

## SUJET RELATIONNEL

### FICHE CANDIDAT

**Durée** : 2 heures (dont 1 heure de préparation)

**Thème** : LE RECRUTEMENT

**Sujet** :

Vous êtes gouvernant(e) à l'hôtel « Le Saint Exupéry »\*\*\* (**document 1 – Fiche signalétique de l'hôtel**) situé dans la zone hôtelière de l'aéroport Roissy Charles de Gaulle.

L'hôtel possède une lingerie pour traiter le linge du restaurant et les uniformes du personnel. Concernant le linge de chambre (draps et serviettes), l'hôtel fait appel à une société de sous-traitance pour son entretien.

En vue du départ à la retraite de la lingère actuelle, vous devez assurer le recrutement d'une autre personne pour ce poste. Vous avez sélectionné plusieurs candidats.

Aujourd'hui, vous recevez madame Marquez (**document 2 - curriculum vitae**) pour un entretien préalable à l'embauche.

### TRAVAIL À RÉALISER

1. Préparer l'entretien avec madame Marquez.
2. Recevoir madame Marquez en entretien.
3. Préciser au jury si vous embauchez madame Marquez en vous justifiant.

Vous devez produire tous les documents nécessaires, dont au moins un à l'aide de l'outil informatique.

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h 00	Session 2021	SUJET
ÉPREUVE - E 1 : Épreuve pratique et professionnelle - Atelier relationnel		Coefficient : 6	Page 1 / 3

## DOCUMENT 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

<p style="text-align: center;"><b>Hôtel « Le Saint Exupéry »***</b> <b>296 allée du Verger</b> <b>95 700 ROISSY-EN-FRANCE</b> <b>Téléphone : 01 30 XX XX XX / Télécopie : 01 30 XX XX XX</b> <b>Adresse électronique : saintexuperyroissy@hotel.fr</b> <b>Site : www.hotelsaintexuperyroissycdg.com</b></p>	
Catégorie	3 étoiles
Situation	Hôtel moderne situé sur la zone hôtelière de l'aéroport de Paris Roissy Charles de Gaulle, à 4 km du centre des expositions de Villepinte, à 12km de celui du Bourget et à 16 km du stade de France
Chambres	<p>L'hôtel dispose de 180 chambres, réparties sur 6 étages. Chaque étage compte 1 chambre aménagée pour les personnes à mobilité réduite, 12 chambres « confort », 15 chambres « exécutive » et 2 suites.</p> <p>Toutes les chambres disposent de salle de bains, télévision, wifi, téléphone et minibar. Elles sont insonorisées et climatisées. L'hôtel dispose de salles de séminaires.</p>
Tarifs des chambres	De 120 € à 250 € en fonction de la chambre, du nombre de personnes et de la période de séjour.
Segmentation clientèle	<p>Individuels touristes : 37 % Individuels affaires : 31 % Compagnies aériennes : 23 % Groupes touristes et affaires : 9 %</p>
Taux d'occupation moyen	73 %
Indice de fréquentation	1,4
Restauration	<ul style="list-style-type: none"><li>- Restaurant gastronomique « Le Petit Prince » : de 12h à 15h et de 19h à 23h</li><li>- Bar panoramique « Vol de Nuit » : de 16h à 1h du matin</li><li>- Room-service 24h/24h</li><li>- Petit déjeuner servi en chambre ou au restaurant en buffet</li></ul>

<b>BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE</b>	<b>Durée : 4 h 00</b>	<b>Session 2021</b>	<b>SUJET</b>
<b>ÉPREUVE - E 1 : Épreuve pratique et professionnelle - Atelier relationnel</b>		<b>Coefficient : 6</b>	<b>Page 2 / 3</b>

## DOCUMENT 2 – CURRICULUM VITAE

Madame Valérie MARQUEZ  
Née le 10/08/1984 (36 ans)  
Nationalité française  
Demeurant, 20 rue de la Vaire 95700 Roissy-en-France  
Téléphone : 06 54 XX XX XX  
Courriel : valerie.marquez@net.fr

### Compétences :

- réception du linge
- identification des taches, tri du linge
- pré-détachage, détachage à la main
- nettoyage à sec en machine, repassage
- contrôle de la qualité, stockage
- emballage
- distribution
- entretien de la machine
- reprisage, couture
- nettoyage des locaux

### Expériences professionnelles :

- De janvier 2014 à avril 2021 : lingère –Hôtel le Berlioz – la Courneuve (93)
- De mars 2011 à décembre 2014 : agent d'entretien – Les ormes Tremblay en France (93)
- De février 2004 à février 2008 : responsable de pressing - Créteil (94)
- De mai 2002 à janvier 2004 : hôtesse repasseuse de pressing – Créteil (94)
- De septembre 2001 à avril 2002 : hôtesse repasseuse de pressing – Melun (77)

### Formation :

CAP pressing 2001 (Melun)

Langues parlées : anglais, espagnol

Divers : permis de conduire/véhicule personnel

<b>BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE</b>	<b>Durée : 4 h 00</b>	<b>Session 2021</b>	<b>SUJET</b>
<b>ÉPREUVE - E 1 : Épreuve pratique et professionnelle - Atelier relationnel</b>		<b>Coefficient : 6</b>	<b>Page 3 / 3</b>