

SUJET TECHNIQUE

FICHE CANDIDAT

Durée : 2 heures (dont 1 heure de préparation)

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.

La concurrence sur la zone étant très forte, le directeur, monsieur Takizawa, souhaite se démarquer en développant sa clientèle affaires féminine.

Pour ce faire, monsieur Takizawa décide de mettre en place un accueil particulier à destination de cette clientèle.

Il vous demande de mettre en place cet accueil dans les chambres « exécutive » du deuxième étage.

TRAVAIL À RÉALISER

1. Établir la procédure de mise en place de cet accueil spécifique par les femmes et valets de chambres.
2. Réaliser la procédure de contrôle par les gouvernant(e)s d'étages.
3. Présenter la mise en place de la procédure et le ou les document(s) produit(s) au directeur.

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 technique		Coefficient : 6	Page 1 / 2

DOCUMENT 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

Hôtel « Le Saint Exupéry »*** 296 allée du Verger 95 700 ROISSY-EN-FRANCE Téléphone : 01 30 XX XX XX / Télécopie : 01 30 XX XX XX Adresse électronique : saintexuperyroissy@hotel.fr Site : www.hotelsaintexuperyroissycdg.com	
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	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. 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.
Tarifs des chambres	De 120 € à 250 € en fonction de la chambre, du nombre de personnes et de la période de séjour.
Segmentation clientèle	Individuels touristes : 37 % Individuels affaires : 31 % Compagnies aériennes : 23 % Groupes touristes et affaires : 9 %
Taux d'occupation moyen	73 %
Indice de fréquentation	1,4
Restauration	<ul style="list-style-type: none">- Restaurant gastronomique « Le Petit Prince » : de 12h à 15h et de 19h à 23h- Bar panoramique « Vol de Nuit » : de 16h à 1h du matin- Room-service 24h/24h- Petit déjeuner servi en chambre ou au restaurant en buffet

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