

Deel 1 Trabajar en el mostrador

Thema	Wat ga je leren?	Blz.
1	Klanten of gasten ontvangen: - klanten of gasten verwelkomen - vragen naar persoonlijke gegevens - in- en uitchecken van gasten	15
2	Wensen inventariseren: - op het reisbureau, het VVV kantoor, in het hotel en op de camping Grammatica: - vragend voornaamwoord - gustar en interesar	37
3	De klant of gast informeren: - toeristische informatie geven - praktische informatie geven aan de gast of klant - de weg uitleggen - uitleggen hoe een apparaat werkt: inchecken op de luchthaven Grammatica: - presente perfecto (regelmatige en onregelmatige voltooid tegenwoordige tijd) - de klok - gebruik infinitivo (het hele werkwoord) - ser en estar - basisregel: Hoe maak je een goede zin in het Spaans? - hay en estar	49
4	Een telefoongesprek voeren: - met klanten en gasten Grammatica: - futuro (toekomende tijd)	79
5	Klachten behandelen: - klachten over de reis, het verblijf en/of de accommodatie Grammatica: - estar + voltooid deelwoord	91

Deel 2 Trabajar en la oficina

Thema	Wat ga je leren?	Blz.
6	Productinformatie lezen: - informatie over hotels, reisproducten, reserveringsvoorwaarden, bestemmingen en excursies	99
7	E-mails en ingekomen post lezen: - de bevestigingsbrief - reserveringsvoorwaarden - e-mails van klanten, gasten, collega's en collegabedrijven	133
8	E-mails beantwoorden: - vragen van de klant of gast beantwoorden - productinformatie geven - een reservering, annulering of wijziging in de boeking bevestigen - een klacht doorgeven aan een collega - overleggen met een collega of collegabedrijf over een activiteit, aanbieding of product Grammatica: - por en para	143

Deel 3 Organizar actividades

Thema	Wat ga je leren?	Blz.
9	Gasten informeren over activiteiten: - informatie geven over het activiteitenaanbod en het activiteitenprogramma	169
10	Activiteiten bespreken met collega's: - een idee voorleggen aan het hoofd van het animatieteam - een draaiboek maken	179
11	Activiteiten promoten: - promotiemateriaal voor een activiteit maken	187
12	Activiteiten presenteren aan de gasten: - een knutselactiviteit uitleggen - de deelnemers verwelkomen en informeren - het publiek enthousiasmeren - de (spel)regels uitleggen - de deelnemers wijzen op veiligheid Grammatica: - de gebiedende wijs	189

Deel 4 Vender viajes y excursiones

Thema	Wat ga je leren?	Blz.
13	Het reisaanbod presenteren: - een passend reisaanbod doen - adviezen en instructies geven - de verkoop afronden - de voorwaarden bespreken Grammatica: - condicional	207
14	Het excursieaanbod presenteren: - soorten excursies en bezienswaardigheden - de klant informeren over de excursie	223
15	Overleggen met collega's - een annulering, wijziging in de boeking, een excursie, het werkrooster of een reservering	239

Bijlagen		
Bijlage 1	Basisregels van de Spaanse grammatica	247
Bijlage 2	Werkwoorden	259
Bijlage 3	Woordenlijst Spaans - Nederlands	269
Bijlage 4	Woordenlijst Nederlands - Spaans	293
Bijlage 5	Spaanse bedrijfscultuur (digitaal)	317

Voor de opdrachten staan symbolen. Dit is de betekenis van de symbolen:



Luisteropdracht

Voor de luisterfragmenten geldt:

- R** = Recepcionista (receptionist)
- H** = Huésped/huéspeda (gast)
- E** = Empleado/empleada (medewerker reisbureau of VVV kantoor)
- C** = Cliente (klant)
- J** = Jefe/jefa (leidinggevende)
- A** = Animador/animadora (animatiemedewerker)



Leesopdracht



Schrijfopdracht



Spreekopdracht

- De gast of klant informeren:
deze opdrachten voer je individueel uit.



Gespreksopdracht

- Gesprekken voeren met gasten of klanten en collega's:
deze opdrachten ga je in tweetallen voorbereiden en uitvoeren.



Grammatica/woordenschat



¿Lo recuerdas?

Herhalingsoefening. Hier wordt verwezen naar het boek Spaans niveau A1 (Toerisme, Recreatie en Horeca).