Espagnol - Spécialisation hôtellerie - Cours individuels

Espagnol
Villes : **Strasbourg**, **Colmar**, **Mulhouse**

Découvrez les clés de la communication hôtelière en espagnol et accueillez vos clients hispanophones avec aisance.

Formation mixte (blended)

Accessible

CPF

Durée : **20 heures**
Tarif Inter : Nous consulter

Tarif intra sur demande

Mise à jour le 11 juillet 2025

Vous souhaitez offrir un accueil chaleureux et professionnel à vos clients hispanophones ?

Les CEL de CCI CAMPUS Alsace vous accompagnent pour construire votre programme sur mesure. Au travers de mises en situation et d'exemples concrets, vous apprendrez à saluer et accueillir les clients avec assurance, à présenter les prestations de votre établissement de manière convaincante et à gérer les demandes spécifiques de vos clients étrangers. En perfectionnant votre aisance linguistique, vous serez en mesure de créer une expérience client personnalisée et de fidéliser votre clientèle internationale.

Formez-vous avec CCI CAMPUS !

Objectifs de la formation

- Accueillir des clients anglophones, les renseigner
- Echanger dans des situations professionnelles
- Optimiser les compétences orales

Les points forts de la formation ?

- Des cours sur mesure aux contenus adaptés au niveau et aux besoins spécifiques du stagiaire
- Un démarrage, une durée et un rythme selon les disponibilités du stagiaire

- Un travail sur des cas pratiques liés au contexte professionnel du stagiaire
- Un accès gratuit à des ressources complémentaires en ligne

A qui s'adresse la formation ?

Public

- Toute personne désireuse d'acquérir ou de développer des compétences en langue anglaise

Pré-requis

- Réaliser un test de positionnement

Programme de la formation

1. Prendre des réservations

- Renseigner des clients sur le fonctionnement de l'établissement
- Identifier dates et horaires, confirmer les modalités
- Expliquer aux clients comment se rendre vers l'établissement

2. Accueillir le client

- Saluer et accueillir un client, maîtriser les degrés de politesse
- Poser des questions de courtoisie, adapter sa communication en fonction du pays d'origine des visiteurs
- Gérer le check-in
- Diriger le client dans l'établissement

3. Présenter l'établissement

- Présenter les types de séjour et formules
- Identifier les chambres et mobilier à disposition
- Renseigner le client sur les prestations du site et les modalités de réservation
- Donner des informations sur les activités et animations proposées

4. Donner des informations touristiques

- Parler des sites d'intérêts à voir dans la région
- Orienter les personnes vers ces lieux
- Mettre en valeur les produits régionaux

5. Gérer la fin du séjour

- S’enquérir de la satisfaction du client
- Proposer une action appropriée lors d’un litige avec le client
- Remercier le client et le visiteur et prendre congé
- Présenter une facture et gérer les règlements

Modalités de la formation

Modalités pédagogiques

Approche communicative
Participation active du stagiaire
Mises en situations

Organisation

Cours individuels en présentiel ou à distance
Planning sur mesure

Évaluation des connaissances

Mise en situation et/ou tests

Validation de la formation

Profil linguistique personnalisé
Attestation de suivi de formation
Certification CLOE en option

Chiffres clés

93 %
de recommandation en 2024

90.5 %
de satisfaction en 2024

7266
nombre de stagiaires en 2024