



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Caen pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement
professionnel**

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE

**GRILLE D'ÉVALUATION DE L'ÉPREUVE E1 : PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE
SUJET RELATIONNEL**

Date :

Nom - Prénom :

N° candidat :

| ÉVALUATION | THÈMES À ÉVALUER | A.M. | M.I. | M.A. | M.S. |
|------------------------------|---|------|------|------|------|
| COMMUNICATION | 1. Comportement non verbal : ○ Tenue vestimentaire, attitude professionnelle. | 0 | 1 | 2 | 3 |
| | 2. Comportement verbal : ○ Vocabulaire adapté, ton de la voix et débit de la parole. | 0 | 1 | 2 | 3 |
| | 3. Ecoute active : ○ Questionnement, identification des faits, reformulation. | 0 | 1 | 2 | 3 |
| TECHNIQUES | 1. Prise de contact et analyse de la situation. | 0 | 1 | 2 | 3 |
| | 2. Démarche logique pour mener l'entretien. | 0 | 1 | 2 | 3 |
| | 3. Argumentation - Justification. | 0 | 1 | 2 | 3 |
| | 4. Validité des choix, d'un accord pour une solution négociée. | 0 | 1 | 2 | 3 |
| | 5. Synthèse, évocation de l'avenir et prise de congé. | 0 | 1 | 2 | 3 |
| OUTILS | 1. Pertinence et utilisation des supports (doc. éditions) | 0 | 1 | 2 | 3 |
| | 2. Maîtrise de l'informatique | 0 | 1 | 2 | 3 |
| TOTAL DES POINTS PAR COLONNE | | | | | |
| TOTAL GÉNÉRAL | | / 30 | | | |
| NOTE FINALE | | / 10 | | | |

A.M. : Aucune maîtrise
M.A. : Maîtrise acceptable

M.I. : Maîtrise insuffisante
M.S. : Maîtrise satisfaisante

Observations : _____

Signatures des Membres du Jury :

SUJET RELATIONNEL N°1

FICHE JURY

Durée : 2 heures (dont 1 heure de préparation)

Un des membres de la commission d'interrogation jouera le rôle du maître d'hôtel.

Attitude à adopter :

- Vous êtes en sous-effectif.
- Vous trouvez normal que votre équipe donne la priorité au bon déroulement du service au restaurant.
- Votre brigade est régulièrement renforcée par des extras, leur procurer des tenues à la bonne taille n'est pas toujours aisé.
- Le turn-over chez ces extras est important et vous avez d'autres priorités que de vérifier le soin qu'ils apportent à leurs tenues.
- Votre équipe se plaint régulièrement de ne pas avoir le linge propre en quantité suffisante et suffisamment tôt pour la mise en place.
- Vous n'avez pas d'heure fixe pour finir le service, vous ne comprenez pas cette rigidité au sujet des horaires de la lingerie et le manque de coopération de la chef lingère.

Le jury portera son attention sur le fait que le candidat devra :

- Accueillir le maître d'hôtel.
- Exposer les faits.
- Laisser s'exprimer le maître d'hôtel.
- Répondre à ses objections.
- Défendre l'intérêt de son service.
- Parvenir à un accord.
- Prendre congé.

Nota : Si les réponses du candidat ne satisfont pas les attentes du jury, celui-ci devra utiliser la dernière partie de l'entretien pour réorienter la discussion sur une solution viable dans le cadre de l'entreprise définie.

| | | | |
|--|-------------|--------------|-------------|
| Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE | Durée : 4 h | Session 2010 | CORRIGÉ |
| Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER RELATIONNEL | Coef : 6 | | Feuille 1/2 |

ANNEXE

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

| |
|--|
| <p>HÔTEL LA TOUR SALVANY Avenue Georges BASSINET 69260 CHARBONNIÈRES-LES-BAINS Tél. : 04.78.77.76.75 Fax. : 04.78.77.76.74 Courriel : hotellatoursalvany@orange.fr Site Internet : www.hotel_la_tour_salvany.com</p> |
|--|

Catégorie : 3 étoiles

Situation :

L'hôtel, ouvert toute l'année, situé dans un parc boisé de 3 hectares, calme et paisible, bénéficie d'un emplacement privilégié, à 5 km du centre ville de Lyon, et à 2 minutes du casino Lyon Vert.

Capacité :

- 95 chambres non fumeur, insonorisées et climatisées :
 - toutes équipées de salle de bain privative, lits jumeaux, transformables en lit double, et d'un canapé «twin» convertible à 1 ou 2 personnes, coffre fort ;
 - réparties sur 5 étages en 57 chambres standard dont 3 chambres équipées pour personnes à mobilité réduite et 38 chambres supérieures situées aux deux derniers niveaux.

Tarifs :

| Prestations | 1 personne | 2 personnes |
|--------------------------------------|---|-------------|
| Chambre standard | 97 € | 130 € |
| Chambre supérieure | 120 € | 150 € |
| Supplément 3 ^{ème} personne | 34 € | |
| Petit déjeuner | 15 € par personne (continental ou buffet) | |

Les enfants de moins de 15 ans, bénéficient de la gratuité logés dans la chambre des parents, petit déjeuner offert, 50 % appliqués pour les repas.

Divers :

- . réception 24h/24h
- . un restaurant gastronomique «L'Orée du parc»
- . un bar
- . quatre salles de réunion transformables, superficie totale de 200 m²
- . piscine couverte et Spa
- . parking privé

Résultats :

Taux d'occupation 79 % - Indice de fréquentation 1,5 - Durée moyenne de séjour 1,3
Clientèle : Sociétés 60 %. Touristes 40 %.

| | | | |
|--|-------------|--------------|-------------|
| Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE | Durée : 4 h | Session 2010 | CORRIGÉ |
| Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER RELATIONNEL | | Coef : 6 | Feuille 2/2 |