

SUJET RELATIONNEL

FICHE CANDIDAT

Durée : 2 heures (dont 1 heure de préparation)

Thème : LA FORMATION

Sujet :

Vous êtes gouvernant(e) de l'hôtel César**** à Arcachon (**document 1 - Fiche signalétique de l'hôtel**).

Vous avez embauché Camille comme femme de chambre il y a une semaine.

Elle a déjà travaillé dans des hôtels 3 et 4 étoiles. Vous l'avez formée la semaine dernière à la technique de la « chambre à blanc » et de la chambre « en recouche ».

Vous complétez sa formation aujourd'hui avec la technique du service de la « couverture » pour un client déjà arrivé à l'hôtel.

TRAVAIL À RÉALISER

1. Préparer la séance de formation.
2. Accueillir Camille et lui présenter la procédure que vous avez établie.
3. Proposer une démonstration à Camille des différentes étapes.
4. Demander à Camille de reformuler les étapes de la procédure.

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 2022	SUJET
ÉPREUVE - E 1 : Épreuve pratique et professionnelle - Atelier relationnel		Coefficient : 6	Page 1 / 2

DOCUMENT N° 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

<p>Hôtel César **** 1 avenue de l'impératrice 33120 ARCACHON Téléphone : 05 32 XX XX XX / Télécopie : 05 32 XX XX XX Adresse électronique : cesar-arcachon@hotel.fr Site : www.hotelcesararcachon.com</p>	
Catégorie	4 étoiles
Chambres	<p>L'hôtel dispose de 80 chambres non-fumeurs avec une vue exceptionnelle sur la plage :</p> <ul style="list-style-type: none">- 60 chambres doubles à grand lit- 20 chambres twins
Tarifs des chambres	Selon la saison, les tarifs peuvent varier de 150 € à 375 € la nuit.
Segmentation clientèle	<p>L'établissement accueille en semaine une clientèle d'affaires ainsi qu'une clientèle touristique le week-end et en été.</p> <p>Affaires individuels : 25 % Affaires groupes : 25 % Individuels tourisme : 50 %</p>
Taux d'occupation moyen	80 % à l'année, avec un pic à 95 % en juillet et août
Indice de fréquentation	1,75
Restauration	<ul style="list-style-type: none">• Restaurant gastronomique « Les Jolis flots »• 2 bars• Petit déjeuner servi en chambre et au restaurant en buffet• Brunch le dimanche de 9 h 00 à 13 h 00
Service	Un espace détente avec jacuzzi et sauna est à la disposition de la clientèle.

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h 00	Session 2022	SUJET
ÉPREUVE - E 1 : Épreuve pratique et professionnelle - Atelier relationnel		Coefficient : 6	Page 2 / 2