



#### POURQUOI CETTE FORMATION ?

La maîtrise des langues au sein de l'office de tourisme contribue largement à la qualité de son service. En outre, les critères de classement des OT évoquent la nécessité de maîtriser une ou plusieurs langues étrangères.

#### DATES

Les 5, 6 & 7 novembre 2018

#### LIEU

Pontivy

#### INTERVENANT

L. GONZALEZ/ETHOS ACADEMY

#### PUBLIC

Personnel en charge de l'accueil et de l'information

#### PRÉ-REQUIS

Avoir un niveau intermédiaire ou confirmé en espagnol

Venir avec un ordinateur portable

#### MÉTHODOLOGIE

Des participants actifs par l'apport de leurs connaissances, leur vécu, les caractéristiques de leur environnement professionnel. Une mise en place de situations simulées permet de favoriser l'acquisition d'outils pratiques et d'automatismes réellement utilisables en entreprise. Après chacune des séances, une évaluation de la formation est réalisée par l'intervenant et les participants. Le but étant d'encadrer les objectifs et le contenu.

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

10

#### A SAVOIR

Approche communicative axée sur une méthode d'apprentissage efficace, le stage met l'accent sur la pratique de la langue orale, sous forme de dialogues, jeux de rôle, activités diverses ou simulations de situation téléphonique (appels entrants et sortants)...

# Espagnol appliqué au tourisme - niveau intermédiaire / Perfectionnement



#### OBJECTIFS

- Améliorer la compréhension orale et la capacité à s'exprimer en espagnol
- Améliorer la compréhension écrite et la capacité à rédiger en espagnol (courrier classique, email...)
- Faciliter l'expression orale basée sur l'acquisition du vocabulaire espagnol général et spécifique au métier d'agent de tourisme
- Améliorer la prononciation, l'intonation et l'accent
- Réviser les structures grammaticales appliquées
- Gérer l'accueil physique, les appels téléphoniques, les mails en espagnol
- Etudier les situations propres basées sur le langage nécessaire pour communiquer et discuter spécifique au métier d'agent de tourisme

#### CONTENU

##### A - S'améliorer avec la langue espagnole à l'oral comme à l'écrit

- Savoir utiliser les informations alphanumériques sous toutes ses formes
- Échanger des informations spécifiques liées à votre environnement professionnel
- Décrire, renseigner, donner son avis dans des situations plus complexes
- Se perfectionner dans le langage spécifique au domaine d'activité agent du tourisme
- Pouvoir présenter sa région, ses loisirs, ses activités, ses produits locaux...
- Être capable de présenter, soutenir un projet et répondre aux objections
- Acquérir un ensemble de phrases bien précises pour pouvoir accomplir une tâche déterminée
- Être capable d'argumenter et de négocier
- Être capable d'argumenter et défendre un projet
- Pouvoir rédiger toutes sortes de textes ou rapports

##### B - Comprendre les informations pratiques suivantes et savoir y réagir :

- Apprendre à moduler et à utiliser des formules d'échanges et adaptées selon le contexte donné
- Invitation et propositions (refuser ou accepter)
- Demandes et requêtes
- Répondre à un(e) Information, Itinéraire, Histoire, Endroits à visiter, Logement, Voyage.
- Comprendre le vocabulaire utilisé en réponse à des demandes spécifiques : accès handicapés, préoccupations médicales, horaires, nourriture, accès, stationnement, histoire, coûts, etc.
- Préparation d'une présentation d'un site historique important, localement et régionalement
- Comprendre comment le système de patrimoine fonctionne dans différents pays d'Europe
- Demande de mail écrit / demande écrite formelle ; demande orale au téléphone et face à face
- Ecrire une lettre de réponse ; Ecrire un mail de réponse ; Téléphoner en espagnol et répondre par téléphone aux renseignements ; Face à face en espagnol et réponse aux questions
- Situations réelles avec lettres écrites, mails et réponses ; discussion ouverte sur l'espagnol utilisé et la façon de structurer une réponse, le vocabulaire utilisé et les variations entre l'espagnol formel et informel.
- Situations réelles avec demandes orales au téléphone et en face à face, devant un comptoir avec des situations variées, les malentendus, les informations incorrectes et les situations conflictuelles.
- Répondre à et poser des questions sur des sujets en relation avec les sites historiques et de l'endroit en général, ses points d'attraction et les informations pratiques sur logement, accès, voyage, repas, monnaie, police, aide médicale.
- Préparation d'un projet individuel basé sur vocabulaire, tonalité, accent, prononciation.
- Savoir écouter pour commenter, répondre aux questions et traiter les demandes de renseignements.
- Débat sur la langue à utiliser ; Interagir sur un sujet ; L'importance historique et la réputation du site concerné.
- Présentation de la visite historique dans son contexte et son importance au niveau local, régional et national.
- Session de questions / réponses sur la prestation

##### C - Révision et perfectionnement des bases grammaticales

- Les pronoms personnels (sujets, compléments et réfléchis)
- Les possessifs (adjectifs, pronoms)
- Les articles (définis, indéfinis et démonstratifs)
- Questions (¿Por qué?, ¿Cuándo?, ¿Cómo?, ¿Dónde?)
- Conectores (luego/después/en primer lugar/etc....)
- Concordance de temps et style indirect
- Double pronominalisation (se lo / se la/etc...)
- Comparatifs et Superlatifs

##### D - Le verbe et ses variations :

- Les auxiliaires SER, ESTAR, HABER
- La conjugaison espagnole à l'indicatif
- La conjugaison au subjonctif
- Impératif
- Puede ser que / es posible que + subj.
- Cuando + subjonctif
- Impératif affirmatif et négatif + verbes irréguliers
- Introduction au subjonctif imparfait / concordance des temps

##### E - Idées de thèmes abordés

- Vocabulario técnico es pecífico
- Términos comerciales y de atención al cliente
- Resolución de problemas y gestión de conflictos
- S'excuser/exprimer des regrets/sa déception/ses sentiments
- Exprimer la surprise, l'enthousiasme
- Faire des hypothèses/exprimer la possibilité
- Evoquer ses préférences/ses goûts/ un état d'esprit
- Téléphone et e-mail