PROGRAMME DE FORMATION

Espagnol professionnel : communiquer en entreprise

Langues

RÉFÉRENCE	VERSION	ÉDITION	DOMAINE
WF-0606	V2026-005	2 novembre 2026	Langues

DURÉE	MODALITÉ	PROGRAMME	SANCTION
30 h	Distanciel asynchrone (e-learning)	9 modules 37 leçons	Attestation et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

Se présenter et présenter son entreprise et ses produits en espagnol, en choisissant le registre (tú, usted, vos) adapté à l'interlocuteur et au pays.

Accueillir un client ou un visiteur et le renseigner (services, horaires, itinéraire) à l'oral.

Téléphoner en espagnol : répondre, transférer, épeler, prendre un message, fixer ou déplacer un rendez-vous.

Rédiger des e-mails professionnels courants (demande, confirmation, relance, réponse à une réclamation) avec les formules et l'orthographe justes.

Participer à une réunion simple : donner son avis, approuver ou nuancer, proposer, puis rendre compte par écrit des décisions.

L'essentiel de la formation

Public visé

Salariés, commerciaux, assistants, personnels d'accueil et d'hôtellerie, responsables export et indépendants de niveau A2 en espagnol qui doivent accueillir, téléphoner, écrire, présenter une offre et traiter une réclamation avec des interlocuteurs d'Espagne ou d'Amérique latine.

Prérequis

Niveau A2 du CECRL en espagnol (se présenter, échanger des informations simples sur des sujets familiers, comprendre des phrases courantes), vérifié par le positionnement ; en dessous, la formation WF-0268 est conseillée d'abord.

Disposer d'un ordinateur avec une connexion internet, d'un micro et de haut-parleurs ou d'un casque (écoutes, appels simulés, prises de parole enregistrées), et d'un clavier permettant de saisir á, é, í, ó, ú, ñ, ü, ¿ et ¡ (procédure fournie).

Modalités et déroulement

Formation à distance, en ligne, à rythme libre, organisée autour d'entreprises fictives (Calderis, éditeur de logiciels de gestion ; Lumio, enseigne de luminaires avec service client multicanal ; Hôtels Hestel, groupe de trois hôtels-restaurants ; Transports Morvenne, transporteur et logisticien ; Biscuiterie Ondaré, PME exportatrice — entreprises fictives, situations fictives). Un test de positionnement ouvre le parcours. Chaque leçon associe une vidéo d'explication, une fiche pratique à conserver et deux mises en pratique corrigées (écoutes d'enregistrements fictifs d'Espagne et d'Amérique latine, repérages d'erreurs de francophones, e-mails et messages, prises de parole enregistrées, appels et conversations simulés, jeux de rôle d'accueil et de vente) ; chaque module se clôt par un atelier de synthèse corrigé, une vidéo récapitulative et un quiz. Les documents audio et vidéo en espagnol sont des enregistrements fictifs, joués par des locuteurs, toujours transcrits ; les prises de parole sont enregistrées dans le cours et auto-évaluées sur grille, puis écoutées par le formateur sur demande. Les repères de niveau suivent le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL, Conseil de l'Europe) ; aucun niveau n'est garanti à l'issue de la formation. Plus de la moitié du temps est consacrée à l'entraînement (écoutes, prises de parole, conversations simulées, écrits), le reste aux apports et aux évaluations. Accompagnement par un formateur par messagerie (réponse sous 48 h ouvrées), correction individuelle des livrables sur demande.

Méthodes pédagogiques

- Positionnement en début de parcours
- Apports en vidéo : explications et démonstrations
- Mises en situation et scénarios à décisions
- Exercices d'application et mises en pratique corrigées
- Production de livrables professionnels
- Atelier de synthèse en fin de module
- Quiz et QCM d'auto-évaluation
- Accompagnement et retours du formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne, accès individuel à distance
- Vidéos pédagogiques
- Fiches pratiques à conserver
- Quiz et exercices interactifs en ligne
- Correction des productions sur grille de critères
- Messagerie avec le formateur (réponse sous 48 h ouvrées)

Modalités d'évaluation

Positionnement initial (non éliminatoire) ; correction automatique ou sur grille critériée de chaque exercice ; atelier de synthèse corrigé et quiz à la fin de chaque module ; évaluation finale interne : mise en situation en espagnol à partir d'un dossier fictif Ondaré — lecture d'un e-mail client, appel simulé, réponse écrite à une réclamation et courte présentation orale enregistrée —, corrigée sur grille, et questionnaire de langue de 20 questions. Seuil de réussite interne : 70 % des critères. Une attestation de fin de formation précise les compétences évaluées ; aucune certification n'est délivrée et aucun test ni certification de langue n'est préparé ni passé.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos et documents audio sous-titrés et transcrits, fiches pratiques, modèles et corrigés en version texte lisible par les lecteurs d'écran, navigation au clavier, rythme libre et durée allongeable pour les exercices chronométrés ; toute prise de parole enregistrée peut être remplacée par une réponse écrite ou un échange en direct avec le formateur. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, outils, modalités d'évaluation).

Tarif de la formation

Prix : **2 380 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

9 modules, 37 leçons — durée totale 30 h.

01 Se présenter et présenter son entreprise

1. Positionnement — espagnol en situation de travail
2. Se présenter et présenter son poste
3. Présenter son entreprise et ses chiffres
4. Tutoyer ou vouvoyer : registres d'Espagne et d'Amérique latine
5. Atelier de synthèse — Se présenter et présenter son entreprise

02 Accueillir et renseigner

1. Accueillir un client à la réception
2. Renseigner sur les services, les horaires et l'itinéraire
3. Accueillir un visiteur professionnel
4. Atelier de synthèse — Accueillir et renseigner

03 Téléphoner en espagnol

1. Répondre et transférer un appel
2. Épeler, dicter des chiffres et prendre un message
3. Fixer, déplacer ou annuler un rendez-vous
4. Atelier de synthèse — Téléphoner en espagnol

04 Écrire des e-mails professionnels

1. Structure et formules de l'e-mail
2. Demander et donner une information par écrit
3. Confirmer, relancer et remercier
4. Atelier de synthèse — Écrire des e-mails professionnels

05 Présenter un produit et une offre

1. Décrire un produit : ingrédients, format, conservation
2. Comparer et argumenter
3. Annoncer un prix, une remise et des conditions
4. Atelier de synthèse — Présenter un produit et une offre

06 Commandes, livraisons et suivi

1. Prendre et confirmer une commande
2. Raconter ce qui s'est passé : passé composé et passé simple
3. Suivre une livraison et annoncer un retard
4. Atelier de synthèse — Commandes, livraisons et suivi

07 Réunions et visioconférences

1. Donner son avis, approuver, nuancer
2. Proposer, suggérer, conclure
3. Rendre compte d'une réunion par écrit
4. Atelier de synthèse — Réunions et visioconférences

08 Réclamations et situations délicates

1. Recevoir une réclamation à l'hôtel
2. Répondre par écrit à une réclamation
3. S'excuser et proposer une solution
4. Atelier de synthèse — Réclamations et situations délicates

09 Relation et culture professionnelles

1. Prendre contact sur un salon professionnel
2. Conversation informelle et repas d'affaires
3. Parler de projets et conclure un partenariat
4. Atelier de synthèse — Relation et culture professionnelles