

PROGRAMME DE FORMATION

2022 - Espagnol Remise à niveau

Lieu de la formation : A distance/par téléphone

Durée : 1,5 jours

Nombre total d'heures de formation : 10

Date(s) : Dates sur mesure sur l'année 2022

Tarif de la formation

600 € net de taxes

Pour demande de prise en charge de la formation auprès de l'OPCO :

- N° de Déclaration d'Activité : 76340953834
- N° SIRET : 83203963000039

Salariés de droit privé des organismes institutionnels du tourisme, n'oubliez pas de faire votre demande de prise en charge auprès de l'AFDAS ! Sans convention de formation à jour dans l'espace Afdas, le CRTL au moment de la facturation, se verra dans l'obligation de facturer directement la structure.

Finalité

Améliorer son oral ; Optimiser les réponses aux demandes d'information en espagnol sur les différents canaux

Objectifs opérationnels

Acquérir les structures grammaticales et le vocabulaire spécifique au secteur
Acquérir les expressions types pour présenter son établissement, son personnel et les mettre en pratique – pour gérer les clients difficiles
Améliorer l'expression orale dans les situations courantes de la vie professionnelle.
Approche interculturelle – la communication et le comportement dans un contexte professionnel.
Préparer une fiche de vocabulaire spécifique lié au secteur

Public cible

Conseillers en séjour

Pré-requis

Niveaux A2/ B1/ B2 / C1

Évaluation en amont de la formation afin de confirmer le niveau d'entrée minimum des apprenants, soit le niveau A2. AA2

Les personnes de niveau débutant A1 ne pourront suivre ce cursus

Matériel stagiaire

Un téléphone et/ou un ordinateur et avoir une connexion internet

Accessibilité : Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. En amont de la formation, nous définissons ensemble comment vous proposer le parcours le plus adapté.

Modalités d'accès : Inscription en ligne sur le site pro du CTRL Occitanie <https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

Délai d'accès : Les formations du CTRL Occitanie sont accessibles de leur mise en ligne jusqu'à 15 jours avant la 1ère journée de formation (temps requis pour confirmation de la session et envoi des convocations). Passé ce délai, il est préférable de prendre contact avec le service formation pour s'enquérir des éventuelles places disponibles et des possibilités d'inscriptions en ligne. *Contacts : Sylvie Bonnefoy au 04 30 63 84 25 ou formation@crtoccitanie.fr*

Caractéristiques et modalités

- **Durée :** 1,5 jours
- **Nombre d'heures :** 10 heures
- **Dates :** A définir sur mesure durant l'année 2022
- **Nombre de personnes minimum et maximum :** Formation en individuel
- **Horaires :** A fixer avec le formateur
- **Lieu :** A distance/Par téléphone
- **Code action :** 26048

Intervenants

FLOR (langue maternelle)

NATI (langue maternelle)

De 5 à 20 ans d'expérience avec le public et la thématique

Moyens mis à disposition et méthodes pédagogiques

- Moyens mis à disposition :

Classe virtuelle en Visio ou cours par téléphone, les participants recevront une invitation par mail pour le cours en Visio ou par téléphone

Exercices individuels, croisements de regards, exposés interactifs, nombreuses mises en situation et jeux de rôle, utilisation de cas concrets du participant,

- Méthodes pédagogiques : Entretien, jeux et grille d'évaluation

Les cours sont sur mesure selon les besoins, les objectifs et les formats choisis. La méthode pédagogique, engageante et motivante, s'appuie sur des mises en situations et partages d'expériences afin de générer des réponses opérationnelles et dynamiser les apprentissages. Les apprenants s'entraînent à structurer leur prise de parole en intégrant progressivement leurs acquis et en favorisant leurs montées en compétences.

Entre chaque séance : préparation et validation des thématiques pour la session suivante,
Pendant la séance : Le formateur fait une synthèse de la session, insiste sur les points à travailler en intersession et donne les orientations de la session suivante. Evaluation des acquis de la séance (vocabulaire et points grammaticaux)

• Suivi et évaluation

- **Suivi :** Feuille d'émargement (temps de connexion), captures écran, certificat de réalisation, Attestation individuelle de fin de formation.
- **Suivi post formation :**

• Evaluation :

1. Evaluation preformative : test écrit avec deux critères linguistiques évalués (compréhension et expression écrite), plus un rendez-vous pour tester le niveau oral (compréhension et expression orale) afin d'identifier avec le stagiaire les besoins et les compétences visées lors de son parcours.
2. Evaluation à l'issue de la formation : Echanges et interactions avec le participant en fin de cursus sur l'ensemble de la formation et des compétences visées. Évaluation des acquis et autoévaluation, détermination des points de travail post formatifs, le formateur communique aux apprenants des pistes pédagogiques.

3. Evaluation à chaud : questionnaire en ligne transmis aux stagiaires par le CRTL à la fin de la formation afin de connaître la satisfaction sur la formation et l'intervenant.
4. Evaluation à froid : entre 3 et 6 mois, questionnaire transmis aux stagiaires et N+1 afin de mesurer l'utilité de la formation après un délais significatif et de possibles idées de projets à mener.

Programme

10 séquences de 1h (l'apprenant pourra demander de travailler une séquence plus en détails si besoin)

S1 : Accueillir des visiteurs étrangers,

S2 : Expliquer, orienter, donner des renseignements,

S3 : Organiser et proposer des circuits touristiques ainsi que des visites guidées dans la région,

S4 : Recommander, conseiller les lieux touristiques de la région,

S5 : Répondre au téléphone : prendre un message, faire une réservation, fixer un rendez-vous,

S6 : Répondre aux questions courantes des touristes,

S7 : Informer, donner des indications, demander et donner des informations simples,

S8 : S'assurer de la compréhension de son interlocuteur, tirer des conclusions,

S9 : Exprimer son opinion, son indécision, porter un jugement, demander à quelqu'un de faire une explication, de détailler sa demande, de faire un choix,

S10 : Pouvoir présenter l'offre et les services - Gérer des situations et des clients difficiles,