



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**

ACADEMIE DE BESANCON

**Brevet Professionnel « gouvernante »**

**E5 ANGLAIS**

Date :

**CANDIDAT**

N° du candidat :

Nom et prénom :

**EXAMINATEURS**

Nom prénom signature :

**EVALUATION**

N° du sujet de l'interrogation :

Sur quelle(s) compétence(s) porte-t-il ?

- Assurer l'accueil et le suivi du client :
- Gérer les situations particulières ou occasionnelles :
- Solutionner les demandes non satisfaites des clients :

Discours	Inter communication	Intelligibilité et recevabilité linguistique
Articulé	Participe à un échange de manière active	S'exprime dans une langue globalement correcte (morphosyntaxe et prononciation)
Nuancé	Argumente, justifie, donne son opinion	Utilise un vocabulaire approprié avec quelques confusions lexicales qui ne gênent pas la communication
Pertinent	Cherche à convaincre, réagit avec vivacité et pertinence	S'exprime dans une langue correcte et fluide, proche de l'authenticité
/ 6	/6	/6

Savoir être : /2

**Note finale : / 20**

# Fiche jury

## SUJET N°1

The head housekeeper apologises for the inconvenience ; contacts laundry manager to see the problem with him (ask him to come and get the suit back to clean it again ; if not satisfying or possible, he'll have to refund the guest.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'Enseignement Professionnel  
Réseau Scérén

EXAMENS - ENSEIGNEMENT TECHNIQUE			
Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	SESSION 2010		CORRIGÉ
Epreuve : E5 - Langue vivante appliquée	Durée : 20 mn	Coef : 2	FEUILLE 1/1

# Fiche jury

## SUJET N°2

- Tell him there is a conference room and that he can book it at the reception desk.
- Offer to call the reception desk : ask him details about the meeting (staff / board meeting, birthday, wedding, other events - number of guests - caterer or not etc ...).
- Room 201 is on the second floor. The conference room is on the ground floor. Simply tell him to follow you. Or tell him he can go straight on and take the elevator. Then go left / right to the conference room.
- Ask him if there is anything else you can do to help.

EXAMENS - ENSEIGNEMENT TECHNIQUE			
Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE		SESSION 2010	CORRIGÉ
Epreuve : E5 - Langue vivante appliquée	Durée : 20 mn	Coef : 2	FEUILLE 1/1

# Fiche jury

## SUJET N°3

You phone your regular florist to ask for an estimation. You need a dozen floral arrangements for the hall, bunches of season flowers and of course table arrangement.

You ask for the kind of flowers (daisies, lilies, white roses ...).

As a wedding present on behalf of the hotel, you would like a special bunch for the bride.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'Enseignement Professionnel  
Réseau Scérén

EXAMENS - ENSEIGNEMENT TECHNIQUE			
Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	SESSION 2010		CORRIGÉ
Epreuve : E5 - Langue vivante appliquée	Durée : 20 mn	Coef : 2	FEUILLE 1/1

# Fiche jury

## SUJET N°4

First you apologize.

Then, you try to see what the problem is - flowers, welcoming products, drinks ...

You offer them other rooms.

You offer a bottle of champagne and a fruit basket to compensate for the inconvenience.

EXAMENS - ENSEIGNEMENT TECHNIQUE

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE

SESSION 2010

CORRIGÉ

Epreuve : E5 - Langue vivante appliquée

Durée : 20 mn

Coef : 2

FEUILLE 1/1

# Fiche jury

## SUJET N°5

- Check the guest's room number. Tell her you will ask the chambermaid if she found her glasses.
- Offer to check the room with her again. Could she have left them anywhere else ? Does she have an extra pair ?
- Tell her you will do everything you can to help her. Ask her if anything else is missing.
- Is there anything else you can to help ?

EXAMENS - ENSEIGNEMENT TECHNIQUE			
Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE		SESSION 2010	CORRIGÉ
Epreuve : E5 - Langue vivante appliquée	Durée : 20 mn	Coef : 2	FEUILLE 1/1