

SUJET RELATIONNEL N° 2

FICHE CANDIDAT

Durée : 2 heures (dont 1 heure de préparation)

Sujet :

Vous venez d'être recruté(e) comme assistant(e) gouvernant(e) de l'hôtel Les Amiettes à Annecy (cf. annexe fiche signalétique de l'hôtel).

Votre directeur vous a fait part des résultats de la visite d'un client « mystère » juste avant votre prise de fonction.

Ces résultats ont fait apparaître :

- un manque de politesse de la part du personnel d'étage,
- le bruit de l'aspirateur sur la porte de la chambre,
- le chariot d'étage au milieu du couloir qui gênait la circulation,
- refus d'une(un) femme(valet) de chambre de fournir un drap de bain supplémentaire,
- une altercation dans le couloir entre 2 femmes(valets) de chambre,
- des plateaux de petits déjeuners dans les couloirs à 13 heures 30.

Ces faits se sont produits un week-end, aucun responsable n'était présent.

Votre direction souhaite que vous fassiez le nécessaire pour que cette situation ne se renouvelle pas.

TRAVAIL À RÉALISER :

1. Préparez une réunion avec les deux femmes(valets) de chambre qui travaillaient à cet étage. Un(e) des deux est en période d'essai.
2. Animez cette réunion.

NB : Vous produirez tous les documents qui vous semblent nécessaires, dont au moins un réalisé à l'aide de l'outil informatique.

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2008	SUJET
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER RELATIONNEL	Coef : 6	Feuille 1/2	

ANNEXE
FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

HÔTEL LES AMIETTES Parc de la Bouline - 28 chemin du Belvédère 74000 ANNECY Tél : 04 .50.40.63.00 - Fax : 04.50.40.66.99 E-mail : hotellesamiettes@wanadoo.fr Site internet : www.hotel.les-amiettes.Annecy.com
--

Catégorie : 3 étoiles.

Situation :

L'hôtel est situé en périphérie de la ville, dans un parc de 5 hectares boisés, il offre calme, repos et un accès facile aux différentes animations de la ville, centres d'affaires, salons et congrès environnants.

Capacité : 105 chambres réparties sur 5 niveaux

- 50 chambres « twin » et 45 chambres doubles,
- 4 chambres (2 doubles et 2 « twin ») situées au premier étage, aménagées pour accueillir des personnes à mobilité réduite (ascenseurs adaptés),
- le premier et le deuxième étage sont des étages « non fumeur »,
- 6 suites (chambres à grand lit et salon avec canapé convertible 2 places) situées au dernier étage.

Prix des chambres	130 à 195 €uros
Taux d'occupation annuel	84 %
Durée moyenne de séjour	1,8 jour
Indice de fréquentation	1,6
Segmentation	Individuels tourisme : 25 % Individuels affaires : 60 % Groupes tourisme : 15 %

Restauration :

- Restaurant traditionnel : « Le Relais du Lac ».
- Bar : « Le Belvédère ».

Divers :

- 1 centre de « fitness » est accessible de 7 h. à 23 h.
- 1 service pressing.
- 1 vaste hall avec espace « affaires ».
- 2 salles de banquet avec une grande terrasse en été.
- 400 m² de salons de conférences et séminaires.
- Le linge plat est en location, le linge éponge appartient à l'hôtel et est entretenu par une blanchisserie extérieure.

A proximité :

- Promenades et sports nautiques sur le lac d'Annecy.
- Excursions, circuits de randonnée, centre équestre.
Complexe sportif avec piscine couverte.

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2008	SUJET
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER RELATIONNEL	Coef : 6	Feuille 2/2	