

26 ^{ème} Concours 2016-2018	Groupe XVII – Métiers du commerce et des services de l'Hôtellerie Classe 2 – Gouvernant(e) des services hôteliers	28 novembre 2018
---	--	---------------------

Sujet écrit - Étude de cas : marketing-management

Thème : l'hôtellerie indépendante face à l'expérience client

Durée 2 heures

Le présent dossier est composé de :

- ⇒ trois parties indépendantes et de durée inégale
- ⇒ d'un dossier documentaire servant d'appui à la réalisation des questions

Parties pour le dossier :

Partie 1 :	L'expérience client en hôtellerie	Page 2
Partie 2 :	L'expérience client au Burgundy	
Partie 3 :	L'expérience client et le management du personnel	
Dossier documentaire complémentaire	Présentation, organigramme, données financières et commerciales de l'hôtel Burgundy	Page 3 à 5

Rappel : une bibliographie vous a été préalablement fournie
https://padlet.com/mofgouvernant_e/2018_2019

Un lot d'échantillon de produits représentatifs de l'esprit du Burgundy vous est proposé pour l'épreuve.

Le présent sujet sera à rendre dans son intégralité avec votre copie en fin d'épreuve

Vous êtes chargé dans le cadre de votre poste de gouvernant(e) général(e) à l'hôtel Burgundy situé à Paris de participer à l'étude d'opportunité « l'hôtellerie indépendante face à l'expérience client »

Votre directeur d'hôtel vous sollicite pour l'accompagner dans ce projet qu'il souhaite mettre en œuvre dans l'établissement.

Vous traiterez donc l'ensemble des questions des 3 parties de ce dossier.

Partie 1 : L'expérience client en hôtellerie indépendante

(Durée indicative 45 minutes)

Dans un premier temps, il vous est demandé de participer à un travail de réflexion autour de l'**expérience client** et plus particulièrement dans le cadre de l'**hôtellerie indépendante**.

Pour cela, traitez les points suivants dans un paragraphe structuré afin de réaliser un dossier d'opportunité que vous remettrez à votre direction.

- Explication du concept « d'expérience client »
- Les attentes des clients
- Les enjeux actuels pour l'hôtellerie indépendante
- Rôle du gouvernant ou de la gouvernante général(e) dans ce contexte

Partie 2 : L'expérience client dans l'hôtel Burgundy

(Durée indicative 55 minutes)

Suite à votre étude, le responsable vous demande maintenant de mettre vos connaissances en perspective avec les spécificités de votre hôtel, le Burgundy, présenté dans le dossier complémentaire.

Pour cela, vous proposez deux expériences clients, innovations adaptées à votre établissement et vous développerez les grandes lignes de la mise en œuvre pour votre service des étages.

Enfin, vous sélectionnez l'une de vos propositions et indiquez ses incidences financières en termes de coûts et de revenus sur l'entreprise.

Partie 3 : l'expérience client et le management du personnel

(Durée indicative 20 minutes)

En tant que responsable de service, il vous est demandé de réfléchir à la question suivante :

« L'expérience client à travers le numérique : déshumanisation du service client ? »

Vous présenterez votre réflexion sous la forme de votre choix.

EPREUVE FINALE
De l'examen dénommé

Concours « Un des Meilleurs Ouvriers de France »

26 ^{ème} Concours 2016-2018	Groupe XVII – Métiers du commerce et des services de l'Hôtellerie Classe 2 – Gouvernant(e) des services hôteliers	29 novembre 2018
---	--	---------------------

ATELIER 1 – ENTRETIEN EN ANGLAIS

SUJET CANDIDAT

Thème :

Dialogue oral dans un anglais courant.

Situation :

Monsieur et Madame SMITH, clients d'origine anglo-saxonne sont prévus en départ aujourd'hui, mais refusent de quitter leur chambre avant de vous avoir rencontré(e).

Sujet :

1. Rencontrer Monsieur ou Madame SMITH.
2. Répondre à ses demandes.

ATELIER 2

Sujet CANDIDAT

THÈME : Garantir l'expérience client au sein d'un établissement hôtelier

A la suite du problème dans la chambre de M. et Mme SMITH, vous rencontrez votre direction générale dans 15 minutes.

Au cours de cet entretien, vous devez :

1. Indiquer les mesures que vous allez prendre afin que la chambre occupée par M. et Mme SMITH puisse être remise en location dans les meilleurs délais.
2. Proposer à votre direction générale, un plan d'action contre les punaises de lit afin de limiter à l'avenir les risques de propagation de ce fléau.

26 ^{ème} Concours 2016-2018	Groupe XVII – Métiers du commerce et des services de l'Hôtellerie Classe 2 - Gouvernant(e) des services hôteliers	29 novembre 2018
---	---	------------------

ATELIER 3

SUJET CANDIDAT

THÈME : Organiser le travail de son équipe

Sujet :

La chambre, occupée par M. et Mme SMITH il y a quelques jours, a subi un traitement à la chaleur pour l'éradication des punaises de lit.

Ce matin, le service technique a replacé le mobilier dans la chambre.

Ce soir, M. BRUXOIS, client habitué de l'hôtel, est prévu en arrivée dans cette chambre.

Vous transmettez à Camille, femme/valet de chambre, les consignes de travail pour qu'il. elle assure la remise en état de cette chambre.

Travail à réaliser :

1. Prévoir les tâches spécifiques à réaliser dans le cadre de cette remise en état.
2. Transmettre les consignes de travail à Camille.

26 ^{ème} Concours 2016-2018	Groupe XVII – Métiers du commerce et des services de l'Hôtellerie Classe 2 - Gouvernant(e) des services hôteliers	29 novembre 2018
---	---	------------------



EPREUVE FINALE

De l'examen dénommé

Concours « Un des Meilleurs Ouvriers de France »

26 ^{ème} Concours 2016-2018	Groupe XVII – Métiers du commerce et des services de l'Hôtellerie Classe 2 – Gouvernant(e) des services hôteliers	29 novembre 2018
---	--	---------------------

Sujet de l'œuvre

L'œuvre de la classe gouvernant(e) des services hôteliers peut être débutée dès la mise en ligne de ce sujet.

Il s'agit du projet d'un(e) gouvernant(e) général(e) en charge de l'ouverture d'un département dans un établissement hôtelier engagé dans la norme ISO 26000.

La mission consiste à créer le service gouvernant-e en intégrant des innovations technologiques existantes dans les différents domaines industriel, informatique, digital, robotique, intelligence artificielle...

Le projet, en conformité avec l'ISO 26000, présentera des propositions portant sur les sujets suivants :

- l'organisation humaine du service ;
- les processus de travail ;
- les outils et matériels de travail ;
- la communication interne ;
- la relation au client.

Les propositions viseront à optimiser les performances économique, commerciale et sociale du service.

Les candidats présenteront l'œuvre, au jury, sous la forme et le support de leur choix. Celle-ci doit être facilement consultable, actualisable et permettant une prise de décision.

Le candidat présentera à l'oral son œuvre durant 30 minutes, et répondra aux questions du jury pendant une durée maximale de 20 minutes.