

## PLAN DE FORMATION ESPAGNOL DANS L'HOTELLERIE - RESTAURATION

Public visé : Toute personne appelée à communiquer en espagnol, pour des raisons professionnelles.

Objectif : Maîtriser de façon optimale les situations formelles et informelles de communication en langue espagnole, susceptibles d'être rencontrées dans le cadre professionnel.

Moyens pédagogiques : Formateur pédagogue et confirmé ; les formations sont animées en cours particuliers ou en petite équipe. L'entraînement est basé sur les études de cas, des jeux de rôles, mises en situation pour simuler des situations professionnelles ayant pour support des outils pédagogiques (documents écrits, vidéo, audio).

Méthodes d'évaluation des acquis : Après chaque session, une évaluation des acquis précédents sera envisagée, suivra une évaluation générale en fin de stage.

Contenu de la formation :

- **1 - Répondre au téléphone**

Poser des questions simples.

\* vocabulaire : jours, nombres, formule de politesse...

- **2 - Donner des renseignements**

Les différents aménagements dans l'hôtel

Les prix

Savoir s'identifier

- **3 - Prendre des réservations**

Les heures d'ouverture / fermeture

Demandes de renseignements

- **4 - Recevoir des clients**

- **5 - Demander et répondre poliment**

- **6 - Prendre des commandes**

Conseiller les clients sur le menu ,les vins

\* vocabulaire : hors d'œuvre, légumes, viandes, poissons, boissons

- **7 - Prendre une commande par téléphone**

Prendre des messages

\* structures : les réponses courtes

vocabulaire

- **8 - Offrir son aide, donner des conseils**

- **9 - Gérer les plaintes des clients**

- **10 - s'excuser**

Différentes expressions

- **11 - Règlements des notes**

\*vocabulaire : monnaies et différents modes de paiement

- **12 - Départs**