

SUJET RELATIONNEL N° 1

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).

La charge de travail de la lingère a été jugée trop importante par la direction de l'hôtel. De ce fait, il a été décidé d'externaliser le nettoyage du linge clients.

Votre direction vous confie la mission de mettre en place ce nouveau service.

Camille, la lingère qui travaille depuis 12 ans dans votre établissement, a très mal pris cette décision. Elle pense que la direction et vous-même remettez en cause ses compétences et elle refuse de coopérer.

TRAVAIL À RÉALISER :

1. Concevoir l'organisation de ce service entre l'hôtel, le fournisseur et les clients.
2. Recevoir Camille pour lui expliquer la situation et faire le point avec elle.
3. Lui présenter et la former à cette nouvelle procédure.

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 Euros
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	