OLIMA GROUP
FORMATION • CONSEIL • ACCOMPAGNEMENT

LOGICIELS ET LANGUES

Espagnol pour l'accueil hôtelier

Accueillir et accompagner en espagnol la clientèle hispanophone de l'hôtel, en maîtrisant les échanges courants de la réservation au départ.

DURÉE **De 7 h à 35 h selon votre besoin**	MODALITÉ **Présentiel, intra-entreprise**	LIEU **Dans vos locaux**
EFFECTIF **1 à 12 stagiaires**	HORAIRES **9h – 12h30 / 13h30 – 17h**	TARIF **Inter : 490 € HT par participant et par jour · Intra : sur devis**

1 Objectifs pédagogiques

Objectif général : accueillir et accompagner en espagnol la clientèle hispanophone de l'hôtel, en maîtrisant les échanges courants de la réservation au départ.

Objectifs opérationnels : à l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Acquérir le vocabulaire et les structures de base de l'espagnol hôtelier
- Réaliser un accueil, un check-in et un check-out en espagnol
- Traiter une demande de réservation ou de renseignements en espagnol
- Gérer une réclamation simple en espagnol

2 Public visé et prérequis

Public : Dirigeants et salariés des hôtels : réception, étages, restauration, encadrement.

Prérequis : Aucun. Un test de positionnement est réalisé avant la formation.

3 Contenu de la formation

Module 1 — Bases de la communication en espagnol

- Prononciation, alphabet et épellation
- Salutations, formules de politesse et vouvoiement (usted)
- Nombres, dates, heures et prix
- Structures de base : présent, questions, négation
- Présentation de soi et de l'établissement

Module 2 — Réservation et téléphone

- Vocabulaire des chambres, des équipements et des tarifs
- Prise de réservation au téléphone
- Conditions de paiement et d'annulation
- Rédaction d'un e-mail de confirmation simple
- Différences entre l'espagnol d'Espagne et d'Amérique latine

Module 3 — Accueil, séjour et départ

- Check-in : réservation, documents, remise des clés
- Présentation des services et des horaires
- Demandes en cours de séjour : serviettes, oreiller, réveil
- Check-out : facture, extras, paiement
- Formules de prise de congé et fidélisation

Module 4 — Renseignements touristiques et pratiques

- Itinéraires, transports et orientation
- Recommandations de restaurants, de visites et d'activités
- Météo, événements locaux, horaires d'ouverture
- Situations d'urgence : médecin, pharmacie, objets perdus
- Temps du passé et futur proche pour les échanges courants

Module 5 — Réclamations et mises en situation

- Expressions pour s'excuser et proposer une solution
- Réclamations simples : chambre, bruit, équipement en panne
- Jeu de rôle : accueil d'une famille hispanophone
- Jeu de rôle : appel de réservation et demande de renseignements
- Évaluation orale finale en situation de réception

4 Méthodes et moyens pédagogiques

- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets
- Études de cas pratiques issues de situations réelles
- Mises en situation et jeux de rôle
- Exercices individuels et en sous-groupes
- Remise de fiches-outils opérationnelles

5 Modalités d'évaluation

- Avant la formation : questionnaire d'analyse des besoins et test de positionnement
- Pendant : quiz de validation des acquis et évaluation des mises en pratique
- En fin de formation : test d'évaluation des acquis et questionnaire de satisfaction
- À froid : questionnaire de mise en application 2 à 3 mois après la formation
- Remise d'une attestation de fin de formation et d'un certificat de réalisation

6 Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de nous signaler, avant l'inscription, tout besoin d'adaptation (matériel, logistique, rythme) : notre référent handicap étudie avec vous les solutions possibles.

Référent handicap : Olivia MARCIANO — contact@olimagroup.fr

7 Profil du formateur

Formateur expert du domaine, disposant d'une expérience professionnelle confirmée et de compétences pédagogiques en formation d'adultes. CV transmis sur demande.

8 Modalités et délais d’accès

Formation accessible sous 7 jours ouvrés minimum après l'analyse du besoin et la signature de la convention, sous réserve de l'accord de prise en charge de votre OPCO.

9 Indicateurs de résultats

Taux de satisfaction global 2026 : 98 % — 1 226 stagiaires formés, 9 780 heures de formation dispensées.
Programme mis à jour le 05/10/2026.

Inscription et devis
Olivia MARCIANO · 01 89 62 90 08 · 06 27 22 00 30
contact@olimagroup.fr · olimagroup.fr

Prise en charge possible par l’OPCO de votre entreprise selon ses critères.
Programme adaptable à vos besoins après analyse préalable.