



COMMUNIQUER EN ESPAGNOL EN CONTEXTE PROFESSIONNEL

Niveau intermédiaire

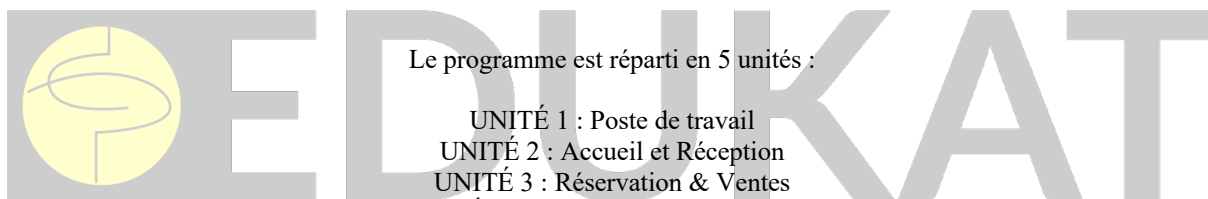
ACTUALISÉE – Octobre 2025

EDUKAT est centre partenaire de la CCI – [Page de présentation CLOÉ](#)

Formation adossée à la certification
CLOE [RS6437](#)



PROGRAMME



Le programme est réparti en 5 unités :

- UNITÉ 1 : Poste de travail
- UNITÉ 2 : Accueil et Réception
- UNITÉ 3 : Réservation & Ventes
- UNITÉ 4 : Information & Présentation
- UNITÉ 5 : Restauration & Bar

RÉSULTATS

DOMAINES	RÉSULTATS
PARLER ou EXPRESSION ORALE	<u>DIRE</u> • Présenter et expliquer, son projet et ses objectifs professionnels. • Présenter, dans le cadre d'une réunion de coordination d'équipe, les tâches que chacun doit réaliser, le planning de réalisation et les conditions d'hygiène et sécurité nécessaires. • Conduire un état des lieux (entrée et sortie) en présence d'un client. • Expliquer le fonctionnement d'un appareil (électroménager, climatiseur, système d'alarme) avec l'aide possible d'un document de référence (notice d'utilisation, mode d'emploi). • Transmettre à un client les propos d'un prestataire pour l'informer sur une réservation. • Gérer une réservation, en fonction des disponibilités d'un produit ou d'une prestation et des besoins d'un client. • Conseiller un client sur toutes les modalités de paiement à la suite d'une prestation, de la vente d'un produit ou d'un hébergement. • Informer un client sur les différentes modalités d'hébergement ou sur les prestations proposées. • Communiquer des informations à un client à partir d'un plan, pour lui permettre de s'orienter dans la structure hôtelière de plein air. • Décrire à un client la structure hôtelière, résidentielle ou commerciale et ses prestations. • Renseigner un client sur les quantités disponibles d'un produit vendu. • Renseigner un client sur les modes de livraison d'un produit vendu dans l'établissement. • Renseigner un client sur un événement (concerts, fêtes, foires, ferias). • Renseigner un prestataire sur des aspects logistiques d'un événement.

	• Présenter la carte des vins à un client. • Conseiller un client sur les différents menus / plats proposés par le restaurant. • Donner une consigne technique par rapport à des équipements et du matériel pour préparer la réalisation d'une commande. • Donner une consigne technique par rapport à une action à accomplir en cuisine pour l'expédition d'une commande. <u>QUESTIONNER</u> • Poser une question à un client pour évaluer son niveau de satisfaction. • Poser une question d'usage à un client pour s'enquérir de son bien-être. • Poser une question à un client pour lui demander ses besoins éventuels. <u>RÉPONDRE</u> • Répondre à toutes les questions concernant les besoins professionnels (matériel, organisation, horaires, actions...), lors d'un entretien d'embauche. • Répondre à chacun des membres du personnel, dans le cadre d'une réunion de coordination d'équipe posant une question relative à la bonne exécution d'une tâche, au planning et à toute questions relatives aux conditions d'hygiène et de sécurité. • Répondre à un client qui exprime une réclamation à la suite de l'achat d'un produit ou d'un service, pour trouver une solution à la situation.
ÉCOUTER ou COMPRÉHENSION ORALE 	• Comprendre les questions concernant son projet et ses objectifs professionnels lors d'un entretien d'embauche. • Comprendre les questions posées par les membres du personnel, dans le cadre d'une réunion de coordination d'équipe, posant une question relative à la bonne exécution d'une tâche, au planning et aux conditions d'hygiène et de sécurité. • Comprendre la réponse d'un client en rapport avec son bien-être. • Comprendre les questions posées par le client en relation avec les éléments montrés pendant la réalisation d'un état des lieux. • Comprendre la question d'un client en relation au fonctionnement d'un appareil (électroménager, climatiseur, système d'alarme). • Comprendre un client qui exprime une réclamation à la suite de l'achat d'un produit ou d'un service. • Proposer à un client, le meilleur produit ou service en fonction de ses demandes ou de ses besoins. • Comprendre un client qui demande des informations sur un produit. • Comprendre la demande d'un client qui souhaite une table. • Comprendre les demandes de renseignements d'un client en relation à un menu / un plat (ingrédients, cuisson, sans gluten, végétarien, végane, avec ou sans sauce...). • Comprendre les demandes de conseils d'un client en relation aux boissons, aux vins (rouge / blanc / rosé). • Comprendre une recette de cuisine énoncée oralement pour la réaliser.
ÉCRIRE ou EXPRESSION ÉCRITE	• Rédiger un curriculum vitae. • Rédiger une lettre de motivation simple. • Rédiger une fiche de poste relative à son poste de travail. • Construire un planning de travail pour le communiquer à l'équipe et aux membres du personnel. • Noter des observations sur le document de référence d'un état des lieux à l'arrivée et au départ d'un client. • Rédiger une réponse adaptée à une réclamation d'un client en proposant une solution à la situation. • Rédiger une note à un client pour lui transmettre les informations données par un prestataire à propos d'une réservation. • Rédiger un Twit (sur X) pour promouvoir un évènement. • Prendre la commande d'un client et la transmettre en cuisine en précisant les demandes spécifiques des clients.
LIRE ou COMPRÉHENSION ÉCRITE	• Lire et comprendre l'ensemble des rubriques d'une offre d'emploi. • Comprendre un document officiel relatif aux conditions d'hygiène et de sécurité en entreprises relatif au secteur professionnel. • Comprendre les termes d'un document de référence d'un état des lieux pour pouvoir le présenter à un client et y noter des observations éventuelles. • Comprendre une notice d'utilisation ou un mode d'emploi. • Comprendre un courriel d'un client exprimant une réclamation à la suite de l'achat d'un produit ou d'un service. • Lire et comprendre une fiche de réservation.

	• Comprendre une note d'un client qui demande qu'on lui fasse une réservation pour un produit, une prestation ou un service. • Comprendre la signification des rubriques présentes sur les documents nécessaires au paiement à distance. • Rédiger un courriel à un client demandant des informations sur les différentes modalités d'hébergement ou sur les prestations proposées par l'établissement. • Comprendre les informations notées sur une brochure publicitaire ou un site de présentation d'une structure hôtelière ou touristique. • Comprendre un message qui exprime l'appréciation du public par rapport à un évènement. • Comprendre les consignes d'une recette de cuisine.
--	--

CONTENUS

DOMAINES	CONTENU
VOCABULAIRE LEXIQUE	• Les formules d'usage pour présenter des excuses • Le lexique de la présentation personnelle // Le lexique relatif aux conditions d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap // du de la banque et du paiement // Le lexique géographique lié à l'orientation et à l'itinéraire // Le lexique marketing pour exprimer la gamme de la structure // Le lexique lié à l'environnement extérieur de la structure // Le lexique lié à la livraison // Le lexique de l'événementiel // Le lexique de l'appréciation qualitative et quantitative // Le lexique des repas // Le lexique du bar et de l'apéritif // Le lexique du menu // Le lexique oenologique de base // Le lexique de l'alimentation et des produits alimentaires et notamment ceux de la région provençale // Quelques noms de plats typiques de la région // Le lexique de l'habitat, de l'équipement électro-ménagers, des objets de la vie quotidienne. • Le système métrique (longueur, surface et volume)
GRAMMAIRE CONJUGAISON	 LE VERBES ET LES TEMPS DE CONJUGAISON • Le conditionnel des verbes courant dans le secteur professionnel • Le gérondif pour exprimer la manière, la condition, la simultanéité • La concordance des temps, du type LE NOM ET LES PRONOMS • Les pronoms COD / COI • Les pronoms compléments de lieu LES DÉTERMINANTS • Les déterminants démonstratifs LES ADJECTIFS • Les adjectifs descriptifs et présentatifs LES EXPANSIONS DU NOM • Les compléments du nom • Les adjectifs • Les propositions relatives LES PRÉPOSITIONS • Les prépositions 'a, de' • Les articulateurs du discours LES ADVERBES ET LOCUTIONS ADVERBIALES • Desde / Desde hace • Les adverbes de temps, de quantité, de manière LA PHRASE • La voix passive • Le discours rapporté • Les connecteurs logiques de cause et de conséquence

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• La négation exprimée sous la forme : ‘sin’ + infinitif• Formuler des réponses en utilisant le conditionnel présent• Formuler une hypothèse avec ‘Si’• Formuler une question introduite par un pronom interrogatif• Les propositions subordonnées conjonctives ou circonstancielles introduites par des conjonctions de subordination• Les comparatifs ‘más y menos’• Les comparatifs• Quelques phrases et structures stéréotypées mémorisées |
|--|---|

