

# AMÉLIORER SA PRATIQUE DE L'ESPAGNOL DU TOURISME



Nombre de participant : de 1 à 12 personnes  
Durée : 40h (2 mois) - Délai d'inscription : J-21  
Formation en discontinuée. Entrée et sortie permanente  
Lieu : France Entière - La Réunion - À distance

## TARIF DE FORMATION

Sur devis / financement OPCO, CPF, Pôle emploi,  
La Région, (formation exonérée de TVA)

### Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi  
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de  
handicap. Contacter le référent handicap.

### Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.  
PC portable requis. Niveau espagnol A1

### Déroulement de la formation :

Durée : 2 à 4 demi-journées /semaine  
de 8h30-12h ou 13h-16h30  
Soutien personnalisé à distance.

### Modalités pédagogiques

Formation en salle et/ou à distance en visioconférence  
Plateforme de E-learning

### Moyens pédagogiques :

Fiches pédagogiques. Ateliers pratiques, E-learning,  
Utilisation des outils numériques de révision. Mise en  
situation et jeux de rôles.

### Poursuite de parcours :

Acquisition de compétences d'une Spécialité Métier :  
- "Réceptionniste en hôtellerie"  
- "Conseiller vendeur en voyages"  
- "Chargé d'accueil touristique"  
- Guide accompagnateur touristique"

### Expériences professionnelles :

Des formateurs bilingues d'expériences métiers, diplômés  
et certifiés.

### Objectifs :

S'exprimer simplement et clairement dans des situations  
professionnelles  
Être capable de comprendre un locuteur hispanophone qui  
parle lentement et clairement  
Maîtriser le vocabulaire professionnel et la grammaire du  
niveau B1  
Être capable de comprendre et de rédiger des mails

### Programme de la formation :

(construit à partir des référentiels de certification des métiers  
du tourisme)

#### CP1 - Accueillir les clients en face-à-face et au téléphone (10h)

Accueillir ; se présenter ; présenter son métier et son  
entreprise  
Questionner, renseigner et conseiller  
Faire patienter, transférer un appel  
Indiquer une direction

#### CP2 - Décrire un produit touristique (10H)

Rechercher les besoins des clients  
Décrire un produit, faire des comparaisons et des  
suggestions  
Donner des informations commerciales (prix, délais...)  
Informers sur les conditions de transport et les formalités

#### CP3 : recueillir une demande de réservation ou de location (10H)

- Informer sur les conditions de réservation  
Prendre une réservation, clarifier et vérifier les informations  
Informers sur l'hébergement et les services hôteliers  
Finaliser une réservation (paiements, conditions générales  
de vente...)

#### CP4 : traiter les litiges et des réclamations (10H)

Recevoir une réclamation et la traiter  
Gérer les annulations, retards et problèmes divers