

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

Name/Vorname
 des/der Kandidaten/in:

Kandidatennummer:

üK Ort:

Lehrbetrieb, Ort:

Lösungen

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	...F...	...Perth...	E
Port Douglas	...J...	Adelaide	A
Canberra	...D...	Brisbane	H
Cairns	...I...	Sydney	C
Melbourne	...B...	Darwin	G

Korrekturhinweis: 10-9 richtige = 3 Punkte / 8-6 richtige = 2 Punkte / 5-3 richtige = 1 Punkt / 2-0 richtige = 0 Punkte

Erreichte
Punktzahl
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
Red Center	Uluru (Ayers Rock), Alice Springs, Kings Canyon, Olgas Kata Tjuta, Wüste
Fraser Island	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.
Great Ocean Road	Küstenstrasse mit den «Twelve Apostels».
Kakadu Nationalpark	Tiere, Natur, Drehort Krokodile Dundee, Felsmalereien (Aborigines), Wasserfälle / Bademöglichkeiten, Trekkingpfade, Salzwasserkrokodil, November – März nicht empfehlenswert aufgrund von starkem Niederschlag.

Korrekturhinweis: 4 = 2 Punkte / 3 = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

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

Name der Airline	Name des HUB / Umsteigeort / Heimatflughafen
Emirates	...Dubai oder DXB
Thai Airways	...Bangkok oder BKK
Etihad Airways	...Abu Dhabi oder AUH

Korrekturhinweis: 3 Richtige 1 Punkt

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:

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

Punkte

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 Berechnung von Herrn Miller und vervollständigen Sie Ihre Gegenkalkulation (anhand der nachfolgenden Katalog-Auszügen). 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

ohne Mahlzeiten	Preise pro Person / Nacht in CHF	
	01.09.23 – 14.09.23	15.09.23 – 30.09.23
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
Punktezah
pro Seite:

Datum	Leistung	Kalkulation Herr Miller			Gegenkalkulation			Punkte
		Anzahl	Einzel- preis	Total	Anzahl	Einzel- preis	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	1	110.00	110.00	
02.09.23 bis 06.09.23	Übernachtung in Sydney / alle Personen im gleichen Zimmer							
	Erwachsene	2	788.00	1576.00	2	868.00	1736.00	
	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	1	686.00	686.00	
19.09.23 bis 28.09.23	Übernachtung in Cairns / alle Personen im gleichen Zimmer							
	Erwachsene	2	1638.00	3276.00	2	1672.00*	3344.00	
	Kind	1	1638.00	1638.00	1	1672.00*	1672.00	
	*=-Abzug Gratisnacht 5=4							
	Frühstück Erwachsene	2	171.00	342.00	2	171.00	342.00	
	Frühstück Kind	1	126.00	126.00	1	171.00	171.00	
28.09.23	Flug CNS – ZRH	mit Meilen bezahlt			mit Meilen bezahlt			

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

Korrekturhinweis: Pro richtige Zeile 10-9 Richtige = 9 Punkte / 8 Richtige = 8 Punkte / 7 Richtige = 7 Punkte / etc

Erreichte
Punktzahl
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. ...einmaliges Kofferpacken Campingplätze in der Natur Unabhängigkeit, Flexibilität...	1. ...Parken / Fahren in grossen Städten, Braucht mehr Zeit für Pick up/Drop off...
2. ... günstige Verpflegung Mehr Stauraum für Gepäck	2. ... Stationen ausserhalb der Stadtzentren / Flughäfen Strassen- und Gebietseinschränkung

Korrekturhinweis: 4 Richtige = 2 Punkte / 3-2 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

f) Im Katalog hat Herr Miller die verschiedenen Motorhome 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. ... Grösse der Flotte, Alter der Fahrzeuge, Qualität der Fahrzeuge
2. ... inkludierte Zusatzleistungen

Korrekturhinweis: 2 richtige = 1 Punkt / 1 richtige = 0 Punkte

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

1. ... Kindersitz
2. ... Fahrräder
3. ... Zusatzfahrer
4. ... Zusatzkilometer
5. ... Camping Tisch/Stuhl

Weitere Lösungsmöglichkeiten: Wifi, Handtücher, Navi, Toaster, Gebühren für Übernahme an einem Feiertag / gewisse Stationen, Bettwäsche etc.

Korrekturhinweis: 4-5 richtige = 2 Punkt / 3 richtige = 1 Punkt / 0-2 richtige = 0 Punkte

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

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. ... Beschädigungen des Fahrzeuges durch Fahrten auf nicht erlaubten oder nicht offiziellen Strassen, Campingplätzen und Parkplätzen.
2. ... Reifenschaden
3. ... Wasser- und Salzwasserschäden
4. ... Fahren bei Alkohol- oder Drogenmissbrauch

Weitere Lösungsmöglichkeiten: Beschädigungen beim Rückwärtsfahren / Parkieren, Überhitzung des Motors etc.

Korrekturhinweis: 3-4 Richtige = 2 Punkte / 2 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

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. ... Kreditkarte
2. ... Reisepass
3. ... Führerausweis
4. ... Internationaler Führerausweis

Weitere Lösungsmöglichkeiten: Voucher

Korrekturhinweis: 4 Richtige = 2 Punkte / 3-2 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

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

1. ... Bildschirm ausschalten
2. ... sparsam drucken (digitalisieren)
3. ... Abfalltrennung
4. ... Lichterlöschen beim Verlassen des Büros

weitere mögliche Antworten: nichtbenutzte technische Geräte ausschalten, weitere Antworten möglich.

Korrekturhinweis: 4 Richtige = 2 Punkte / 3-2 = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 2

23 Punkte

Punkte

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

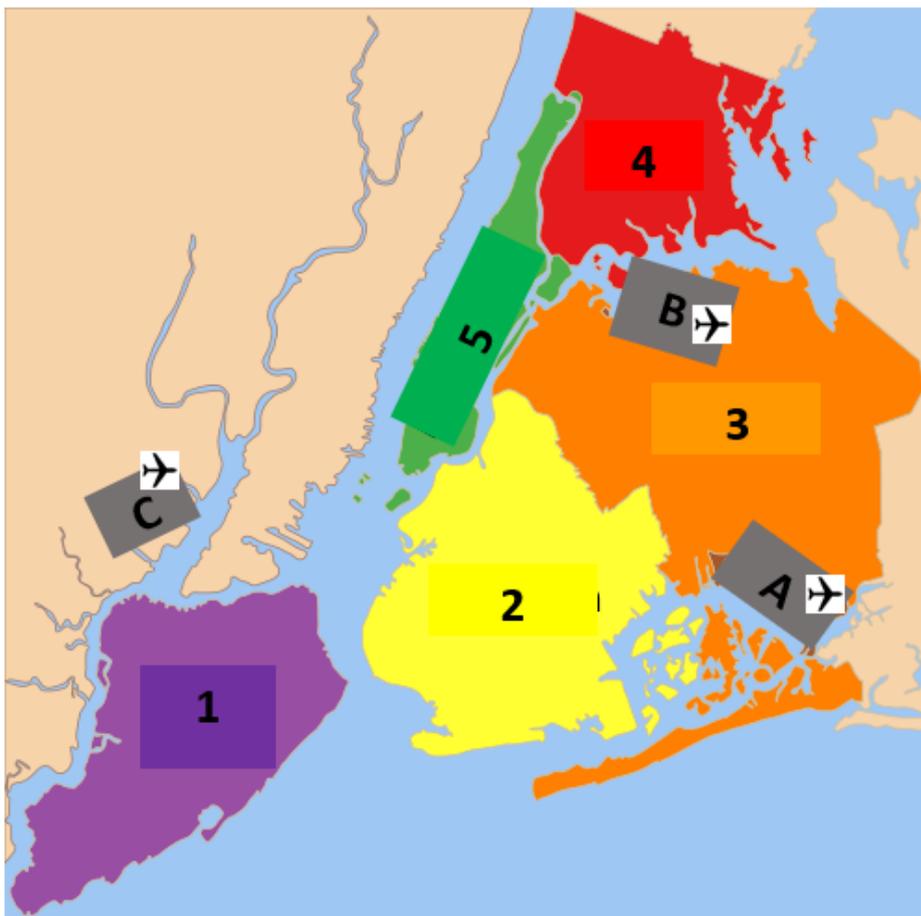
Ausgangslage:

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



Stadtteil	Flughafen
1) Staten Island	A) JFK (John F. Kennedy)
2) Brooklyn	B) LGA (La Guardia)
3) Queens	C) EWR (Newark)
4) Bronx	
5) Manhattan	

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Korrekturhinweis: 8-7 richtig = 4 Punkte, 6-5 richtig = 3 Punkte, 4-3 richtig = 2 Punkte, 2 richtig = 1 Punkt, sonst 0 Punkte

Punkte

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 in New York oder deren Beschreibung. Ergänzen Sie entweder die Bezeichnung oder die Erklärung. Sie erhalten 3 Punkte.

Bezeichnung	Erklärung (keine Übersetzung)
Empire State Building	Wolkenkratzer in Manhattan, 443 Meter hoch, Aussichtsplattform für Touristen, Fertigstellung 1931 und bis 1972 das höchste Gebäude der Welt
Central Park	Stadtpark im Zentrum Manhattan, grüne Oase, Freizeitanlage mit Sportmöglichkeiten
Times Square	Zentrum des Broadways (Theaterviertel Manhattan), liegt an der Kreuzung Seventh Avenue und Kreuzung Broadway
Ground Zero	Gedenkstätte Terroranschlag 11.09.2001, World Trade Centers
Rockefeller Center	Gebäudekomplex mit insgesamt 20 Bauten, u.a. Comcast Building, Radio City Music Hall, Aussichtsplattform, Eislauffläche im Winter
Madison Square Garden	Basketball und Eishockeystadion (Mehrzweckarena), eigenen Fernsehsender, Konzerthalle
Freiheitsstatue	Geschenk Frankreichs an die USA, Steht auf Liberty Island

Korrekturhinweis: 7-6 richtig = 3 Punkte, 5-4 richtig = 2 Punkte, 3-2 richtig = 1 Punkt, sonst 0 Punkt

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:

- **Continental Breakfast**
(typisch europäisches Frühstück)
Brot, Butter, Marmelade, Kaffee, Tee, eventuell Gebäck.
- **English Breakfast**
(eher üppiges Frühstück)
Typischerweise: Eier, Würstchen, Speck, Bohnen, Frühstücksflocken, Toast, verschiedene Brotsorten, Butter, Marmelade, Tee, Kaffee, Fruchtsaft.

American Breakfast:

- **American Breakfast**
Analog English Breakfast, ergänzt mit Süßsen Speisen wie Pancakes, Muffins, Donuts etc. und Früchten.

Korrekturhinweis: 6 Richtige = 2 Punkte, 5-4 richtig = 1 Punkt, sonst 0 Punkte

Erreichte
Punktzahl
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-Learning: Queen: Bett von zirka 1,40m Breite King: Bett von ca. 1,80-2.00m Breite

Internet:

Das **Bett** in **Kingsize**-Grösse hat in Europa die Masse 180 × 200 cm oder 200 × 200 cm, während der amerikanische Bruder die Standardmasse 193 x 203 cm hat. Das **Queen Size Bett** hat in Europa die Masse 140 x 200 cm oder 160 x 200 cm, während das amerikanische Original 152 x 203 cm misst.

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

1. Name der Airline:

American Airlines oder AA

2. Name der Airline

Delta Air Lines oder DL

3. Name der Airline

United Airlines oder UA

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: CHF 149

Korrekturhinweis: Betrag muss nach IATA-Regeln (Aufrundung auf den nächsthöheren CHF) erfolgen.

Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

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

TK: Änderung der Flugzeiten bei bestätigtem Flug/Time Change

HX: Bestätigte Reservation von der Airline annulliert(i.d.R. Ticketing deadline verpasst)

UN: Flug von der Airline annulliert. Flug ist gestrichen und wird nicht durchgeführt

KK: Airline hat Flug in ihrem System eingebucht und überspielt ihn in ihrem PNR

Korrekturhinweis: 4 Richtige = 2 Punkte, 3 richtig = 1 Punkt, sonst 0 Punkte

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) First Class Check-In

2) Mehr Gepäck

3) Lounge Zugang

Korrekturhinweis: Zusätzliche Meilen, Kostenlose Sitzplatzreservation. Jede andere gültige Antwort gemäss Liste auf der Homepage von Miles & More.

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: **Taxen**

Zuschlag 2: **Trinkgeld**

Korrekturhinweis: 2 richtige ein Punkt, sonst keinen Punkt.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

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.

Bezeichnung	Erklärung
Concierge	Begrüßung ankommender Gäste · Verkauf von zusätzlichen Hotelleistungen · Erfüllen jeglicher Anliegen wie Konzertkarten, Ausflüge etc.
No Show	Nicht erscheinender Passagier (Script Flug)
Rollaway Bed	Tragbares Rollbett / Zusatzbett
Rooftop Lounge	Aufenthaltsraum auf der Dachterrasse oder auf dem obersten Stockwerk
Voucher	Hotelgutschein für bereits bezahlte Leistungen
Valet Parking	Übergabe des Fahrzeugs und Schlüssel an einen Mitarbeiter des Parkservices. Dieser parkt den Wagen für den Gast ein.

Korrekturhinweis: 6-5 Richtige = 3 Punkte, 4-3 richtig = 2 Punkte, 2 richtig = 1 Punkte, sonst 0 Punkte

k) Als Tour Operator schlägt Ihnen der Hotelier zwei Vertragsarten vor. Dabei unterscheidet der Hotelier zwischen fixen und dynamischen Preisen. Erklären Sie beide Varianten. Sie erhalten 2 Punkte.

- 1) Fixpreis gemäss Vertrag über eine bestimmte Periode
- 2) Tagespreis abzüglich Rabatts bzw. Provision gemäss Vertrag

Korrekturhinweis: pro Richtige Erklärung ein Punkt.

 Erreichte
Punktezah
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.

Korrekturhinweis: Zwei richtige Antworten 2 Punkte/ Eine richtige Antwort= 1 Punkt

Punkte

Erreichte
Punktzahl
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

.....**Open Jaw**

*Weitere mögliche Lösungen: Gabelflug, Single Open Jaw
Korrekturhinweis: richtige Antwort = 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.**Breitere Sitze**.....
2.**mehr Beinfreiheit**.....
3. ...**Neigungswinkel Rückenlehne grösser**.....
4. ...**grössere Essen- und Getränkeauswahl**.....

Weitere mögliche Lösungen: mehr Gepäck, leistungsfähigere Kopfhörer, grösserer Bildschirm, separate Check-In Schalter, Infinity Kit (Necessaire)

Korrekturhinweis: 4-3 richtige = 1 Punkt / 2-0 richtige = 0 Punkte

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

Ancillary Services sind kostenpflichtige Zusatzleistungen der Airlines wie Sitzplätze, Gepäck, WIFI etc., welche im Basispreis des Tickets nicht eingeschlossen sind

Korrekturhinweis: kostenpflichtige Zusatzleistungen = 1 Punkt

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

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.

Geführte Bus-Rundreise	Mietwagenrundreise (Drive&Sleep)	Zugreise mit dem «Rocky Mountaineer»
<p>Eigenschaften/Merkmale</p> <p>1. ...der KD reist mit einem Bus.....</p> <p>2. ...es ist ein Reiseleiter dabei.....</p> <p>3. ...alle Hotelübernachtungen sind inbegriffen...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Route ist vorgegeben - Man reist in einer Gruppe - Viele Mahlzeiten inbegriffen - Hotels können nicht gewählt werden (nur Kategorie) - Ausflüge teilweise inbegriffen 	<p>Eigenschaften/Merkmale</p> <p>1. ...der KD reist mit dem Mietwagen.....</p> <p>2. ...man bekommt einen detaillierten Routenbeschrieb.....</p> <p>3. ...alle Hotelübernachtungen sind gebucht.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Route kann individuell zusammengestellt werden. 	<p>Eigenschaften/Merkmale</p> <p>1. ...der KD reist mit dem Zug.....</p> <p>2. ...Reiseleitung auf dem Zug dabei.....</p> <p>3. ...man übernachtet in Hotels.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Route ist vorgegeben - Viele Mahlzeiten inbegriffen - Hotels können nicht gewählt werden (nur Kategorie) - Es gibt SilverLeaf und GoldLeaf
<p>Vorteile</p> <p>1. ...keine Englischkenntnisse notwendig.....</p> <p>2. ...reist nicht alleine.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muss sich um nichts kümmern - Niemand muss fahren - Etc. - Teils Mahlzeiten und Ausflüge inbegriffen 	<p>Vorteile</p> <p>1. ...flexibel in der Tagesplanung.....</p> <p>2. ...Route kann individuell festgelegt werden.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hotels können im Voraus ausgewählt werden 	<p>Vorteile</p> <p>1. ...niemand muss fahren.....</p> <p>2. ...reist nicht alleine.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kann während der Fahrt herumlaufen - Fahrt durch unberührte Natur (nicht der Strasse entlang)

Korrekturhinweis:

15-14 Richtige = 4 Punkte, 13-12 Richtige = 3 Punkte, 11-10 Richtige = 2 Punkte, 9-7 Richtige = 1 Punkt, 6-0 Richtige = 0 Punkte

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

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.

Sie erhalten 1 Punkt.

1.Anzahl oder gröse Gepäckstücke.....
2.Route.....

Weitere mögliche Lösungen: Anzahl Personen, Wünsche des Kunden, manuelle od. automatische Gangschaltung

Korrekturhinweis: beide Antworten korrekt = 1 Punkt

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

Sie erhalten 2 Punkte

Die ...Kasko/CDW.....-Versicherung deckt Schäden am Mietfahrzeug.

DieHaftpflicht.....-Versicherung deckt Ansprüche von Dritten.

Die Distanz wird in Kanada in ...km.....gemessen.

Es darf nur auf ...befestigten (od. asphaltierten) Strassen..... gefahren werden.

In Kanada giltRechts.....-Verkehr.

Eine allfällige Einweggebühr muss vor ...Ort..... bezahlt werden.

Korrekturhinweis: 6-5 richtige = 2 Punkte / 4-3 richtige = 1 Punkt / 2-0 richtige = 0 Punkte

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 Reedereien (keine Doppelnennungen) 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>Reisende haben viel Geld und wissen, was gut ist. Sie möchten sich in den Ferien optimal amüsieren und geniessen den absoluten Luxus.</p>	<p>...Seabourn.....</p> <p>...Hapag Lloyd.....</p>
 <p>Geniessen die klassischen Kreuzfahrtschiffe und den guten Service an Board.</p>	<p>...MSC.....</p> <p>...Costa.....</p>
 <p>Suchen das ultimative Kreuzfahrten-Erlebnis auf einem grossen Schiff mit einem möglichst vielseitigen On-Board Entertainment.</p>	<p>...Norwegian Cruiseline.....</p> <p>...Royal Caribbean.....</p>

Weitere mögliche Lösungen:

Luxus: Silversea, Regent

Klassisch: Princess Cruises, Holland America Lines

Megaligner: AIDA, Carnival

Grosszügig korrigieren: MSC dürfte z.B. auch bei den Megalignern aufgeführt werden.

Korrekturhinweis: 6-5 richtige = 2 Punkte / 4-3 richtige = 1 Punkt / 2-0 richtige = 0 Punkte

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

Tendern bedeutet, dass die Passagiere eines Kreuzfahrtschiffs in manchen Häfen in speziellen Booten (meistens mit den Rettungsbooten) an Land und zurück an Bord gebracht werden. Dies ist nötig, wenn das Schiff nicht am Hafepier festgemacht werden kann. Stattdessen liegt es ein Stück von der Küste entfernt vor Anker.....

Weitere mögliche Lösungen: KD werden mit kleinem Boot an Land gebracht / Schiff kann nicht direkt am Pier ankern

Korrekturhinweis: richtige Antwort = 1 Punkt

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

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.

			
Sehenswürdigkeit	Saddledome	Nationalpark	Pacific Rim N.P (Vancouver Island)
			
Sehenswürdigkeit		Sehenswürdigkeit	Gastown /Dampfuhr
			
Sehenswürdigkeit	Columbia Icefield	Nationalpark	
			
Nationalpark	Jasper N.P. (Maligne Lake)	Sehenswürdigkeit	

Korrekturhinweis: 8 Richtige = 4 Punkte / 7-6 Richtige = 3 Punkte / 5-4 Richtige = 2 Punkte / 3-2 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte

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

Korrekturhinweis: 6 Richtige = 3 Punkte / 5-4 Richtige = 2 Punkte / 3-2 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte

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.

Während dem Indian Summer färben sich die Blätter der Bäume in den schönsten Gelb-, Orange- und Rottönen.

Korrekturhinweis: farbige Blätter, 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. **Reisepass**.....
2.**elektronische Einreisegenehmigung (eTA)**.....

Korrekturhinweis: Bei Reisepass gültig bis zum Rückreisetermin oder auch + 6 Monaten, beide Antworten richtig = 1 Punkt

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

m) An der Eingangstür von ihrem Reisebüro 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.

Kundengeldabsicherung – Leistungen gemäss PRG, werden bei Insolvenz rückerstattet und der Rücktransport in die Schweiz ist gewährleistet

Korrekturhinweis: Kundengeldabsicherung und PRG müssen zwingend stehen, dann 1 Punkt

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

TPA (Travel Professionals Switzerland), Fair Reisegarant, Swiss Travel Security

Korrekturhinweis: richtige Antwort = 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. kann sogleich Rückfragen stellen.....
- 2. persönlicher kann KD besser einschätzen.....
- 3. muss nicht lange auf eine Rückantwort warten.....

E-Mail

- 1. kann die Frage in Ruhe formulieren.....
- 2. hat die Antworten der Kunden schriftlich.....
- 3. Kunde ist jederzeit erreichbar.....

Weitere mögliche Lösungen:

Telefonanruf: kann nicht «verloren» gehen, kann Verständnis besser «rüber bringen», weniger Fehlkommunikation

E-Mail: kann sich die eigenen Rückfragen/Argumente in Ruhe überlegen, E-Mail kann jederzeit geschickt werden (früh am Morgen, zur Mittagszeit), sachlicher, KD kann sich Antwort in Ruhe überlegen

Korrekturhinweis: 6-5 Richtige = 2 Punkte / 4-3 Richtige = 1 Punkt / 2-0 Richtige = 0 Punkte

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.

Korrekturhinweis: Nicht nur das Gesprochene zählt, es kommt auch auf die Mimik und Gestik an (auch möglich: auf nonverbale Kommunikation achten).

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite:**

Punkte

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.

Frageart	Erklärung	1 Beispiel für eine mögliche Frage (ganze Sätze)
offene Fragen	W-Fragen	Wer sind die reisenden Personen?
...geschlossene Fragen....	- um knappe Informationen zu erhalten - klare Entscheidung gefordert - werden in der Regel mit ja/nein beantwortet	-Möchten sie ein Hotel?
...Alternativfragen...	- um Entscheidungen herbeizuführen - dem Kunden eine Auswahl geben	-Möchten sie Frühstück oder Halbpension.....
...Kontrollfragen/Verständnisfragen	- das Einverständnis des Kunden abholen - sich absichern, dass man es richtig aufgenommen hat	Bsp.:verstehe ich Sie richtig, dass..... ...Sie haben gesagt, dass

Korrekturhinweis: pro korrekte Frageart, Erklärung der Frage und ein Beispiel 1 Punkt. Weitere Fragearten möglich z.B. Suggestivfragen, Rhetorische Fragen, Hypothetische Fragen etc

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	ursprüngliches Bergdorf, kleine Gassen, romantisch, je nach Jahreszeit eher touristisch
Port de Soller	Hafenstädtchen, Ausgangspunkt für Wanderungen, Möglichkeit für Zugfahrt nach Palma
Palma	Shopping, Besichtigung Kathedrale, (Yacht-)Hafen, Ausgangsmöglichkeiten, Sightseeing Tour
Coves del Drac (Drachenhöhlen)	Tropfsteinhöhlen, (grösster) unterirdischer See (Europas), begehbar

Erreichte Punktezah
pro Seite:

Korrekturhinweis: 8 richtige Antworten = 4 Punkte / 7-6 richtige Antworten = 3 Punkte / 5-4 richtige Antworten = 2 Punkte / 3 richtige Antworten = 1 Punkte / 2-0 richtige Antworten = 0 Punkte

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

1. ____ **ruhig bleiben** _____
2. ____ **sachlich auf Produkte / Dienstleistungen / Tatsachen hinweisen** _____
3. ____ **Verständnis zeigen** _____

Korrekturhinweis: 3 richtige Antworten = 2 Punkte, 2 richtige Antworten = 1 Punkt, 1-0 richtige Antworten = 0 Punkte

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

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

Auf diese Insel komme ich nur mit der Fähre. ...**Formentera**.....

Hier legen regelmässig internationale DJs Musik auf. ...**Ibiza**.....

Fast die Hälfte der Insel ist Naturschutzgebiet.**Menorca**.....

Diese Insel hat erfahrungsgemäss die meisten Tagestouristen. ...**Mallorca**.....

Korrekturhinweis: 5-4 richtige Antworten = 3 Punkte / 3 richtige Antworten = 2 Punkte / 2 richtige Antworten = 1 Punkt / 1-0 richtige Antworten = 0 Punkte

Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

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.

1. Einreiseformalitäten
2. allg. Reise- und Vertragsbedingungen
3. Veranstalter der Reise
4. Gesundheitsvorschriften

Korrekturhinweis: weitere Lösungen sind Annullations- und Rückreisekostenversicherung, Auftragspauschale oder Dossier Gebühr.

4 richtige = 2 Punkte / 3-2 richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte

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.		x
Der Passagier trifft aufgrund der Angaben im definitiven Reiseprogramm des Reiseveranstalters zu spät am Flughafen ein und wird nicht mehr zum Abfluggate zugelassen.	x	
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.		x
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.		x

Korrekturhinweis: pro richtige Antwort 1 Punkt

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

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. **Aus- und Weiterbildung**
2. **Organisation QV**
3. **Ausbildung Berufsbildende**
4. **Kontaktperson zwischen Lehrfirma und Berufsbildungsamt**.....

Korrekturhinweis: weitere Lösungen sind Politik, Umwelt und Soziales, Flug, Vertritt die Interessen seiner Mitglieder, Anlaufstelle für Behörden / Fluggesellschaften / Busunternehmen / Bahnen und Hotellerie

4 richtige = 2 Punkte / 3-2 richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte

i) Um schon auf dem Flug die Spanischen 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	X	
Eurowings		X
Jet Blue		X
LATAM		X
Iberia	X	
Vueling	X	

Korrekturhinweis: 6 richtige = 2 Punkte, 5-4 richtige = 1 Punkt, 3-0 richtige = 0 Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

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.

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.

Keine Rückerstattung. Bei Tarifkombinationen gelten die strengeren Bedingungen bei einer Annullation

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.

Sitzplatzreservation

Erreichte
Punktezah
pro Seite: