

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 - inchecken van gasten - uitchecken van gasten	13
2	Wensen inventariseren: - in het hotel Grammatica: - vragend voornaamwoord - gustar en interesar	37
3	De klant of gast informeren: - toeristische informatie geven - de hotelreservering - praktische informatie geven aan de gast of klant - de weg uitleggen Grammatica: - presente perfecto/voltooid tegenwoordige tijd (regelmatig en onregelmatig) - de klok - gebruik infinitivo/het hele werkwoord - ser en estar - basisregel: hoe maak je een goede zin in het Spaans? - hay en estar	45
4	Een telefoongesprek voeren: - met klanten of gasten Grammatica: - futuro/toekomende tijd	75
5	Klachten behandelen: - klachten over de reis, het verblijf en/of de accommodatie - een klachtenformulier invullen Grammatica: - estar + voltooid deelwoord	87

Deel 2 Trabajar en la oficina

Thema	Wat ga je leren?	Blz.
6	Productinformatie lezen: - informatie over hotels - informatie over excursies	95
7	E-mails en ingekomen post lezen: - zakelijke e-mails lezen	111
8	E-mails beantwoorden: - vragen van de klant of gast beantwoorden - productinformatie geven - een klacht doorgeven aan een collega - overleggen met een collega of collegabedrijf Grammatica: - por en para	115

Deel 3 Trabajar en el restaurante

Thema	Wat ga je leren?	Blz.
9	Adviezen en instructies geven: - adviezen en instructies geven aan een collega of gast - de gasten vertellen wat wel en niet is toegestaan Grammatica: - de gebiedende wijs - condicional	125
10	Het werk voorbereiden: - de keuken: apparatuur en keukengerei - de taken van het keukenpersoneel en de medewerkers bediening - ingrediënten: vlees, vis, groenten, fruit en kruiden - de ruimtes inrichten en de tafels dekken - een korte boodschap schrijven voor de gast	139
11	Werken in de bediening: - herhaling SPA A1 Unidad 4: En el restaurante - de bestelling opnemen: de gast informeren en adviseren over maaltijden en dranken - de gast wijzen op commercieel aantrekkelijke producten - maaltijden en dranken serveren + toelichting geven op het geserveerde - gasttevredenheid checken	155

12	De goede sfeer en veiligheid creëren en bewaken: - sociaal hygiënisch beleid - gasten aanspreken op gedrag - omgaan met problemen en klachten van gasten	171
13	Een reservering aannemen: - een reservering aannemen, vastleggen en bevestigen - schriftelijk communiceren met de gast	175
14	Overleggen met collega's: - het werkrooster - een reservering	181

Bijlagen		
Bijlage 1	Basisregels van de Spaanse grammatica	187
Bijlage 2	Werkwoorden	199
Bijlage 3	Transcripties	209
Bijlage 4	Woordenlijst Spaans - Nederlands	221
Bijlage 5	Woordenlijst Nederlands - Spaans	243
Bijlage 6	Spaanse bedrijfscultuur (digitaal)	265