

## SUJET RELATIONNEL N°1

### FICHE CANDIDAT

Durée : 2 heures (dont 1 heure de préparation)

Sujet :

Vous venez d'être recruté(e) en qualité d'assistant(e) gouvernant(e) de l'hôtel les Mimosas à Aurons (cf. annexe fiche signalétique de l'hôtel).

La clientèle est essentiellement une clientèle d'affaires habituée.

Lors de vos contrôles, vous avez été amené(e) à faire des remarques à deux reprises sur la qualité du travail de Claude, valet (femme) de chambre récemment embauché(e).

À nouveau, aujourd'hui, en contrôlant la suite numéro 408 (prévue en arrivée dans vingt minutes), vous constatez les faits suivants :

- La bonde d'un des lavabos est mal nettoyée,
- La robinetterie n'est pas nettoyée,
- La pointe du papier toilette n'est pas faite,
- La moquette est mal aspirée,
- La papeterie d'accueil n'est pas complète.

Vous n'avez pas d'autre solution que de finir le travail vous-même.

Vous ne pouvez pas laisser perdurer cette situation, vous décidez de convoquer Claude en fin de journée.

Travail à faire :

- Préparez cet entretien avec Claude en présentant au moins un document avec l'outil informatique.
- Recevez Claude et menez cet entretien.

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2009	SUJET
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER RELATIONNEL	Coef : 6	Feuille 1/2	

## ANNEXE

### FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

<b>HÔTEL LES MIMOSAS</b> <b>7 rue de l'écrin</b> <b>13121 AURONS</b> <b>Tél : 04 .80.40.63.00 - Fax : 04.80.40.66.99</b> <b>E-mail : hotellesmimosas@wanadoo.fr</b> <b>Site internet : www.hotel.les.mimosas.com</b>
---

Catégorie : 4 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 : 104 chambres et 8 suites réparties sur 4 niveaux

Prix des chambres	200 à 295 Euros
Taux d'occupation annuel	78 %
Durée moyenne de séjour	1,8 jour
Indice de fréquentation	1,6
Segmentation	Individuels familles : 25 % Individuels affaires : 75 % (clientèle habituée)

Divers :

- Un restaurant gastronomique,
- Trois salles de séminaires,
- Une piscine couverte.

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2009	SUJET
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER RELATIONNEL	Coef : 6	Feuille 2/2	