L'expertise multi-domaines pour conjuguer performance et évolution professionnelle

Tanit Formation
excellence only*

Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

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 efficience 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 efficience 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 (jeux 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. 2024
- 21 mai 2024
- 24 juin 2024
- 23 sept. 2024

© 2024. Tanit Formation

Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

- 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. 2024
- 25 nov. 2024
- 9 déc. 2024

© 2024. Tanit Formation

L'expertise multi-domaines pour conjuguer performance et évolution professionnelle

Tanit Formation
excellence only*

Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

BULLETIN D'INSCRIPTION

STAGE / FORMATION

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.(Id)
Email

PARTICIPANTS

M. ☐ Mme ☐
Nom
Prénom
Fonction
Tél.(Id)
Email

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaitre 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

RÉGLEMENT

☐ 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)

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.

© 2024. Tanit Formation