

SUJET RELATIONNEL N° 1

FICHE CANDIDAT

Durée : 2 heures (dont 1 heure de préparation)

Sujet :

Vous venez d'être recruté(e) comme gouvernante de l'Hôtel du Relais de la Poste à Besançon (cf. annexe).

Depuis quelques mois, vous avez mis en place une collaboration avec « Nettoyage Express », une entreprise de sous-traitance, pour le nettoyage des lieux publics et locaux communs.

Récemment, après plusieurs contrôles effectués dans les lieux publics et quelques remarques des clients habitués, vous avez constaté :

- un nettoyage rapide et superficiel des toilettes,
- une aspiration des couloirs non satisfaisante,
- les cendriers d'ascenseur non vidés régulièrement,
- le manque de discrétion du personnel le matin,
- le port des tenues non respecté,
- une hygiène corporelle parfois douteuse.

Vous avez rendez-vous dans une heure avec le représentant du sous-traitant en charge de votre secteur, avec qui vous aviez négocié le contrat.

Vous préparez cet entretien et recevez M. (ou Mme) Dupont.

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

EXAMENS - ENSEIGNEMENT TECHNIQUE			
Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2006	SUJET
Epreuve : E1 - EPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER RELATIONNEL	Coef : 6	Feuille 1/2	

ANNEXE

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

Hôtel du Relais de la Poste
Rue de Dole
25000 BESANCON

Tél. : 03.81.83.74.81.

Fax : 03.81.83.22.74.

E-mail : Hotelrelaisposte@wanafonie.fr

Catégorie : 3 étoiles

Capacité : 70 chambres doubles climatisées, spacieuses et fonctionnelles.

Tarifs :

- 1 personne : 75 Euros
- 2 personnes : 80 Euros
- Petit déjeuner : 9 Euros

Taux d'occupation annuel : 65 %

Durée moyenne de séjour : 1,4 jours

Indice de fréquentation : 1,3

Segmentation :

- tourisme : 20 %
- affaires : 50 %
- groupes : 30 %

Restauration :

- un restaurant de spécialités locales : 60 couverts,
- un salon de séminaire : 20 places assises.

EXAMENS - ENSEIGNEMENT TECHNIQUE			
Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2006	SUJET
Epreuve : E1 - EPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER RELATIONNEL	Coef : 6	Feuille 2/2	