

## L'espagnol de l'hôtellerie et de la restauration (atelier)

Cette formation vous apportera les clés pour accueillir et dialoguer avec votre clientèle étrangère en espagnol. La maîtrise du vocabulaire et des expressions spécifiques à l'activité de l'hôtellerie et de la restauration vous permettra de répondre avec aisance à toutes les demandes de vos clients, tant à l'écrit qu'à l'oral.

### OBJECTIFS

- Maîtriser le vocabulaire et les expressions spécifiques au domaine de l'hôtellerie et de la restauration
- Perfectionner vos techniques d'accueil, dialoguer avec aisance avec votre clientèle hispanophone
- Enrichir vos interventions professionnelles en espagnol pour gérer avec efficacité les réclamations, les plaintes, les clients difficiles

### PROGRAMME

#### Accueillir la clientèle étrangère

- Se présenter, décrire l'établissement et les services proposés
- Connaître le vocabulaire et les expressions spécifiques à l'accueil
- Réceptionner et gérer une communication téléphonique, faire patienter, clarifier et vérifier les informations
- Intégrer les règles de politesse et conventions de prise de parole propres aux cultures étrangères
- Exercices oraux avec supports audio et vidéo : travail sur l'élocution et l'intonation pour établir un contact privilégié avec le client, en face à face ou au téléphone

#### Renseigner et répondre aux demandes des clients

- Comprendre les besoins de son interlocuteur et savoir les reformuler
- Indiquer une direction, décrire un endroit
- Donner des indications sur la carte du restaurant, prendre des commandes et servir en espagnol
- Renseigner sur l'horaire et le prix d'un train, d'un avion d'une visite, etc.
- Prendre des réservations ou gérer des annulations
- Rédiger un mail de confirmation en intégrant les formules de politesse
- Formuler des conseils ou des suggestions
- Mise en situation : jeu de rôle à partir d'expériences concrètes proposées par les participants

#### Traiter les réclamations, les plaintes, gérer les clients difficiles

- Facturer le client et faire face à d'éventuelles remarques
- Savoir utiliser des expressions de remplacement pour clarifier le sens
- Prévenir, rassurer, éviter un conflit
- Connaître et utiliser avec efficacité le langage idiomatique
- Être capable de prendre congé, de comprendre et d'exprimer les salutations

 **1 jour**

prix par participant

**480 € HT**

code formation : LA28

option restauration

**18 €** par jour



NOUVEAU



PRESENTIEL

### LES + TANIT FORMATION

- Formation en groupe de 5 personnes maximum de même niveau
- Intervenants natifs hispanophones
- Outils interactifs de formation (jeu de rôle, mises en situation...)
- Supports audio et vidéo
- Remise d'un bilan personnalisé
- Remise d'un lexique sur l'espagnol de la restauration et de l'hôtellerie

### POUR QUI ?

- Toute personne travaillant dans les métiers de l'hôtellerie, de la restauration, du tourisme ou au contact d'une clientèle étrangère

### PRÉ-REQUIS

- Avoir un niveau intermédiaire ou B1 correspondant au Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues de préférence

### SESSIONS

Paris

- 22 avr. 2025
- 21 mai 2025
- 24 juin 2025
- 23 sept. 2025

- Maîtriser les formules de politesse adaptées aux différentes situations

Syntaxe, vocabulaire, conjugaison => Aspects du présent, passé, futur et conditionnel - Vocabulaire spécifique à l'hôtellerie et à la restauration. Termes décrivant les prestations et les équipements hôteliers – Élocution, accent, débit pour développer la fluidité verbale et assurer un relationnel de qualité.

### Évaluation des acquis

- 
- Test de connaissances et exercice oral sur le thème de la formation
- 
- Remise du bilan personnalisé
  - > Remise d'un lexique : L'espagnol de l'Hôtellerie et de la Restauration

- 28 oct. 2025
- 25 nov. 2025
- 9 déc. 2025

**STAGE / FORMATION**

**BULLETIN D'INSCRIPTION**

Intitulé \_\_\_\_\_  
 Code \_\_\_\_\_  
 Date \_\_\_\_\_ Lieu \_\_\_\_\_  
 Prix HT \_\_\_\_\_ + TVA (taux en vigueur de 20%) \_\_\_\_\_ Prix TTC \_\_\_\_\_  
 Nombre de repas \_\_\_\_\_ Prix total des repas \_\_\_\_\_

**ENTREPRISE**

Raison sociale \_\_\_\_\_  
 N° SIRET \_\_\_\_\_ N° TVA \_\_\_\_\_ Effectif \_\_\_\_\_  
 Adresse \_\_\_\_\_  
 Tél. \_\_\_\_\_ Fax. \_\_\_\_\_

**Responsable Formation**

M.  Mme   
 Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_  
 Fonction \_\_\_\_\_ Tél.(ld) \_\_\_\_\_  
 Email \_\_\_\_\_

**PARTICIPANTS**

M.  Mme   
 Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_  
 Fonction \_\_\_\_\_ Tél.(ld) \_\_\_\_\_  
 Email \_\_\_\_\_

**FACTURATION / FINANCEMENT**

Adresse de facturation (indispensable)  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur votre facture ?

Oui  Non   
 Si oui, numéro \_\_\_\_\_

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?

Oui  Non

Numéro de prise en Charge \_\_\_\_\_

Adresse de votre OPCA \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

*Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.*

**RÈGLEMENT**

Ci-joint un chèque de \_\_\_\_\_ € TTC  
 (à l'ordre de Tanit Formation)

Par virement à notre banque :

**CIC PARIS MOGADOR**  
**FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337 BIC : CMCIFRPP**

Nom \_\_\_\_\_  
 Prénom \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)