

Objectifs :

Accueillir une personne, en Espagnol, en identifiant son interlocuteur et sa demande, pour assurer une prestation adaptée à son contexte professionnel et entrer en contact avec un public allophone

Recueillir des informations, commentaires et/ou questions exprimées en Espagnol, en reformulant le cas échéant, afin de favoriser l'accès d'un public allophone à un service ou un produit

Transmettre en Espagnol des consignes, des procédures, ou des informations recueillies auprès d'une tierce personne (collègue, collaborateur, professionnel qualifié), en utilisant des nuances dans le vocabulaire, afin de mener à bien une activité ou une mission professionnelle

Consulter des documents, présentations en Espagnol, assister à des réunions, conférences, afin de pouvoir identifier et exploiter les informations utiles à ses activités professionnelles, et améliorer de manière continue l'accueil et l'information d'un public allophone

Prérequis

- Être en contact avec des personnes allophones utilisant l'Espagnol comme langue de communication privilégiée
- Mener des activités, un projet ou une mission professionnelle, pour lesquels l'Espagnol est susceptible d'être un vecteur de communication pertinent
- Dans le cas de candidats ayant suivis un parcours certifiant, les résultats d'un positionnement préalable doivent être communiqués avant la présentation aux épreuves d'évaluation.

Programme

MODULE 1 – Communiquer avec un interlocuteur hispanophone

Contenus :

- Formules de salutation, politesse et prise de contact
- Présenter son rôle, son entreprise, sa mission
- Identifier les besoins ou attentes d'un client/collègue
- Utilisation des registres formel/informel (usted / tú)
- Repérage et adaptation aux éléments culturels
- Jeux de rôle : accueil téléphonique, prise de rendez-vous, présentation

MODULE 2 – Comprendre et reformuler des informations

- Compréhension de messages oraux (audio, appels, consignes)
- Identification de l'intention, du besoin ou du problème
- Reformulation simple ou nuancée selon les niveaux
- Techniques de questionnement et clarification
- Entraînement à la paraphrase et à la synthèse orale
- Études de cas : prise de brief, reformulation de consignes

MODULE 3 – Donner des consignes et transmettre des informations

- Formuler des instructions orales simples et complexes
- Structurer un message (connecteurs logiques, ordre)
- Décrire une procédure, un mode d'emploi
- Rédaction de mails professionnels en espagnol
- Clarification, reformulation d'informations techniques
- Mise en situation : transmettre un message à une tierce personne

MODULE 4 – Lire, écouter et exploiter des contenus professionnels

- Lecture de supports professionnels : mails, notices, procédures, annonces
- Compréhension de présentations orales, réunions, vidéos
- Repérage d'arguments, opinions, données chiffrées
- Résumé et synthèse de contenu
- Interprétation d'un document pour une action professionnelle
- Activités : exploitation d'un exposé ou d'un compte-rendu

MODULE 5 – Préparation à la certification LILATE Espagnol **Contenus :**

- Présentation du test LILATE (format, durée, niveau CECR)
- Simulations orales avec un formateur (type test LILATE)
- Révisions ciblées selon le niveau atteint (B1 à C2)
- Fiches de vocabulaire thématique professionnel
- Conseils pratiques : gestion du stress, organisation de son discours

L'accompagnement pédagogique

L'accompagnement pédagogique est assuré avec un formateur qui forme l'apprenant dans un parcours individuel, précisément adapté au besoin de l'apprenant dans le but d'obtenir la certification visée. En dehors des heures de formations prévues, l'organisme prévoit un accompagnement pour s'assurer de la satisfaction de l'apprenant, de la conformité administrative de son dossier ainsi qu'un temps particulier pour la préparation à la certification.

L'accompagnement technique

En début de parcours, un accès e-learning est envoyé à l'apprenant. Son utilisation est facultative mais permet à l'apprenant d'asseoir ses compétences théoriques. Les heures de connexion ne sont jamais décomptées des heures de formation prévues. L'apprenant a un accès à une plateforme développée en interne par le centre de formation pour gérer les documents pédagogiques (Attestations, émargement, etc..).

INFORMATIONS

- **Certification** : RS 6139
- **Public** : Tout public
- **Durée** : A définir lors de votre entretien

FINANCEMENT

Une action de formation peut faire l'objet d'une prise en charge OPCO et CPF. Le centre de formation étudie les dossiers au par cas et vous accompagne dans les démarches de financement.

MOYENS

Pédagogiques :

- Supports de cours théoriques
- Études de cas
- Questions/Réponses

Matériels :

- Ordinateurs / Tablettes / Smartphones
- Paperboard

Méthodes d'évaluation :

Mise en situation sous forme d'un échange avec l'évaluateur simulant des interactions de premier niveau.

Mise en situation sous forme d'un échange continu avec l'évaluateur sur le mode de la conversation.

Mise en situation sous forme d'un échange continu avec l'évaluateur, avec la retranscription d'un message écrit, et des réponses écrites via l'interface de communication.

Mise en situation sous forme d'un échange continu avec l'évaluateur, avec des consultations d'extraits, suivies de questions/réponses.

CONTACT

Tél : 01 87 66 02 19

Mail : contact@competencesfirst.fr

Nom de l'accompagnateur : Anthony PITKANITSOS