



## **PERFECTIONNEMENT ESPAGNOL EN HOTELLERIE/RESTAURATION**

### **Objectifs :**

1. Acquisition: Espagnol a l'oral
2. Conversation à travers des jeux de rôle
3. Ecoute: amélioration et compréhension
4. Développer une facilité de lire et comprendre des documents administratifs.
5. Acquérir le vocabulaire et les phrases types de la profession et vous entraîner activement à la compréhension auditive et à la communication

### **Programme :**

#### **Consolider ses bases grammaticales**

- Les temps simples et progressifs du présent et du passé
- Les phrases simples et complexes
- L'affirmation, la négation et l'interrogation
- Les expressions courantes

#### **Maîtriser le vocabulaire spécifique à l'hôtellerie/restaurant**

- Les chambres et les salles de bain (mobilier et équipement)
- Le linge de lit et de bain
- L'hôtel et ses prestations
- Les différents services proposés par l'établissement
- le service de restaurant

#### **Accueillir, accompagner et renseigner le client durant son séjour**

- Accueillir, présenter l'établissement et le faire visiter
- Renseigner sur les prestations, les tarifs et les horaires
- Décrire l'établissement et les chambres de manière détaillée

- Procéder à la facturation, au check-in et au check-out
- Donner des informations sur la région et proposer des idées de visite
- Pouvoir orienter les clients à l'intérieur comme à l'extérieur de l'hôtel
- Décrire le restaurant et les menus proposés
- Conseiller le client en fonction de ses goûts
- Prendre une réservation de table (physique ou téléphonique)
- Proposer et servir au bar
- Maîtriser les formulations de la conversation téléphonique
- Gérer les réservations de chambres et les annulations
- Traiter les réclamations et les requêtes spécifiques et proposer une solution
- Rédiger un courrier et maîtriser les formules-types à l'écrit

#### Echanges culturels

- Connaissances culturelles pour accueillir, informer et dialoguer avec une clientèle anglophone
- Comprendre les besoins explicites et implicites de la clientèle étrangère et savoir les reformuler
- Lire, interpréter et rechercher des supports d'information pour renseigner la clientèle (guides, annuaires ou horaires) avec aisance
- Pouvoir tenir une conversation d'ordre général avec le client

#### Méthode pédagogique :

Visio conférence, formation asynchrone (étude de cas)

#### Calendrier :

- ✓ 21 heures – séquences de 4 X 3 heures en visio-conférences + formation auto-tutoré de 4 X 2 heures par jour + 1 heure d'autoformation
- ✓ Entre le 15/11 et le 23/12/2020

Lieu : Formation à distance