Junior suite : 299 à 359 € la nuit Petit déjeuner : 19 € (en buffet ou en chambre) par personne Animal : 15 € par jour Parking privé : 15 € par jour
Spa géré par un partenaire	Massage : - 1h : 95 € - 1h30 : 140 € Privatisation pour 2 personnes : 99 € pour 1 h.
Activité	Clients individuels et groupes – affaires et tourisme Ouvert 365 jours par an Taux d'occupation moyen : 70 % Indice de fréquentation : 1,80
Restauration	Bar – Room service 24h/24 – Restaurant gastronomique (50 couverts) – Brasserie (80 couverts)
Informations diverses	Réception ouverte 24h/24 Wifi gratuit dans les chambres et lieux publics Salle de réunion et équipements pour les séminaires

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2020	SUJET
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER RELATIONNEL	Coef : 6	Feuille 2/2	