

# Bienvenido a Francia!

## Accueillir et assister en espagnol des visiteurs et touristes étrangers

Assurer le meilleur accueil possible dans à vos visiteurs, clients et aux touristes en offrant à vos collaborateurs une compétence essentielle, quel que soit leur niveau d'espagnol (cf. Prérequis)



### Objectifs

Pouvoir s'exprimer avec confiance en espagnol pour assurer un accueil et un service appropriés au contexte et à la situation du visiteur hispanophone, le guider sur le lieu visité, l'informer sur les activités et leur organisation et l'assister en cas de situation d'urgence.

### Personnes concernées / Prérequis

La formation est accessible à tout professionnel susceptible d'accueillir des visiteurs et touristes sur un site d'activité touristique ou de loisirs, un événement culturel, sportif ou professionnel.

Un niveau général en espagnol « A2 », « B1 » ou « B2 » selon le cadre Européen (CECRL) permet de bénéficier pleinement de la formation (contenu adapté au niveau de chaque groupe) . Un positionnement amont sera systématiquement organisé.

### Durée

27 heures de formation

- Test de positionnement : 1 heure
- Encadrement individuel - Kick-off & Bilan : 1 heure
- Préparation individuelle 12h + mise en pratique en séance individuelle 12h heures
- Préparation au test: 1 heure

### Organisation

Formation mixte (préparation digitale, séances avec formateur en présentiel ou à distance). Rythme et horaires à déterminer avec le client

**Accessibilité :** accessible PMR. Nous contacter : referenthandicap@linguaphone.fr

**Contact :** <https://www.linguaphone.fr/tests/jobcert/>

### Aptitudes / compétences techniques développées

- **L'accueil et l'orientation :** Accueillir « à la française » dans un contexte de grands événements - Réussir l'accueil - Mettre le visiteur à l'aise – Utiliser des aides technologiques – Informer, orienter et accompagner le visiteur
- **L'interculturalité :** Appliquer une approche ouverte aux différences culturelles – reconnaître les rituels d'accueil à travers le monde
- **Les situations difficiles :** Comprendre le problème et maintenir une posture professionnelle – Gérer la situation avec un langage positif
- **Les urgences, Santé, Sûreté et Sécurité :** Maîtriser la terminologie clé des règles et consignes – Communiquer en situation d'urgence santé – Contribuer à la sûreté du site – Réagir en cas d'urgence
- **L'accessibilité :** Communiquer autour de l'accessibilité

### Modalités pédagogiques

En distanciel sur tout le territoire, y compris outre-mer

#### Formation Mixte :

- Cours individuels
- Plateforme digitale de préparation individualisée avant chaque séance de mise en application avec le formateur

### Modalités d'évaluation

Bilan à chaud et feedback en fin de module

Test de certification **JobCert** <https://jobcert.fr/accueillir-en-espagnol/>

