

# CQP Gouvernant(e) d'établissements de santé

**Greta Strasbourg Europe**  
GRETA STRASBOURG EUROPE  
(GSE)  
22, rue Lixenbuhl CS 60050  
67402 Illkirch Cedex  
Téléphone: 03 88 40 77 00  
[contact@strasbourg.greta.fr](mailto:contact@strasbourg.greta.fr)



Retrouvez nous  
également sur :



## Responsable(s) de l'action

Michelle KAH  
Conseiller(e) en Formation  
Continue  
03 88 40 77 00  
Alda Richard  
Assistant(e)  
03 88 40 77 00



## OBJECTIFS PROFESSIONNELS

Le Gouvernant en établissement de santé H/F possède plusieurs compétences en commun avec le Gouvernant d'hôtel H/F.

Il est chargé de prendre en charge la gestion du service d'étages en coordonnant, contrôlant et planifiant l'activité du personnel d'étages. Il gère les matériels, stocks et fournitures et garantit la maintenance des installations. Il anime et encadre les équipes, contribue à la qualité générale de l'accueil de la clientèle et de son séjour.

## CONTENUS DISPENSÉS

Bloc de compétences n°1 : Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser la prestation

- Etablir un contact efficace et adapté au client
- Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service
- Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction du client

Bloc de compétences n°2 : Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant des clients

- Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client
- Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client

Bloc de compétences n°3 : Approvisionner et participer à l'achat de marchandises ou de produits

- Procéder à l'approvisionnement des marchandises et participer à l'achat de marchandises ou de produits

Bloc de compétences n°4 : Organiser le travail et superviser l'équipe

- Organiser et superviser le travail de l'équipe, en optimisant le travail.

Bloc de compétences n°5 : Contribuer à la gestion de l'hébergement en établissement de santé

- Coordonner l'entretien et l'hygiène des espaces
- Gérer la lingerie et les fournitures hôtelières
- Participer à la vie sociale de l'établissement

## MODALITÉS

En centre et stage en entreprise, En contrat de professionnalisation

### Modalités d'inscription :

Entretien et positionnement.

### Modalités d'évaluation :

### Méthodes pédagogiques :

Groupe, Parcours individualisé

Cours en salle de formation pour l'enseignement général et en hôtel d'application/lingerie pour les travaux pratiques de l'enseignement professionnel - Stages tutorés obligatoires de 455 heures sur l'ensemble du cursus - Mises en situation

### Validation :

Certificat de Qualification Professionnelle de la branche Hôtellerie Restauration délivré

par le FAFIH.

**Niveau d'entrée :**

Niveau 4 (Bac)

**Niveau de sortie :**

Sans niveau spécifique

**Prérequis :**

Une expérience confirmée d'employé d'étages est généralement demandée mais l'accès direct est parfois possible. Sens de l'organisation, du détail et de la propreté. Goût du contact et du management d'équipes.

**Durée en centre :**

500H

**Durée en entreprise :**

455H

**Public visé :**

Demandeur d'emploi, Salarié en contrat de professionnalisation, Salariés

**Rythme :**

Temps plein

**Tarif individuel :**

7 000 € - Selon votre profil et vos acquis, la durée et le prix de la prestation peuvent varier. Ce tarif est indicatif et non contractuel. Pour une réponse sur mesure, contactez-nous.

**Financier :**

Multifinancement

**Accessibilité handicap :**

oui

(sous réserve de validation du projet professionnel)

**DATE(S) ET LIEU(X)**

**Date :**

Du 27 Septembre 2021 au 12 Mai 2022

**Lieu :**

Lycée polyvalent des métiers A. Dumas, Lycée des métiers de l'hôtellerie et du tourisme

**Adresse :**

Lycée Alexandre Dumas

75 Route du Rhin

67404 Illkirch-Graffenstaden

Téléphone: 03 88 65 30 30

© 2021 GIP FCIP Alsace, réseau des GRETA, CFA académique

---

Publié sur Réseau des GRETA d'Alsace / GIP FCIP Alsace / CFA académique  
(<https://www.gip-fcip-alsace.fr>)