

**Qualifikationsverfahren 2023 / Berufspraxis schriftlich
 für Lernende der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Reisebüro**

Name/Vorname
 des/der Kandidaten/in:

Kandidatennummer:

üK Ort:

Lehrbetrieb, Ort:

Bitte beachten Sie Folgendes:

- Die Prüfung besteht aus dem hier vorliegenden schriftlichen Teil.
 Die Zeit- und Punkteverteilung erfolgen gemäss der nachstehenden Tabelle.

Aufgaben	Richtzeit	Mögliche Punkte	Erreichte Punkte	Note
4 Aufgaben	120 Minuten	100 Punkte		

- Diese Serie umfasst 4 Aufgaben auf insgesamt 28 Seiten:
 Bitte kontrollieren Sie Ihre Prüfungsunterlagen auf Vollständigkeit.
- Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer, den üK Ort und den Lehrbetrieb in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.
- Lesen Sie die Fragen ganz genau, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
- Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.
- Als Hilfsmittel ist ein nicht schreibender und nicht programmierbarer Taschenrechner zugelassen.
- Beachten Sie in den einzelnen Aufgaben, in welcher Form Sie die Antworten geben müssen (ganze Sätze, Stichworte usw.).
- Sie haben 120 Minuten Zeit, um die Aufgaben zu lösen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Aufgaben 1 – 4	A 1	A 2	A 3	A 4
Erreichte Anzahl Punkte:				
Visum:				

Unterschriften Experten / Expertinnen:

Punkte

Bescheinigung Prüfungsfähigkeit

Ich bestätige hiermit, dass ich an der heutigen Prüfung «Qualifikationsverfahren, Berufspraxis – schriftlich» teilnehmen kann und keine gesundheitlichen Vorbehalte habe.

Name Kandidat/in: _____

Datum: _____ Unterschrift Kandidat/in: _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 1

26 Punkte

Punkte

- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.4 Kenntnisse im Flugwesen einsetzen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.5 Kenntnisse über Mietwagen und Motorhomes einsetzen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.10 Kenntnisse über Destinationen einsetzen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.12 Kalkulation einer Reise
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.17 Aspekte des nachhaltigen Tourismus

Ausgangslage:

Familie Miller plant vor Eintritt in die Oberstufe ihres Kindes eine grössere Australien Reise.

Aufgaben:

a) Um sich einen Überblick zu verschaffen, wird als erstes die Karte konsultiert. Ordnen Sie den Städten die dazugehörigen Buchstaben zu und nennen Sie anhand der Buchstaben die Namen der Städte. Sie erhalten 3 Punkte.



Name der Stadt	Buchstabe	Name der Stadt	Buchstabe
Broome			E
Port Douglas			A
Canberra			H
Cairns			C
Melbourne			G

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

b) Nach dem ersten Überblick haben ihre Kunden von einem Bekannten noch von weiteren sehenswerten Regionen gehört. Fügen sie den Charakterisierungen die korrekte Bezeichnung hinzu. Sie erhalten 2 Punkte.

Punkte

Beispiel: Great Barrier Reef / grösstes Korallenriff der Welt

Bezeichnung	Charakterisierung
	Uluru (Ayers Rock), Alice Springs, Kings Canyon, Olgas Kata Tjuta, Wüste
	Die grösste Sandinsel der Welt. Sie ist 124 km lang, bis zu 25 km breit und besitzt spektakuläre Dünen bis zu 250 m Höhe. Schöne Badeseen liegen im Inselinneren mit hohen Dünen.
	Küstenstrasse mit den «Twelve Apostels».
	Tiere, Natur, Drehort Krokodile Dundee, Felsmalereien (Aborigines), Wasserfälle / Bademöglichkeiten, Trekkingpfade, Salzwasserkrokodil, November – März nicht empfehlenswert aufgrund von starkem Niederschlag.

c) Nennen Sie die Namen der HUB's (Umsteigeort/Heimatflughafen) der folgenden Airlines. Sie erhalten 1 Punkt.

Name der Airline	Name des HUB / Umsteigort / Heimatflughafen
Emirates	
Thai Airways	
Etihad Airways	

d) Die Planung ist nun abgeschlossen und Familie Miller möchte ihre Ferien wie folgt verbringen:

Teilnehmer: Herr Peter Miller
 Frau Sarah Miller
 Kind Jonas Miller (Geburtsdatum 10.09.2011)

Flüge: Da Herr Peter Miller seine Flüge mit seinen Meilen bezahlen möchte haben sie sich für Singapore Airlines und Qantas entschieden.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

SQ 345	01SEP	Zürich – Singapore	11:45/05:55 (+1)
SQ 241	02SEP	Singapore – Sydney	07:10/16:50
QF 385	06SEP	Sydney – Brisbane	08:30/10:00
SQ 814	28SEP	Cairns – Singapore	18:00/23:05
SQ 346	29SEP	Singapore – Zürich	01:25/08:15

Hotel Sydney: 2. – 6. September, Kategorie Deluxe Harbour View inkl. Frühstück

Mietwagen: 6. – 19. September, Kategorie Full Size
Pick up: Brisbane Airport 11:00 Uhr
Drop off: Cairns Downtown 17:00 Uhr

Hotel Cairns: 19. – 28. September, Kategorie Meersicht inkl. Frühstück

Herr Miller hat die Reise bereits berechnet und bittet sie als Reiseprofi um eine Gegenkalkulation. Kontrollieren Sie bitte alle Angaben der Kalkulation von Herrn Miller und vervollständigen Sie Ihre Gegenkalkulation (anhand der nachfolgenden Katalog-Auszüge). Sie erhalten 9 Punkte.

Sydney, Transfers

Preise in CHF pro Weg	Privattransfer pro Auto (1-3 Personen)	Bustransfer pro Person
Intl. Flughafen – Stadthotels (ca. 10km/30Min) v.v.	110.00	20.00
Inlandflughafen – Stadthotels v.v.	100.00	18.00
Zuschläge: Bustransfers von 17 – 22.30 Uhr CHF 10.00 pro Person		

Hotel in Sydney

	Preise pro Person / Nacht in CHF	
	01.09.23 – 14.09.23	15.09.23 – 30.09.23
ohne Mahlzeiten		
Doppel Superior	163.00	205.00
Einzel	266.00	390.00
Doppel Deluxe Harbour View	217.00	254.00
Einzel	414.00	488.00
Doppel Deluxe Opera House	275.00	318.00
Einzel	530.00	616.00
Kinder: bis 12 Jahren im Zimmer mit 2 Vollzahlenden (inkl. Zusatzbett) kostenlos Zusatzbett im Doppelzimmer: CHF 45.00 pro Nacht Frühstück: kontinentales Frühstück, CHF 15.00 (Erwachsene), CHF 10.00 (Kinder bis 12 Jahren) Specials: kostenloses kontinentales Frühstück bei Aufenthalt von 4 Nächten und mehr		

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Mietwagen

Punkte

Preise in CHF pro Miettag				01.09.2023 – 30.09.2023					
				New South Wales			Queensland		
Kategorie	Wagentyp (Beispiel)	Türen	Sitze	4-6 Tage	7-13 Tage	14-20 Tage	4-6 Tage	7-13 Tage	14-20 Tage
A	Toyota Yaris Compact	2	4	56	52	47	50	45	41
C	Toyota Corolla Standard	2	4	64	60	55	58	61	54
E	Toyota Camry Full Size	2	4	75	70	65	69	63	49

Im Preis inbegriffen:

- Unlimitierte km
- Haftpflicht-, Vollkasko- (mit Selbstbehalt), Wagendiebstahlversicherung
- 24 Stunden Notfallservice

Einwegmiete:

- New South Wales – New South Wales, kostenlos
- Queensland – Queensland, kostenlos
- New South Wales – Queensland oder v.v. AUD 300.00

Hotel in Cairns

ohne Mahlzeiten	Preise pro Person / Nacht in CHF	
	01.09.23–14.09.23	15.09.23–30.09.23
Doppel Superior	163.00	184.00
Einzel	326.00	368.00
2 Bedroom Apartment bei 3 Personen	138.00	173.00
Doppel Deluxe Sea View	182.00	224.00
Einzel	364.00	448.00
2 Bedroom Apartment bei 3 Personen, Sea View	167.00	209.00
Frühstück: australisches Frühstück, CHF 19.00 (Erwachsene), CHF 14.00 (Kinder bis 12 Jahren)		
Specials: Gratisnächte, 5 = 4 / 10 = 8 / 15 = 12		

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Datum	Leistung	Kalkulation Herr Miller			Gegenkalkulation		
		Anzahl	Einzelpreis	Total	Anzahl	Einzelpreis	Total
01.09.23	Flug ZRH-SIN-SYD	mit Meilen bezahlt			mit Meilen bezahlt		
02.09.23	Privattransfer Flughafen – Hotel	3	20.00	60.00			
02.09.23 bis 06.09.23	Übernachtung in Sydney / alle Personen im gleichen Zimmer						
	Erwachsene	2	788.00	1576.00			
	Kind	1	180.00	180.00			
	Frühstück Erwachsene	2	60.00	120.00			
	Frühstück Kind	1	40.00	40.00			
06.09.23	Flug SYD - BNE	mit Meilen bezahlt			mit Meilen bezahlt		
06.09.23 bis 19.09.23	Mietwagen Kat. Full Size	1	910.00	910.00			
19.09.23 bis 28.09.23	Übernachtung in Cairns / alle Personen im gleichen Zimmer						
	Erwachsene	2	1638.00	3276.00			
	Kind	1	1638.00	1638.00			
	Frühstück Erwachsene	2	171.00	342.00			
	Frühstück Kind	1	126.00	126.00			
28.09.23	Flug CNS – ZRH	mit Meilen bezahlt			mit Meilen bezahlt		

*ZRH = Zürich / SIN = Singapur / SYD = Sydney / BNE = Brisbane / CNS = Cairns

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

e) Herr Miller ist sich nun doch nicht ganz sicher, ob er wirklich mit dem Mietwagen oder vielleicht lieber mit dem Motorhome reisen möchte. Er fragt Sie nach den Vor- und Nachteilen einer Motorhome-Miete im Vergleich zu einem Mietwagen. Zählen Sie je zwei auf. Sie erhalten 2 Punkte.

Punkte

Vorteil Motorhome	Nachteil Motorhome
1	1
2	2

f) Im Katalog hat Herr Miller die verschiedenen Anbieter gesehen. Er hat bemerkt, dass zwischen den einzelnen Vermietern teils grosse Preisunterschiede bestehen. Erklären Sie ihm, was zu diesen Preisunterschieden führen kann. Nennen Sie zwei mögliche Gründe in Stichworten. Sie erhalten 1 Punkt.

1. _____

2. _____

g) Sofern kein «all inclusive» gebucht wurde, können vor Ort zusätzliche Kosten entstehen. Nennen Sie 5 davon. Sie erhalten 2 Punkte.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

h) Die Familie Miller hat sich nun definitiv für einen Camper mit der maximalen Versicherungsdeckung entschieden. Trotzdem gibt es Schadensereignisse, welche nicht gedeckt sind. Nennen Sie vier. Sie erhalten 2 Punkte.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

i) Herr Miller erkundigt sich nach den Übernahmeformalitäten des Campers. Nennen Sie vier Dokumente, welche der Kunde bei der Anmiete zwingend vorlegen muss. Sie erhalten 2 Punkte.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

j) Was können Sie als Mitarbeiterin/Mitarbeiter zur allgemeinen Nachhaltigkeit in Ihrem Lehrbetrieb beitragen? Nennen Sie 4 Möglichkeiten. Sie erhalten 2 Punkte.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Punkte

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Aufgabe 2

23 Punkte

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.8.5 Kenntnisse über Hotel, Parahotellerie, Mietwagen und Motorhomes einsetzen

Leistungsziel-Nr. 1.1.8.16 Kenntnisse über die rechtlichen Pflichten in der Reisebranche

Leistungsziel-Nr. 1.1.8.4 Kenntnisse im Flugwesen einsetzen

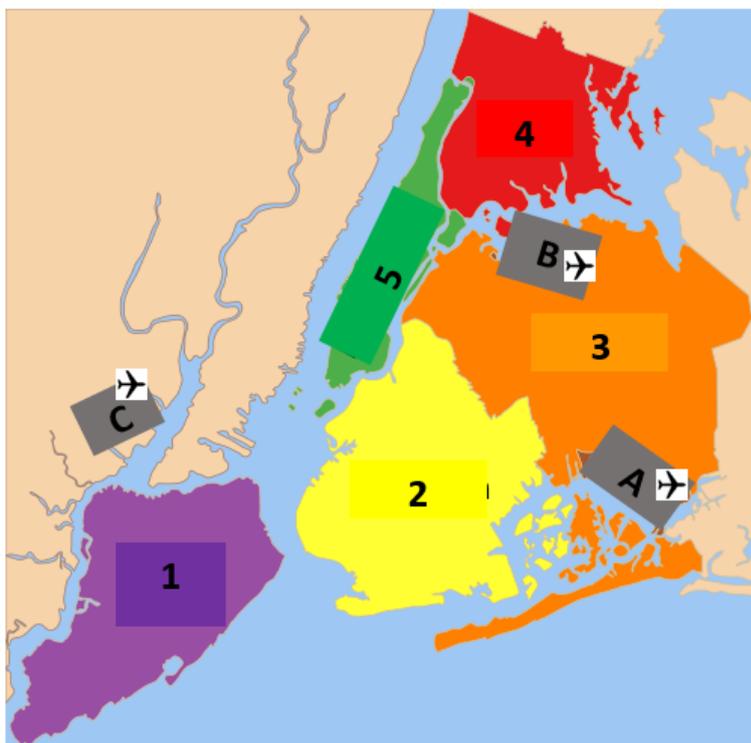
Ausgangslage:

Frau Stutz plant mit ihrer Kollegin eine Städtereise nach New York City und haben bei Ihnen einen Beratungstermin vereinbart.

Aufgaben:

a) Um den Kunden zu Beginn eine Übersicht von New York zu verschaffen, schauen Sie sich zusammen eine Karte von New York an. Benennen Sie in untenstehender Tabelle die Zahlen mit den dazugehörigen Stadtteilen und die Flughäfen mit den dazugehörigen Buchstaben. Sie erhalten 4 Punkte.

Karte New York



Stadtteile	Flughäfen
1)	A)
2)	B)
3)	C)
4)	
5)	

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

b) Frau Stutz hat von ihren Bekannten Ausflugstipps für New York erhalten, leider konnte sie sich nicht alles vollständig merken. Nachfolgend finden Sie einige Sehenswürdigkeiten und / oder Ausflugsmöglichkeiten oder deren Beschreibung. Ergänzen Sie entweder die Bezeichnung oder die Erklärung. Sie erhalten 3 Punkte.

Punkte

Bezeichnung	Erklärung (keine Übersetzung)
	Wolkenkratzer in Manhattan, 443 Meter hoch, Aussichtsplattform für Touristen, Fertigstellung 1931 und bis 1972 das höchste Gebäude der Welt
Central Park	
	Zentrum des Broadways (Theaterviertel Manhattan), liegt an der Kreuzung Seventh Avenue und Kreuzung Broadway
Ground Zero	
	Gebäudekomplex mit insgesamt 20 Bauten, u.a. Comcast Building, Radio City Music Hall, Aussichtsplattform, Eislauffläche im Winter
Madison Square Garden	
	Geschenk Frankreichs an die USA, Steht auf Liberty Island

c) Die Kunden sind verwirrt bezüglich der Unterschiede zwischen dem Continental und American Breakfast. Nennen Sie je drei verschiedene, typische Speisen (ohne Getränke), welche ein echtes Continental Breakfast und American Breakfast ausmachen. Keine Doppelnennungen erlaubt. Sie erhalten 2 Punkte.

Continental Breakfast:

American Breakfast:

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

d) In der Katalogbeschreibung stehen u.a. die Wörter King- Size und Queen- Size. Was verstehen Sie in der Hotellerie darunter? Erklären Sie den Unterschied. Sie erhalten 1 Punkt.

e) Um bereits auf der Flugreise nach New York den "American Way of Life" zu erleben, möchten die Kunden mit einer amerikanischen Airline über den Atlantik fliegen. Welche sind die drei grössten amerikanischen Airlines die Europa mit den USA verbinden? Sie erhalten 1 Punkt.

1. Name der Airline:

2. Name der Airline

3. Name der Airline

f) Es kann sein, dass die Kunden den Rückflug umbuchen müssen. Wie hoch wäre die Umbuchungsgebühr in CHF? Der ROE-Umrechnungskurs beträgt 0.939524 und der BSR-Umrechnungskurs beträgt 0.988024. Nachfolgend finden Sie den Auszug der Konditionen. Sie erhalten 1 Punkt.

CHANGES: ANY TIME CHARGE EUR 150.00 FOR REISSUE/REVALIDATION.

Umbuchungsgebühr in CHF pro Person: _____

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

g) In Ihrem GDS suchen und buchen Sie Flüge für Ihre Kunden. Der zweistellige Reservation Status Code gibt Auskunft über den Flugstaus. HK bedeutet, dass der Flug bestätigt ist. Was bedeuten die nachfolgenden, anderen Status Codes? Sie erhalten 2 Punkte.

TK: _____

HX: _____

UN: _____

KK: _____

h) Frau Stutz möchte die Reise in Economyclass bei Ihnen buchen. Sie verfügt über den Status Senator im Vielfliegerclub der Lufthansa-Gruppe, Miles and More. Welche Privilegien sind mit diesem Status verbunden. Nennen Sie drei Privilegien. Sie erhalten 1 Punkt.

1) _____

2) _____

3) _____

i) Frau Stutz besucht in New York ein Restaurant. Der zu zahlende Rechnungsbetrag stimmt nicht mit den Preisen in der Speisekarte überein. Welche zwei typischen Zuschläge kommen in Amerika hinzu. Sie erhalten 1 Punkt.

Zuschlag 1: _____

Zuschlag 2: _____

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

j) Die Kunden haben, während dem Aufenthalt im Hotel verschiedene Begriffe aufgeschnappt, welche ihnen unklar sind. Erklären Sie in wenigen Worten, was diese bedeuten. Sie erhalten 3 Punkte.

Punkte

Bezeichnung	Erklärung (keine Übersetzung)
Concierge	
No Show	
Rollaway Bed	
Rooftop Lounge	
Voucher	
Valet Parking	

k) Als Tour Operator schlägt Ihnen der Hotelier zwei Vertragsarten vor. Dabei unterscheidet der Hotelier zwischen fixen und dynamischen Preisen. Erklären Sie beide Vertragsvarianten im Hinblick auf den Preis. Sie erhalten 2 Punkte.

1) _____

2) _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

I) Laut Pauschalreisegesetz hat ein Tour Operator die Möglichkeit eine Gruppenreise unter bestimmten Voraussetzungen ohne Schadenersatz zu annullieren. Kreuzen Sie die beiden zutreffenden Aussagen an.

Sie erhalten 2 Punkte.

- Wenn die Annullierung erfolgt, weil die Anzahl der Personen, welche die Pauschalreise gebucht haben, nicht die geforderte Mindestteilnehmerzahl erreicht und die Annullierung dem Konsumenten innert der im Vertrag angegebenen Frist schriftlich mitgeteilt wurde.
- Wenn die Annullierung auf höhere Gewalt zurückzuführen ist.
- Wenn die Reise überbucht ist.
- Wenn ein Leistungsträger im Ausland vor der Reise insolvent geworden ist.
- Wenn die für die Reise vorgesehene Reiseleitung aus gesundheitlichen Gründen, die ausgeschriebene Reise nicht mehr begleiten kann.

Punkte

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Aufgabe 3

26 Punkte

Punkte

- Leistungsziel-Nr. 1.1.7.1 Korrespondenz erstellen und bearbeiten
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.4 Kenntnisse im Flugwesen einsetzen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.5 Kenntnisse über Hotel und Parahotellerie, Mietwagen und Motorhome einsetzen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.9 Kenntnisse über Leistungsträger Kreuzfahrten und Hausboote einsetzen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.10 Kenntnisse über Destination einsetzen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.11 Allgemeine Kenntnisse über die Reisebranche
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.16 Kenntnisse über die rechtlichen Pflichten in der Reisebranche

Ausgangslage:

Herr und Frau Eichenberger interessieren sich für eine Reise nach Westkanada. Sie kommen zu Ihnen ins Reisebüro, um sich ausführlich beraten zu lassen.

Aufgaben:

a) Als erstes schauen Sie mit den Kunden die verschiedenen Flugvarianten an. Am liebsten möchten die beiden nach Calgary fliegen und dann zurück ab Vancouver. Welches ist der Fachausdruck für diese Reiseart? Sie erhalten 1 Punkt

b) Herr und Frau Eichenberger möchten auf diesem Langstreckenflug gerne Premium Economy (Economy Max) fliegen. Welche Vorteile hat diese Reiseklasse gegenüber der regulären Economy Klasse? Nennen Sie deren Vier. Sie erhalten 1 Punkt.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

c) Herr Eichenberger hat im Internet von sogenannten "Ancillary Services" gelesen. Erklären Sie dem Kunden, was die Fluggesellschaften darunter verstehen. Sie erhalten 1 Punkt.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

d) Der Kunde hat in den Katalogen gestöbert und dabei gesehen, dass es verschiedene Möglichkeiten gibt, den Westen Kanadas zu bereisen. Nennen Sie pro Reiseart drei Eigenschaften/Merkmale und zwei Vorteile (Vorteile dürfen nicht doppelt genannt werden). Sie erhalten 4 Punkte.

Punkte

Geführte Bus-Rundreise	Mietwagenrundreise (Drive&Sleep)	Zugreise mit dem «Rocky Mountaineer»
Merkmale/Eigenschaften	Merkmale/Eigenschaften	Merkmale/Eigenschaften
1	1	1
2	2	2
3	3	3
Vorteile	Vorteile	Vorteile
1	1	1
2	2	2

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

e) Herr und Frau Eichenberger haben sich für eine Mietwagenrundreise entschieden. Bevor Sie die Kunden bezüglich Fahrzeugkategorie beraten können, benötigen Sie von ihnen gewisse Informationen. Was müssen Sie wissen, bevor Sie den Kunden eine passende Kategorie vorschlagen können.

Punkte

Sie erhalten 1 Punkt.

1. _____

2. _____

f) Welche wichtigen Informationen müssen Sie den Kunden bezüglich der Mietwagenmiete weitergeben? Ergänzen Sie die Lücken mit Stichworten.

Sie erhalten 2 Punkte

Die _____ -Versicherung deckt Schäden am Mietfahrzeug.

Die _____ -Versicherung deckt Ansprüche von Dritten.

Die Distanz wird in Kanada in _____ gemessen.

Es darf nur auf _____ gefahren werden.

In Kanada gilt _____ -Verkehr.

Eine allfällige Einweggebühr muss vor _____ bezahlt werden.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

g) Herr und Frau Eichenberger überlegen sich, eine Kreuzfahrt Richtung Alaska zu machen. Sie wissen, dass je nach Kundensegment eine andere Reederei die richtige Empfehlung ist. Schreiben Sie pro Kundensegment zwei auf. Da in Westkanada die Auswahl an Reedereien nicht sehr gross ist, dürfen Sie auch Reedereien notieren, die hauptsächlich in Europa fahren. Sie erhalten 2 Punkte.

Kundensegment	Reedereien
 <p data-bbox="352 515 790 647">Reisende haben viel Geld und wissen, was gut ist. Sie möchten sich in den Ferien optimal amüsieren und geniessen den absoluten Luxus.</p>	<hr/> <hr/>
 <p data-bbox="352 790 790 922">Geniessen die klassischen Kreuzfahrtschiffe und den guten Service an Board.</p>	<hr/> <hr/>
 <p data-bbox="352 1037 790 1169">Suchen das ultimative Kreuzfahrten-Erlebnis auf einem grossen Schiff mit einem möglichst vielseitigen On-Board Entertainment.</p>	<hr/> <hr/>

h) Die Kunden haben im Zusammenhang mit Kreuzfahrten das Wort «tendern» gehört. Erklären Sie Ihnen, was dies bedeutet. Sie erhalten 1 Punkt

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

i) Der Westen Kanadas hat viel zu bieten. Beschriften Sie die Bilder mit dem Namen der entsprechenden Sehenswürdigkeit (nicht die Stadt) oder des Nationalparks und streichen Sie die Bilder klar durch, welche nicht aus West-Kanada stammen. Sie erhalten 4 Punkte.

Punkte

			
<p>Sehenswürdigkeit</p>		<p>Nationalpark</p>	
			
<p>Sehenswürdigkeit</p>		<p>Sehenswürdigkeit</p>	
			
<p>Sehenswürdigkeit</p>		<p>Nationalpark</p>	
			
<p>Nationalpark</p>		<p>Sehenswürdigkeit</p>	

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

j) Um den Kunden bestmöglich zu beraten, informieren Sie sich, was man auf dieser Reise alles sehen kann. Notieren Sie zu jeder Beschreibung die passende Stadt/Ortschaft/Region, oder den passenden Nationalpark. Sie erhalten 3 Punkte

Beschreibung	Stadt / Nationalpark / Region
Kanadas erster Nationalpark und nur ca. 130km westlich von Calgary.	
Die grösste Insel der Provinz British Columbia mit der Hauptstadt Victoria.	
Diese Cowboy-Stadt beherbergt die weltgrösste Rodeo-Show und ist Ausgangspunkt für den Besuch der Rocky Mountains.	
Der grösste Nationalpark in den kanadischen Rocky Mountains. Er gehört zum UNESCO-Welterbe.	
Eine kosmopolitische Stadt mit dem Einkaufs- und Kulturviertel «Granville Island».	
Ehemals verschlafenes Fischerstädtchen, welches Ausgangspunkt für zahlreiche Wasseraktivitäten wie z.B. Whale-Watching, Wellenreiten etc. ist	

k) Herr und Frau Eichenberger haben von Freunden gehört, dass der Indian Summer in Ost- aber auch in Westkanada wunderschön ist. Erklären sie, was an dieser Jahreszeit so speziell ist. Sie erhalten 1 Punkt.

l) Als Schweizer Staatsbürger können die Kunden visumsfrei nach Kanada einreisen. Welche beiden Dokumente müssen Sie bei der Einreise zwingend vorweisen können? Sie erhalten 1 Punkt.

1) _____

2) _____

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

m) An Ihrer Eingangstür hat Frau Eichenberger folgendes Logo gesehen:



Erklären Sie dem Kunden, wofür dieses Logo steht und was es dem Kunden für Vorteile bringt. Sie erhalten 1 Punkt.

n) Nennen Sie einen weiteren Mitbewerber für die oben genannten Leistungen. Sie erhalten 1 Punkt.

o) Nach der Reise erhalten Sie von Ihren Kunden ein Reklamationsschreiben zu ihrer Reise. Es ist jedoch unklar formuliert und sie verstehen nicht, was in den Ferien alles nicht funktioniert hat. Sie haben nun die Möglichkeit, die offenen Fragen mit den Kunden per Telefon oder per E-Mail zu klären. Nennen Sie pro Kommunikationsmittel drei Vorteile. Sie erhalten 2 Punkte.

Telefonanruf

1. _____
2. _____
3. _____

E-Mail

1. _____
2. _____
3. _____

Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 4**25 Punkte**

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.2.1 Kundengespräch einleiten
Leistungsziel-Nr. 1.1.2.2 Kundengespräch führen
Leistungsziel-Nr. 1.1.2.3 Kundengespräch abschliessen
Leistungsziel-Nr. 1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen
Leistungsziel-Nr. 1.1.8.4 Kenntnisse im Flugwesen einsetzen
Leistungsziel-Nr. 1.1.8.11 Allgemeine Kenntnisse über die Reisebranche
Leistungsziel-Nr. 1.1.8.16 Kenntnisse über die rechtlichen Pflichten in der Reisebranche

Ausgangslage:

Herr und Frau Ulrich haben sich bei Ihnen für eine Beratung angemeldet. Sie planen, ihre Ferien auf den Balearen zu verbringen. Um sich optimal auf das Gespräch vorzubereiten, nehmen Sie nochmals die Unterlagen aus Ihrem Verkaufskurs zur Hand.

Aufgaben:

a) Sie finden die Aussage: «Man kann nicht nicht kommunizieren». Erklären Sie was damit gemeint ist. Sie erhalten 1 Punkt.

**Erreichte
Punktezah
pro Seite:**

b) Um ein passendes Angebot zu unterbreiten, benötigen Sie möglichst viele Informationen. Mit welchen vier Fragearten erreichen Sie Ihr Ziel (erste Linie ist ein Beispiel)? Sie erhalten 3 Punkte.

Punkte

Frageart	Erklärung (1 typisches Merkmal)	1 Beispiel für eine mögliche Frage (ganze Sätze)
<i>offene Fragen</i>	<i>W-Fragen</i>	<i>Wer sind die reisenden Personen?</i>

c) Herr und Frau Ulrich haben sich schon über Mallorca erkundigt und sind dabei auf nachfolgende Ausflugsziele gestossen. Nennen sie 2 charakteristische Merkmale dieser Ausflugsziele. Sie erhalten 4 Punkte. (Mehrfachnennungen werden nicht gezählt.)

Valldemossa	
Port de Soller	
Palma	
Coves del Drac (Drachenhöhlen)	

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

d) Die Kunden haben gewisse Einwände. Wie begegnen Sie diesen generell in einem Beratungsgespräch? Sie erhalten 2 Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

e) Ergänzen Sie zu folgenden Aussagen, die entsprechende Insel der Balearen. Sie erhalten 3 Punkte.

Hier verkehrt eine alte, nostalgische Eisenbahn, die zwei _____
Städte verbindet.

Auf diese Insel komme ich nur mit der Fähre. _____

Hier legen regelmässig internationale DJs Musik auf. _____

Fast die Hälfte der Insel ist Naturschutzgebiet. _____

Diese Insel hat erfahrungsgemäss die meisten
Tagestouristen. _____

Punkte

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

f) Als Reiseberater verpflichtet Sie das Pauschalreisegesetz, dem Kunden vor der definitiven Buchung wichtige Informationen im Zusammenhang mit seiner bevorstehenden Reise zu erwähnen. Nennen Sie stichwortartig vier relevante Informationen. Sie erhalten 2 Punkte.

Punkte

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____

g) Zusätzlich möchten Ihre Kunden wissen, für welche Ereignisse ein Reiseveranstalter bei einem gebuchten Pauschalarrangement haftbar bzw. nicht haftbar gemacht werden kann. Kreuzen Sie die entsprechenden Kästchen an. Sie erhalten 4 Punkte.

	haftbar	nicht haftbar
Der Passagier trifft aufgrund einer technischen Panne bei der SBB mit dem Zug vom Wohnort zum Flughafen zu spät ein und wird nicht mehr zum Abfluggate zugelassen.		
Der Passagier trifft aufgrund der Angaben im definitiven Reiseprogramm des Reiseveranstalters zu spät am Flughafen ein und wird nicht mehr zum Abfluggate zugelassen.		
Auf der Homepage des EDA (eidgenössisches Departement für auswärtige Angelegenheiten) wird eine Woche vor Reisebeginn eindeutig vom Besuch des durch den Kunden gebuchten Reiselandes abgeraten. Der Reiseveranstalter annulliert darauf die Reise.		
Der Kunde bucht in Zürich eine sogenannte Early Bird Übernachtung im Holiday Inn. Am Abflugtag wird am morgen früh, entgegen den Angaben auf der Homepage des Hotels, kein Shuttle-Service zwischen dem Hotel und dem Flughafen durchgeführt. Dadurch verpasst der Kunde seinen Abflug.		

Erreichte Punktezahl pro Seite:

h) Herr Ulrich hat das SRV-Logo auf der Webseite gesehen. Nun fragt er Sie, welche wichtigen Aufgaben dieser Verband wahrnimmt. Nennen Sie 4 davon. Sie erhalten 2 Punkte.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

i) Um schon auf dem Flug die Spanische Sprache und Kultur zu erleben, möchten Herr und Frau Ulrich mit einer spanischen Fluggesellschaft fliegen. Kreuzen Sie in der nachfolgenden Tabelle die entsprechende Aussage an. Sie erhalten 2 Punkte.

Name der Airline	Spanische Airline	Keine spanische Airline
Air Europa		
Eurowings		
Jet Blue		
LATAM		
Iberia		
Vueling		

Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

j) Die Kunden erkundigen sich nach den Annullationsbedingungen. Der Tarifanteil auf der Hinreise beträgt CHF 280.00 und auf der Rückreise CHF 170.00. Total Ticketpreis CHF 450.00.

Punkte

Tarifkonditionen	
Hinreise	Rückreise
CANCELLATIONS	CANCELLATIONS
ANY TIME	ANY TIME
CHARGE CHF 50.00 FOR CANCEL/REFUND	TICKET IS NON-REFUNDABLE IN CASE OF CANCEL
TICKET IS NON-REFUNDABLE IN CASE OF NO-SHOW	TICKET IS NON-REFUNDABLE IN CASE OF NO-SHOW
FOR ANY CANCELLATIONS THE STRICTER FARE CONDITIONS WILL APPLY TO THE ENTIRE JOURNEY	FOR ANY CANCELLATIONS THE STRICTER FARE CONDITIONS WILL APPLY TO THE ENTIRE JOURNEY

Welchen Betrag können Sie dem Kunden bei einer Annullation rückerstatten?
Sie erhalten 1 Punkt.

k) Sie haben einen Edelweiss-Flug im GDS nach Palma de Mallorca (PMI) unter der Swiss-Flugnummer gebucht und haben den Classic-Tarif angewandt. Welche Leistung müssten Sie auf der Webseite buchen und bezahlen, obwohl sie zum gewählten Tarif inkludiert wäre. Sie erhalten 1 Punkt.

Erreichte
Punktezah
pro Seite: