



COMMUNIQUER EN ESPAGNOL EN CONTEXTE PROFESSIONNEL

Niveau débutant

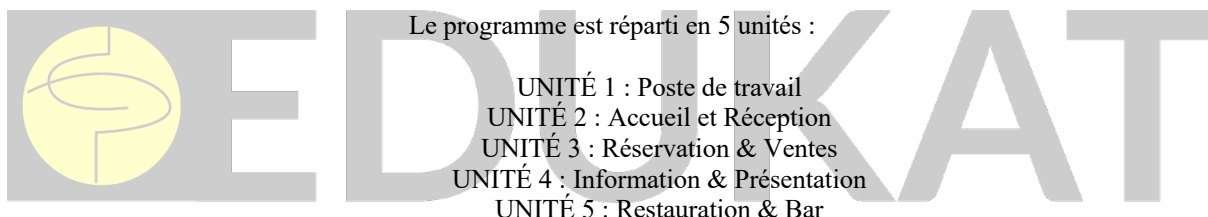
ACTUALISÉE – Octobre 2025

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

RESULTATS

Expression orale :

DIRE

- Saluer un client en utilisant une formule commerciale adaptée.
- Présenter ses compétences professionnelles lors d'un entretien d'embauche.
- Exprimer un besoin professionnel (durée, lieux, horaires, planning, logistique...).
- Renseigner un client sur les conditions d'accès à l'établissement (heures d'ouverture et de fermeture des portes, horaires des services inclus, codes d'entrée, cartes magnétiques).
- Gérer la réservation (date, horaire, nombre de personnes) d'un produit ou d'une prestation, auprès d'un prestataire de service.
- Présenter à un client les formules et les promotions.
- Présenter à un client les différentes modalités d'hébergement et les prestations proposées par l'établissement.
- Décrire un produit en donnant ses caractéristiques (matière, taille, poids, quantité).
- Donner à un client des informations sur un personnage, une célébrité.
- Donner à un client des informations d'ordre historique sur un site ou une fête locale.
- Décrire les principales caractéristiques d'un site naturel, d'un village ou d'un monument.
- Donner à un client des indications sur un site touristique pour lui permettre de s'y rendre (itinéraire, direction).
- Accueillir un client dans un restaurant en respectant les formules de politesse d'usage.
- Prendre la commande d'un client pour un apéritif et un repas.
- Présenter les principaux ingrédients d'un plat à un client.

QUESTIONNER

- 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.
- Poser une question à un client pour lui demander ses besoins éventuels.

RÉPONDRE

- Répondre à des questions concernant son parcours de formation et son expérience professionnelle (diplômes, lieu et année d'obtention, postes occupés, périodes de travail...), lors d'un entretien d'embauche.
- Répondre à un membre du personnel ou à un supérieur hiérarchique, dans le cadre d'une réunion de coordination d'équipe posant une question relative aux conditions nécessaires à la bonne exécution d'une tâche (durée, lieux, horaires, logistique...).
- Répondre rapidement aux demandes des clients au cours du repas pour assurer un service de qualité

Compréhension orale :

- Comprendre les questions concernant son parcours de formation et son expérience professionnelle lors d'un entretien d'embauche.
- Comprendre les tâches demandées ou les consignes données par un membre du personnel ou un supérieur hiérarchique dans le cadre d'une réunion de coordination d'équipe, en présentiel posant une question relative à la bonne exécution d'une tâche (durée, lieux, horaires, planning, logistique...).
- Comprendre les réponses d'un client relatives à son niveau de satisfaction.
- Comprendre les demandes d'un client relatives aux conditions d'accès de l'établissement (heures d'ouverture et de fermeture des portes, horaires des services inclus, codes d'entrée, cartes magnétiques).
- Comprendre un client qui demande des informations sur un produit à la vente.
- Comprendre la demande d'un client, (date, horaire, nombre de personnes) pour prendre ou faire une réservation
- Comprendre la réponse d'un prestataire pour prendre ou faire une réservation pour le compte d'un client.
- Comprendre les questions d'un client liées à une curiosité locale (itinéraire, direction, caractéristiques).
- Comprendre un document publicitaire simple de type flyer ou prospectus.
- Comprendre la demande d'un client qui souhaite une table.
- Comprendre les demandes d'un client pour pouvoir répondre à ses besoins ou à ses demandes.
- Comprendre la commande d'un client pour un apéritif et un repas.

Expression écrite :

- Rédiger un document de type curriculum vitae incluant les informations personnelles, le parcours éducatif et les expériences professionnelles en relation avec le poste recherché.
- Rédiger la réponse à une offre d'emploi en utilisant les formules de politesses d'usage pour accompagner l'envoi d'un curriculum vitae.
- Noter par écrit une information relative au poste de travail ou aux tâches à réaliser à destination d'un membre du personnel, de façon simple (durée, lieux, horaires, planning, logistique...).
- Envoyer par courriel un questionnaire de satisfaction à un client en rédigeant un message introductif, pour améliorer le service dans le cadre d'une démarche qualité.
- Renseigner un client sur les conditions d'accès de l'établissement (heures d'ouverture et de fermeture des portes, horaires des services inclus, codes d'entrée).
- Comprendre la réponse d'un client en rapport avec son bien être pour agir en conséquence.
- Rédiger un chèque pour acheter un produit ou une prestation.
- Rédiger un courriel à un client demandant des informations sur les différentes modalités d'hébergement ou sur les prestations proposées par l'établissement.
- Dresser la liste des principaux ingrédients d'une recette pour préparer un approvisionnement.

Compréhension écrite :

- Lire et comprendre les principales rubriques d'une offre d'emploi.
- Comprendre les principaux articles du contrat de travail.
- Comprendre un planning des tâches ou un emploi du temps.
- Comprendre le sens des principales rubriques d'une boîte de messagerie électronique.
- Lire et comprendre un message écrit d'un client demandant des informations sur les conditions d'accès de l'établissement (heures d'ouverture et de fermeture des portes, horaires des services inclus, codes d'entrée).
- Comprendre la réponse d'un client en rapport avec ses besoins éventuels.
- Lire et comprendre une fiche de réservation pour pouvoir la compléter correctement et rendre effective une réservation.
- Comprendre les informations notées sur un chèque, et rempli par un client.
- Comprendre les informations écrites sur l'étiquette d'un produit.
- Comprendre un document publicitaire simple de type flyer ou prospectus.
- Comprendre une carte ou un menu (d'un bar ou d'un restaurant) des plats et des boissons chaudes et froides y compris les informations principales d'une carte des vins.

CONTENU

Vocabulaire / Lexique

- Entrer en contact
- Les formules de politesse de base
- Lexique de la recherche d'emploi / de la présentation personnelle / des activités sportives et de loisirs / des métiers / de l'heure / de la tenue vestimentaire professionnelle / du poste de travail / de l'hygiène de base / de la chambre / de la salle de bain / de la localisation spatiale / de la satisfaction / de la mesure du temps / du paiement / de la promotion commerciale / de l'hébergement / aux produits du secteur professionnel

/ du transport / du commerce et des services de proximité / de la messagerie électronique / de la description physique / des sites touristiques locaux / de l'itinéraire / des activités culturelles, sportives et de loisir / de la salle de restaurant

- Les formules d'usage et les rituels de la conversation téléphonique
- Les chiffres les nombres
- Les nombres en lettres
- Les compétences professionnelles
- Le parcours de formation professionnelle
- Les noms de pays
- Les présentatifs

Grammaire / Conjugaison

LE VERBES ET LES TEMPS DE CONJUGAISON

- Les modes personnels et impersonnels
- Les temps simples et les temps composés
- Les temps de l'indicatif :
 - Le présent
 - Le futur simple
 - L'imparfait et le passé simple
 - Le passé composé
- Le passé récent et le futur proche
- Les verbes pronominaux
- Le conditionnel présent et les formules de politesse – L'expression de l'hypothèse
- L'impératif présent
- Le subjonctif présent
- Le gérondif
- La concordance des temps

LE NOM ET LES PRONOMS

- Les pronoms personnels
- Les pronoms relatifs
- Les pronoms interrogatifs

LES DÉTERMINANTS

- Les déterminants définis et indéfinis
- Les déterminants possessifs
- Exprimer la possession

LES ADJECTIFS

- Les adjectifs indéfinis 'Todo / Cada...'
- Les adjectifs qualificatifs pour exprimer : Une taille / Un poids / Une solidité / Une couleur
- Les adjectifs qualificatifs appartenant au champ de la description de lieux

LES EXPANSIONS DU NOM

- Les compléments du nom
- Les adjectifs
- Les propositions relatives

LES PRÉPOSITIONS

- Les prépositions 'a, de, para'
- Les articulateurs du discours

ADVERBES ET LOCUTIONS ADVERBIALES

- Quelques adverbes de fréquence / du temps / de lieu et de position / d'intensité
- Quelques locutions adverbiales
- Hay / No hay
- Aún / todavía / No más
- Cuánto

LA PHRASE

- La phrase simple
- La phrase affirmative / Négative / Interrogative
- Donner un ordre ou poser une interdiction
- La négation
- Quelques phrases et structures stéréotypées mémorisées -à l'oral et l'écrit- en situation professionnelle