

**Qualifikationsverfahren 2018 / Berufspraxis schriftlich
 für Lernende der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Reisebüro**

Serie 2018/01

Name/Vorname
 des Kandidaten:

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
5 Aufgaben	120 Minuten	100 Punkte		

- Diese Serie umfasst 5 Aufgaben auf insgesamt 30 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 – 5	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5
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:

Lösung 1

26 Punkte

Punkte

- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.5 Kenntnisse über Leistungsträger zu Land einsetzen (Strasse)
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.9 Kenntnisse über Destination einsetzen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.11 Kalkulation einer Reise

Aufgaben:

a) Familie Huber möchte sich einen langersehnten Traum erfüllen und nach Australien reisen. Um sich einen Überblick zu beschaffen, 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
Perth	E
Sydney	C
Melbourne	B
Adelaide	A
Broome	F

Name der Stadt	Buchstabe
Brisbane	H
Port Douglas	J
Canberra	D
Darwin	G
Cairns	I

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

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

b) Australien ist bekannt für die faszinierende Fauna. Welche der folgenden Tiere leben in Australien in freier Natur? Zutreffendes ankreuzen. Sie erhalten 1 Punkt.

Punkte

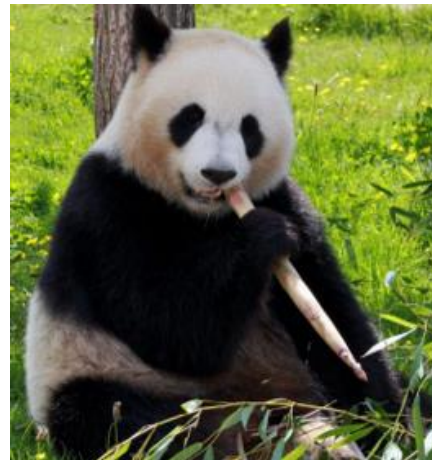


X



X





X



X

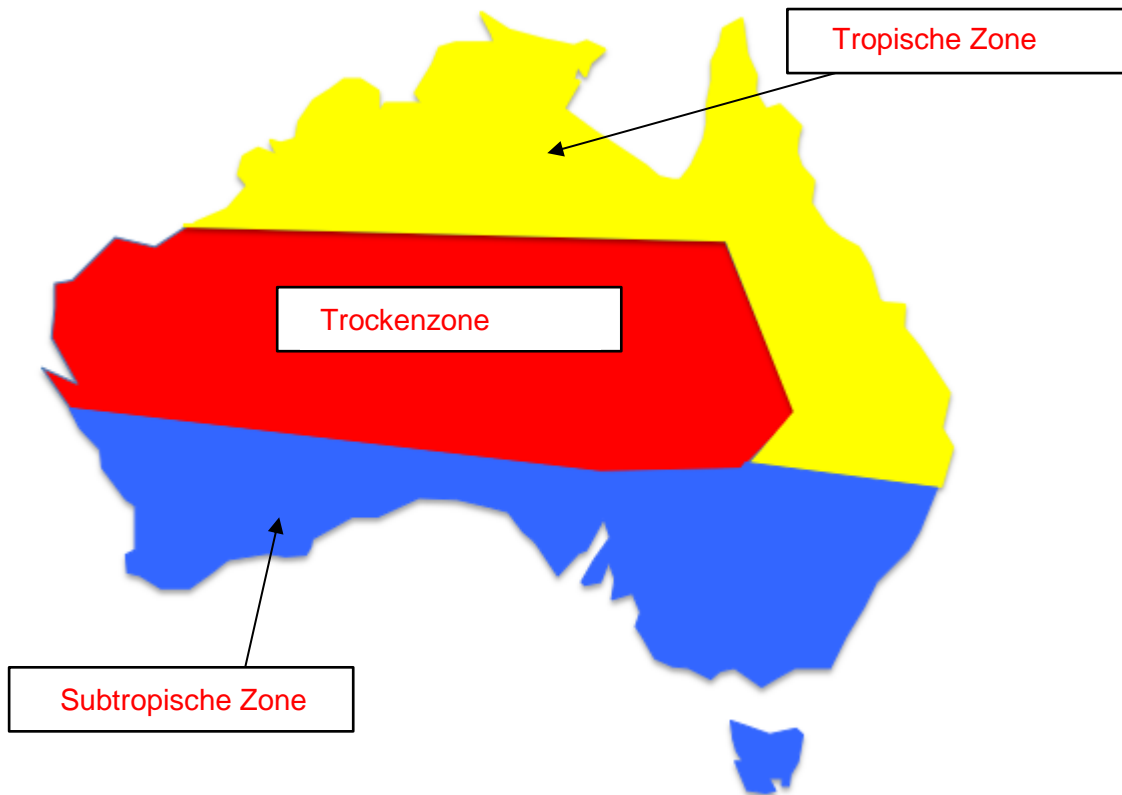


Korrekturhinweis: alles richtig = 1 Punkt / sonst 0 Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

c) In Australien gibt es drei ausgeprägte Klimazonen: Tropische Zone, Trockenzone und Subtropische Zone. Benennen Sie auf der Karte die drei Zonen. Sie erhalten 1 Punkt.

Punkte



Korrekturhinweis: 3 richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte

d) Diese drei Zonen weisen unterschiedliche Klimata auf, entsprechend sind auch die idealen Reisezeiten verschieden. Ergänzen Sie in der Tabelle die leeren Felder in Stichworten. Sie erhalten 2 Punkte.

Klimazone	Beschreibung Klima	Beste Reisezeit
Subtropische Zone	Sommer: warm bis heiss, eher trocken Winter: kühl & feucht, teils Schnee	November bis März Oktober bis April
Trockenzone	Trockenes und heisses Wüstenklima	ganzjährig
Tropische Zone	April bis Oktober heiss und trocken November bis März sehr feucht und heiss	April bis Oktober

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

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

e) Da sich Familie Huber eher in Städten und Badeferienregionen aufhalten wird, entscheiden sie sich für einen Mietwagen. In Bezug auf die Automiete, müssen Sie Ihren Kunden einige wichtige Informationen weitergeben. Welche der untenstehenden Aussagen sind korrekt? Sie erhalten 2 Punkte.

Punkte

	Richtig	Falsch
Das Mindestalter ist 25 Jahre.		X
In Australien gilt Linksverkehr.	X	
Nebst einem gültigen nationalen Führerausweis, braucht es einen gültigen internationalen Führerausweis.	X	
Eine Kreditkarte (auf den Namen des Haupt- oder Zusatzfahrers) ist obligatorisch.		X
Einwegmieten müssen vor Ort bezahlt werden.	X	
Mit einem Mietwagen der Kategorie Standard darf man auf allen Strassen fahren.		X

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

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

f) Die Planung ist nun abgeschlossen und Familie Huber möchte ihre Ferien wie folgt verbringen:

Punkte

Teilnehmer: Herr Peter Huber
Frau Sarah Huber
Kind Jonas Huber (Geburtsdatum 10.09.2006)

Flüge: Herr Peter Huber hat sehr viele Flugmeilen auf seinem Meilenkonto und wird alle Flugtickets (Langstrecken- sowie Inlandflüge) mit seinen Meilen bezahlen.

SQ 345	01SEP	Zürich – Singapore	11:45/05:55 (+1)
SQ 241	02SEP	Singapore – Sydney	07:10/16:50
VA 385	06SEP	Sydney – Brisbane	08:30/10:00
MI 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

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 Huber hat die Reise bereits kalkuliert und bittet Sie, als Reiseprofi um eine Gegenkalkulation. Kontrollieren Sie bitte alle Angaben der Kalkulation von Herrn Huber und vervollständigen Sie Ihre Gegenkalkulation (anhand der nachfolgenden Katalogauszüge). Sie erhalten max. 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.	100.00	20.00
Inlandflughafen – Stadthotels v.v.	90.00	18.00
Zuschläge: Bustransfers von 17 – 22.30 Uhr CHF 10.00 pro Person		

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Hotel in Sydney

Punkte

ohne Mahlzeiten	Preise pro Person / Nacht in CHF	
	01.09.18 – 14.09.18	15.09.18 – 30.09.18
Doppel Superior	143.00	185.00
Einzel	246.00	370.00
Doppel Deluxe Harbour View	197.00	234.00
Einzel	394.00	468.00
Doppel Deluxe Opera House	255.00	298.00
Einzel	510.00	596.00
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		

Mietwagen

Preise in CHF pro Miettag				01.09.2018 – 30.09.2018						
				New South Wales			Queensland			
Kate- gorie	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	
	01.09.18–14.09.18	15.09.18–30.09.18
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 Huber			Gegenkalkulation			Punkte
		Anzahl	Einzel- preis	Total	Anzahl	Einzel- preis	Total	
01.09.18	Flug ZRH-SIN-SYD	mit Meilen bezahlt			mit Meilen bezahlt			
02.09.18	Privattransfer Flughafen – Hotel	3	20.00	60.00	1	100.00	100.00	
02.09.18 bis 06.09.18	Übernachtung in Sydney / alle Personen im gleichen Zimmer							
	Erwachsene	2	788.00	1576.00	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	-	-	-	
06.09.18	Flug SYD - BNE	mit Meilen bezahlt			mit Meilen bezahlt			
06.09.18 bis 19.09.18	Mietwagen Kat. Full Size	1	910.00	910.00	1	686.00	686.00	
19.09.18 bis 28.09.18	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	
28.09.18	Flug CNS – ZRH	mit Meilen bezahlt			mit Meilen bezahlt			

Korrekturhinweis: 10-9 richtige = 9 Punkte/ 8 richtige = 8 Punkte / 7 richtige = 7 Punkte / etc.)

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

g) Zählen Sie zwei Sehenswürdigkeiten auf, welche Ihre Kunden während der Mietwagen-
rundreise von Brisbane nach Cairns besichtigen können. Sie erhalten 1 Punkt.

Punkte

___ Fraser Island, Whitsunday Islands (Airlie Beach), Glass House Mountains, ___
___ Noosa National Park, Daintree National Park, Great Barrier Reef _____

Korrekturhinweis: 2 richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte

h) Herr Huber 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.

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 Stadtzen- tren / Flughäfen Strassen- und Gebietseinschränkung

Korrekturhinweis: pro richtige Antwort ½ Punkt

i) Kreuzen Sie alle richtigen Eigenschaften an (Mehrfachantworten möglich).
Sie erhalten 2 Punkte.

	Motorhome	Camper Van	4x4 Camper
Klein und wendig, auch für den Stadtver- kehr geeignet.		X	X
Sehr geräumig mit viel Stauraum.	X		
Ideal für Fahrten im Outback.			X
Verfügen über ein Alkovenbett.	X		
Verfügen teilweise über ein Slide-Out.	X		
Nur auf geteerten Strassen erlaubt.	X	X	

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Korrekturhinweis: 6-5 richtige Zeilen = 2 Punkte / 4-2 richtige Zeilen = 1 Punkt / sonst 0 Punkte. Die Zeile muss komplett richtig sein.

j) Im Katalog hat Herr Huber die verschiedenen Anbieter, wie z.B. Apollo, Maui oder Cheapa Campa gesehen. Er hat auch 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.

___ Grösse der Flotte, Alter der Fahrzeuge, Qualität der Fahrzeuge, _____

___ inkludierte Zusatzleistungen _____

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

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

___ Kindersitz, Fahrräder, Zusatzfahrer, Camping Tisch/Stuhl, Wifi, Handtücher, Navi _____

___ Toaster, Gebühren für Übernahme an einem Feiertag/gewisse Stationen, _____

_____ Zusatzkilometer, Bettzeug, _____

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

Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Lösung 2**20 Punkte**

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.8.4 Kenntnisse im Flugwesen einsetzen**Ausgangslage:**

Herr Stalder ruft Sie heute, Mittwoch, 6. Juni 2018, an und sagt Ihnen, dass er nach China reisen möchte. Im Vordergrund stehen dabei die beiden Städte Shanghai (PVG) und Beijing (PEK).

Nachdem Sie Herrn Stalders Bedürfnisse abgeklärt haben, schlagen Sie ihm drei Flugvarianten vor; Swiss (LX), Turkish Airlines (TK) und Thai Airways (TG).

Damit Sie Herrn Stalder eine möglichst detaillierte Offerte machen und ihm auch mögliche Folgefragen beantworten können, erhalten Sie pro Airline jeweils folgende Informationen:

- ⇒ vorgesehene Flugsegmente
- ⇒ Tarifinformationen / Fare Quote
- ⇒ je fünf Notes-/ Rules-Auszüge, welche aber nicht für alle Airlines gleich sind

Als erstes sehen Sie die notwendigen Informationen für die Swiss-Variante.

1.1STALDER/PATRICKMR

1. LX 188 Economy 13SEP ZRHPVG HS1 1305 #0705 THU
(# = Ankunft ein Tag später als Abflug)

2. ARNK

3. LX 197 Economy 04OCT PEKZRH HS1 0645 1120 THU

P1 STALDER/PATRICKMR 06JUN18
ZRH LX SHA 383.96 /-PEK LX ZRH 454.11 NUC838.07END ROE0.97664
FARE CHF _____ TAX 36.40CH TAX 14.00CN TAX 449.00YQ TAX 16.00YR
TOTAL CHF1334.40

S1 BG-____ NVB-13SEP NVA-13SEP

S3 BG-____ NVB-04OCT NVA-04OCT

Nachfolgend finden Sie fünf Notes-/Rules-Auszüge für die Swiss-Tarife. (Bitte beachten Sie, dass der Inhalt dieser Notes-/ Rules-Auszüge sowohl für die Hinreise als auch für die Rückreise gilt.) Lesen Sie diese genau durch.

APPLICATION AND OTHER CONDITIONS

TYPES OF JOURNEY

FARES GOVERNED BY THIS RULE CAN BE USED TO CREATE
ONE-WAY/ROUND-TRIP/OPEN-JAW JOURNEYS.

ADVANCE RES/TICKETING

TICKETING MUST BE COMPLETED WITHIN 1 DAY AFTER RESERVATIONS ARE MADE.

MINIMUM STAY

TRAVEL FROM LAST FARE BREAK OUTSIDE COUNTRY OF FARE ORIGIN MUST COMMENCE NO EARLIER THAN 5 DAYS AFTER DEPARTURE FROM FARE ORIGIN OR - TRAVEL FROM LAST FARE BREAK OUTSIDE COUNTRY OF FARE ORIGIN MUST COMMENCE NO EARLIER THAN THE FIRST SUN AFTER DEPARTURE FROM FARE ORIGIN.

MAXIMUM STAY

TRAVEL FROM LAST FARE BREAK OUTSIDE COUNTRY OF FARE ORIGIN MUST COMMENCE NO LATER THAN 12 MONTHS AFTER DEPARTURE FROM FARE ORIGIN.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

PENALTIES

CANCELLATIONS; ANY TIME: TICKET IS NON-REFUNDABLE.
REFUND OF UNUSED TAXES PERMITTED.
FOR NON REFUNDABLE TICKETS THE YQ-TAX AND THE YR-TAX WILL NOT BE REFUNDED.
CHANGES; ANY TIME: CHARGE CHF 210.00 FOR REISSUE/REVALIDATION.
CHANGE FEE APPLIES FOR EVERY SINGLE TRANSACTION.
UPGRADING TO A HIGHER FARE PERMITTED. DOWNGRADING TO A LOWER FARE NOT PERMITTED. IN CASE OF UPGRADING TO A HIGHER FARE; CHARGE THE APPLICABLE CHANGE FEE AND CHARGE THE FARE DIFFERENCE TO THE HIGHER UPGRADED FARE.

Aufgaben

Beantworten Sie nun die folgenden Fragen, welche diese **LX-Variante** betreffen.

a) Herr Stalder ist Mitglied beim Vielfliegerprogramm Miles&More. Da er bei der Swiss ein «Top-Kunde» ist, hat er innerhalb dieses Programms einen höheren Status und demnach gewisse Vorteile gegenüber Reisenden, welche nicht so oft mit Swiss fliegen. Nennen Sie einen der beiden höchsten Statuslevel dieses Programms. Sie erhalten 1 Punkt.

_____ **Senatoren oder Hon (Circle)** _____

Korrekturhinweis: Antworten wie Silver Traveller, Gold Member oder Platinum Club sind nicht korrekt.

b) Durch welchen CHF-Betrag muss die Lücke in der Fare Box der Tarifberechnung (FARE CHF _____) ergänzt werden? Sie erhalten 1 Punkt.

CHF **819.00 / CHF819** _____

Korrekturhinweis: andere Antworten sind falsch und geben keinen Punkt

c) Welches ist das früheste mögliche Datum, an welchem Herr Stalder seinen Rückflug von Beijing nach Zürich antreten könnte? Sie erhalten 1 Punkt.

_____ **16. September** _____

d) Wie viele CHF erhält Herr Stalder vom totalen Ticketpreis (TOTAL CHF) zurück, wenn er seine gebuchte und bezahlte Reise 5 Tage vor dem geplanten Abflug annullieren muss? Sie erhalten 1 Punkt.

_____ **CHF50.40** _____

e) Wieviel Freigepäck kann Herr Stalder kostenlos aufgeben/einchecken? Sie erhalten 1 Punkt.

_____ **1 Gepäckstück à maximal 23kg** _____

f) Um was für eine Reiseart/Type of Journey handelt es sich bei dieser Reise? Sie erhalten 1 Punkt.

_____ **open jaw / single open jaw** _____

Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Als nächstes arbeiten Sie die Variante mit der Turkish Airlines via Istanbul aus.

Punkte

1.1 STALDER/PATRICKMR

1.	TK	1910	H	13SEP	ZRHIST	HS1	1750	2140	THU
2.	TK	26	H	14SEP	ISTPVG	HS1	0040	1550	FRI
3.					ARNK				
4.	TK	21	A	04OCT	PEKIST	HS1	0010	0520	THU
5.	TK	1907	Y	04OCT	ISTZRH	HS1	0830	1035	THU

P1 STALDER/PATRICKMR 06JUN18
 ZRH TK X/IST TK SHA 511.95 /-PEK TK X/IST TK ZRH 532.44
 NUC1044.39END
 FARE CHF1020.00 TAX 36.40CH TAX 11.00TR TAX 14.00CN TAX 381.00YQ
 TOTAL CHF1462.40
 S1 FB-HLN2PX
 BG-30K NVB-13SEP NVA-13SEP
 S2 FB-HLN2PX
 BG-30K NVB-14SEP NVA-14SEP
 S4 FB-ALN2ZPX
 BG-30K NVB-04OCT NVA-04OCT
 S5 FB-ALN2ZPX
 BG-30K NVB-04OCT NVA-04OCT
 NONEND/TK ONLY
 LAST DATE TO PURCHASE TICKET: 13JUN18

Nachfolgend finden Sie fünf Notes-/ Rules-Auszüge für die Turkish Airlines-Tarife.
 (Bitte beachten Sie, dass der Inhalt dieser Notes-/ Rules-Auszüge sowohl für die Hinreise
als auch für die Rückreise gilt.) Lesen Sie diese genau durch!

SEASONALITY

ORIGINATING ZRH -
 PERMITTED 01NOV 17 THROUGH 11DEC 17 OR 29DEC 17 THROUGH
 26MAR 18 OR 06APR 18 THROUGH 25JUN 18 OR 03AUG 18 THROUGH
 30SEP 18 OR 12OCT 18 THROUGH 17DEC 18 OR 28DEC 18 THROUGH
 17MAR 19 OR 28MAR 19 THROUGH 30JUN 19 OR 08AUG 19 THROUGH
 29SEP 19 OR 17OCT 19 THROUGH 21DEC 19 ON THE FIRST
 INTERNATIONAL SECTOR.

FLIGHT APPLICATION

THE FARE COMPONENT MUST BE ON ONE OR MORE OF THE FOLLOWING;
 ANY TK FLIGHT OPERATED BY TK.

MAXIMUM STAY

TRAVEL FROM LAST STOPOVER MUST COMMENCE NO LATER THAN 2 MONTHS
 AFTER DEPARTURE FROM FARE ORIGIN.

STOPOVERS

1 STOPOVER PERMITTED PER DIRECTION AT CHF 100.00 EACH.

PENALTIES

CHANGES; ANY TIME:

CHARGE EUR 50.00 FOR REISSUE/REVALIDATION PER TRANSACTION.
 A CHANGE IS A DATE/FLIGHT/ROUTING/BOOKING CODE CHANGE.
 CHARGE EUR 100.00 FOR NO-SHOW.

CANCELLATIONS; TICKET IS NON-REFUNDABLE IN CASE OF NO-SHOW.
 BEFORE DEPARTURE: CHARGE EUR 100.00 FOR CANCEL/REFUND.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Aufgaben

Beantworten Sie die folgenden Fragen für die **TK-Variante**.

g) Wie heisst der englische Fachausdruck für «Drehscheibe-Flughafen» / «Hauptumsteige-Flughafen»? Sie erhalten 1 Punkt.

___ **Hub** _____

h) Welche Buchungsklassen wurden für diese Reise angewandt? Sie erhalten 1 Punkt.

Für den inbound: ___ **A und Y** _____

Für den outbound: ___ **H** _____

i) Herr Stalder fragt Sie, ob die Reise gleich teuer wäre, wenn er seinen Trip um genau 3 Wochen nach hinten verschieben würde. Das neue Abflugdatum ab Zürich wäre somit der 04OCT. Für die neuen Reisedaten hat es in den gleichen Buchungsklassen noch genügend Platz. Was antworten Sie ihm? Bitte begründen Sie diese in einem ganzen Satz. Sie erhalten 1 Punkt.

___ **Nicht gleich teuer, da der 04OCT nicht in die oben erwähnten anwendbaren** ___

___ **Saisonalitäten fällt und somit dieser Tarif nicht angewendet werden kann** _____

j) Herr Stalder möchte wissen, wie teuer die TK-Variante ist, wenn er die letzte Teilstrecke, also von Istanbul nach Zürich, nicht am 04OCT um 08:30 Uhr fliegen würde, sondern erst am 08OCT um 08:30 Uhr. Die Buchungsklasse bleibt gleich und ist am 08OCT ebenfalls verfügbar.

(Der Flug von Beijing nach Istanbul wird, wie ursprünglich geplant, am 04OCT stattfinden.) Die Taxen bleiben unverändert. Sie erhalten 1 Punkt.

Totalpreis inkl. Taxen CHF ___ **1562.40** _____

k) Welcher Rate of Exchange wurde bei dieser Tarifberechnung angewandt? Sie erhalten 1 Punkt.

___ **0.97664 oder 0.976646 oder 0.9766466** _____

l) Aus wie vielen Fare Components / Tarifkomponenten besteht diese Tarifberechnung? Sie erhalten 1 Punkt.

___ **2** _____

m) Welches ist das späteste mögliche Datum, an welchem die letzte Teilstrecke dieses Tickets geflogen werden kann? Sie erhalten 1 Punkt.

___ **13. November** _____

Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Zum Schluss sammeln Sie noch Informationen für eine Fluglösung mit der Thai Airways via Bangkok.

Punkte

1.1 STALDER/PATRICKMR

1. TG 971 W 13SEP ZRHBKK HS1 1330 #0530 THU
 (# = Ankunft ein Tag später als Abflug)
 2. TG 664 W 14SEP BKKPVG HS1 0800 1315 FRI
 3. TG 665 W 11OCT PVGBKK HS1 1725 2100 THU
 4. TG 970 W 12OCT BKKZRH HS1 0040 0725 FRI

P1 STALDER/PATRICKMR 06JUN18
 ZRH TG X/BKK TG SHA 440.28 TG X/BKK TG ZRH _____ NUC _____ END
 ROE0.97664
 FARE CHF860.00 TAX 36.40CH TAX 14.00CN TAX 420.00YQ
 TOTAL CHF1330.40
 S1 FB-WL1MZH
 BG-30K NVB-13SEP NVA-13SEP
 S2 FB-WL1MZH
 BG-30K NVB-14SEP NVA-14SEP
 S3 FB-WL1MZH
 BG-30K NVB-11OCT NVA-11OCT
 S4 FB-WL1MZH
 BG-30K NVB-12OCT NVA-12OCT

Nachfolgend finden Sie fünf Notes-/ Rules-Auszüge für die Thai Airways-Tarife.
 (Bitte beachten Sie, dass der Inhalt dieser Notes-/ Rules-Auszüge sowohl für die Hinreise
als auch für die Rückreise gilt.) Lesen Sie diese genau durch!

ADVANCE RES/TICKETING

RESERVATIONS FOR ALL SECTORS ARE REQUIRED AT LEAST 30 DAYS
 BEFORE DEPARTURE.
 TICKETING MUST BE COMPLETED WITHIN 3 DAYS AFTER RESERVATIONS
 ARE MADE.

MAXIMUM STAY

TRAVEL FROM LAST INTERNATIONAL STOPOVER MUST COMMENCE NO
 LATER THAN 1 MONTH AFTER DEPARTURE FROM FARE ORIGIN.

SALES RESTRICTIONS

TICKETS MUST BE ISSUED ON/BEFORE 31MAR 19.
 TICKETS MUST BE ISSUED ON TG AND MAY ONLY BE SOLD IN EUROPE.

PENALTIES

CHANGE OF RESERVATION PERMITTED WITHIN THE TICKET VALIDITY.
 - ANY TIME; RBD W-PERMITTED FOR CHF 200 PER TRANSACTION.
 FREE OF CHARGE FOR DOMESTIC THAILAND.
 VALIDITY EXTENSION NOT PERMITTED.

CANCELLATION/REFUND

REFUND FEE; TOTALLY UNUSED TICKET: REFUND FEE CHF 150 FOR
 ADULTS AND CHILDREN. NO REFUND FEE FOR INFANTS.

CHILDREN DISCOUNTS

ACCOMPANIED CHILD 2-11 - CHARGE 75 PERCENT OF THE FARE.

 Erreichte
 Punktezahl
 pro Seite:

Aufgaben

Beantworten Sie die folgenden Fragen für die **TG-Variante**.

n) Welches ist der englische Fachausdruck für die Zeitspanne, welche unbedingt eingehalten werden muss, um von TG971 auf TG664 umzusteigen?
Sie erhalten 1 Punkt.

___ **minimum connecting time / MCT** _____

o) Wie hoch ist der totale NUC-Betrag dieses Tarifes? Sie erhalten 1 Punkt.

NUC ___ **880.56 oder 880.57 oder 880.55** _____

Korrekturhinweis: andere NUC-Beträge sind falsch

p) Bis wann (Wochentag und genaues Datum angeben) muss das Ticket spätestens ausgestellt werden? Sie erhalten 1 Punkt.

___ **Samstag, 9. Juni** _____

q) Ist die folgende Behauptung richtig oder falsch:

«Für CHF200.- kann Herr Stalder seine Rückreise PVG-BKK-ZRH um 5 Tage nach hinten verschieben, sofern es in der Buchungsklasse W noch verfügbare Plätze hat.»

Markieren Sie die korrekte Antwort mit **X**. Sie erhalten 1 Punkt.

richtig

falsch

r) Wenn Herr Stalder seinen 9-jährigen Sohn Luca mit auf diese Reise nehmen würde, um wieviel CHF wäre der Tarif von Lucas Ticket günstiger? Sie erhalten 1 Punkt.

CHF ___ **215** _____

s) Rechnen Sie die Reisedauer (in Stunden und Minuten) der Hinreise ZRH-BKK-PVG (inklusive Umsteigezeit) aus. Sie erhalten 2 Punkte.

Die Lokalzeit in Zürich ist GMT+2, in Bangkok GMT+7 und in Shanghai GMT+8.

(Wichtig: Punkte gibt es nur, wenn Ihr Resultat anhand Ihrer Ausrechnung nachvollziehbar ist.)

Detaillierte Ausrechnung:

Lokalzeit ZRH 13:30 Uhr – 2 Stunden = GMT ZRH 11:30 Uhr

Lokalzeit PVG 13:15 Uhr – 8 Stunden = GMT PVG 05:15 Uhr

Differenz zwischen 11:30 Uhr und 05:15 Uhr = Flugzeit 17 Stunden 45 Minuten

Reisedauer: ___ **17:45 Stunden** _____

Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Lösung 3

14 Punkte

Punkte

- Leistungsziel-Nr. 1.1.3.2 Offerten erstellen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.7.1 Korrespondenz erstellen und bearbeiten
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.15 Kenntnisse über die rechtlichen Pflichten

Ausgangslage:

Sie arbeiten am Schalter Ihres Reisebüros, haben folgende Anfrage erhalten und müssen jetzt ein komplettes Angebot ausarbeiten. Als Reiseveranstalter wählen Sie Hotelplan, Glattbrugg.

Ein junges Schweizer Ehepaar möchte mit ihrem Sohn Noah eine Reise nach Florida vom 3. – 13. Juli 2018 planen.

Teilnehmer: Meyer Erich, Geb. Datum 25.01.1995
Meyer Irina, Geb. Datum 19.12.1995
Meyer Noah, Geb. Datum 20.01.2016

Flug: Zürich – Miami / Orlando – Zürich
Nur Direktflüge, Retourflug in Economy Max

Übernachtungen: Miami (4 Nächte), Naples (3 Nächte), Orlando (3 Nächte)

Mietwagen: Übernahme am 7. Juli 2018 in Miami Downtown, um ca. 10:00 Uhr
Rückgabe am 13. Juli 2018 am Flughafen Orlando
Kategorie Intermediate «all inclusive» und GPS

Ihre Offerte sieht wie folgt aus:

Schriftliche Offerte			
REISEVORSCHLAG N°116346		Zürich, 06.06.2018	
Wir danken Ihnen für Ihre Anfrage und freuen uns, Ihnen folgenden Reisevorschlag als Offerte zu unterbreiten:			
Teilnehmer:		Geb. Datum.	Nationalität
Herr	Meyer Erich	25.01.1995	CH
Frau	Meyer Irina	19.12.1995	CH
Kind	Meyer Noah	20.01.2016	CH
03.07.2018	Zurich – Miami 13:20-17:45, LX64 Swiss, Economy Klasse, Airbus A330-300		
13.07.2018- 14.07.2018	Orlando – Zurich 19:55-11:00+1, LX8009 Swiss, Economy Klasse, Airbus A330-300 Freigepäck 1 Gepäckstück pro Person		
	Preis pro Erwachsene	2 660.00	1'320.00
	Preis pro Kind	1 495.00	495.00
	Flughafentaxen	3 470.00	1'410.00

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

					Punkte
	Bitte beachten Sie, dass für diese Linienflüge spezielle Annullierungs-/Änderungsbedingungen gelten, die je nach Fluggesellschaft und Tarifklasse unmittelbar nach der Buchung bis zu 100% betragen können.				
13.07.2018	Zuschlag für die Sitzplatzreservation in der Eco Max Klasse auf dem Retourflug. Pro Person	3	229.00	687.00	
03.07.2018	Privattransfer vom Flughafen zum Hotel in Miami Beach	1		80.00	
03.07.2018- 07.07.2018	Klimpton Surfcomber Hotel, Miami Beach FL Deluxe Zimmer mit Bad oder Dusche, WC, Klimaanlage Ohne Mahlzeiten Kind Zusatzbett Meyer Noah	2	714.00	1'428.00	
07.07.2018- 10.07.2018	The Naples Beach Hotel&Golf Club, Naples FL Zimmer mit Resort View, Bad oder Dusche, WC Ohne Mahlzeiten Kind Gratis Meyer Noah	3	125.00	250.00	
10.07.2018- 13.07.2018	Disney's Animal Kingdom Lodge, Orlando Zimmer mit Blick auf den Pool, mit Bad oder Dusche, WC, Klimaanlage Ohne Mahlzeiten Kind Gratis Meyer Noah	3	450.00	900.00	
07.07.2018- 13.07.2018	ALAMO, USA (Florida) Kat. IDAR Hyundai Elantra oder ähnlich, 5 Plätze, 4 Türen, Klimaanlage Übernahme: 10:00h, Miami Downtown Rückgabe: 17.00h, Orlando Airport Hauptfahrer: Meyer Erich Inklusive: unlimitierte Meilen, Vollkasko-& Diebstahlversicherung (CDW) ohne Selbstbehalt, Haftpflichtversicherung bis 1 Mio. US\$ (EP), 3 Zusatzfahrer, 1 Tankfüllung, Flughafentaxen, Lokale Taxen, GPS-Navigationsgerät garantiert. Mietpreis Einwegmieten, gratis in Florida Jungenkerzuschlag (US\$ 75.00/Woche) vor Ort bezahlbar	1	582.00	582.00	
Total				7'152.00	
Flugtarifgarantie Die Ticketausstellung muss am Tag des offerierten Tarifs erfolgen, ansonsten verliert die Preisgarantie ihre Gültigkeit und allfällige Preisänderungen können nicht ausgeschlossen werden.					Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Hotel

Die Hotelzimmer im Angebot sind provisorisch reserviert.

Reiseversicherung

Ist Ihr Versicherungsschutz ausreichend? Wir beraten Sie gerne.

Für zusätzliche Fragen stehen wir Ihnen selbstverständlich zur Verfügung.

Wir kontaktieren Sie in den nächsten Tagen.

Freundliche Grüsse

Reisebüro Sun Travel

a) Auf der Offerte fehlen Informationen, die dem Kunden gemäss Pauschalreisegesetz zwingend vor der Buchung mitgeteilt werden müssen. Nennen Sie 5 wichtige Informationen, die in dieser Offerte zusätzlich ergänzt werden müssen. Sie erhalten 5 Punkte.

1. ___ **Vertragspartner Hotelplan, Glattbrugg** ___
2. ___ **Gültigkeit der Offerte/der Angebote** ___
3. ___ **Auftragspauschale** ___
4. ___ **Einreisebestimmungen** ___
5. ___ **Hinweis: Es gelten die allgemeinen Reise-/Vertragsbedingungen von Hotelplan, Glattbrugg (zusätzlicher Hinweis auf AVR von Alamo wäre auch ein richtiger Punkt)** ___

Korrekturhinweis: «Preis-/Programmänderungen bleiben vorbehalten» wäre auch korrekt

Ausgangslage:

Sie arbeiten in Ihrem 3. Lehrjahr für kurze Zeit in der Geschäftsstelle des Ombudsmann. Dort haben Sie Einsicht in verschiedene Anfragen seitens der Reiseveranstalter und der Konsumenten.

Aufgaben:

b) Ein Reiseveranstalter organisiert eine Fussballreise nach Barcelona vom 11. – 12. August 2018. Es sind folgende Leistungen im Reisepreis von CHF 1'456.00 pro Person inbegriffen:

- Linienflug mit Swiss in Economy Klasse inkl. 1 aufzugebendes Gepäckstück mit einem Maximalgewicht von 23kg, einem Handgepäck von maximal 8kg zur Mitnahme in die Flugzeugkabine und Sitzplatzreservation auf dem Hin- und Rückflug.
- Flughafentaxen
- 1 Übernachtung im Hotel H10 Universität, Barcelona im Doppelzimmer Basis Frühstück
- Eintrittskarte für das Fussballspiel Spanien-Schweiz Sitzplatz 1. Kategorie
- Sämtliche Transfers Flughafen-Hotel-Stadion-Hotel-Flughafen
- Deutschsprachige Reiseleitung
- CH-Fan-T-Shirt

 Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Nicht inbegriffen:

- persönliche Auslagen
- Nachtessen am 11.08.18
- Annullations- und Rückreisekostenversicherung

Programmablauf

1. Tag, Samstag, 11. August 2018

Abflug ab Zürich mit LX 1958 16.05 Uhr / Ankunft in Barcelona 17.50 Uhr

Transfer ins Fussballstadion

20:00 Uhr Beginn des Fussballspieles Spanien – Schweiz

22:15 Uhr ca. Transfer ins Hotel und Übernachtung im Hotel

2. Tag, Sonntag, 12. August 2018

06:00 Uhr Frühstück im Hotel, Check Out

07:00 Uhr Transfer zum Flughafen

09:45 Uhr Abflug ab Barcelona mit LX 1953

11:35 Uhr Ankunft in Zürich

Ende der Fussballreise

Der Reiseveranstalter möchte nun wissen, ob es sich bei diesem Arrangement um eine Pauschalreise handelt.

Beantworten und begründen Sie in einem Satz. Sie erhalten 2 Punkte.

_____ **Ja, da mind. eine Nacht dabei ist (24 Stunden ODER 1 Nacht)** _____

c) Ein Kunde hat bei Kultur-Travel eine Gruppenrundreise mit den folgenden Bedingungen definitiv gebucht:

Südafrika vom 4. – 15. Oktober 2018 / Preis im Doppelzimmer CHF 3'385.00

Abflug ab Zürich nach Johannesburg, anschliessend Rundreise während 10 Tagen und Rückflug ab Kapstadt nach Zürich. Die eingeschlossenen Leistungen entsprechen der Programmausschreibung im Katalog mit einer minimalen Teilnehmerzahl von 10 und einer maximalen Teilnehmerzahl von 20 Personen.

Der Kunde hat nach Erhalt der Bestätigung innerhalb der vorgeschriebenen Anzahlungsfrist und gemäss AVR B die entsprechende Anzahlung für diese Reise an den Reiseveranstalter geleistet.

4 Wochen vor Reisebeginn informiert der Reiseveranstalter, dass die gebuchte Reise nach Südafrika aus wirtschaftlichen Gründen nicht durchgeführt werden kann und sie somit annulliert wird.

Mit welchem wirtschaftlichen Argument begründet der Reiseveranstalter die Absage dieser Reise, ohne dass er sich verpflichtet, dem Kunden eine Ersatzreise anzubieten und/oder nebst der Rückerstattung des geleisteten Zahlungsbetrages keinen finanziellen Schadenersatz leisten zu müssen?

Begründen Sie Ihre Antwort in einem Satz. Sie erhalten 2 Punkte.

Punkte

___ Die Stornierung der Reise erfolgt durch den Reiseveranstalter, weil die minimale Teilnehmerzahl von 10 Personen 4 Wochen vor Abreise nicht erreicht wurde_____

d) Ein weiterer Kunde will 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 5 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 Abflugsgate zugelassen.		x
Der Passagier trifft aufgrund der Angaben im definitiven Reiseprogramm des Reiseveranstalters zu spät am Flughafen ein und wird nicht mehr zum Abflugsgate 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
Beim Check-in stellt die verantwortliche Person am Schalter fest, dass der Passagier (wohnhaf in der CH mit B- Ausweis und Staatsbürger von Frankreich) über kein gültiges Visum für die Einreise nach Indien verfügt. Die Aushändigung der Bordkarte wird ihm verweigert. Nach Durchsicht der Reiseunterlagen und der Auftragsbestätigung des Reiseveranstalters findet der Kunde keinen Hinweis auf eine Visumpflicht.	x	

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Lösung 4

20 Punkte

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.8.9 Kenntnisse über Destinationen einsetzen

Leistungsziel-Nr. 1.1.8.16 Aspekte des nachhaltigen Tourismus

Ausgangslage:

Ihre Stammkunden Herr und Frau Meier interessieren sich für Südafrika. Sie planen im Herbst ca. 3 Wochen, zusammen mit ihren gemeinsamen Kindern (12 Jahre und 14 Jahre), zum ersten Mal dieses vielfältige Land zu entdecken.

Sie haben im Internet bereits sehr viele Informationen zusammengetragen und kommen nun mit folgenden Fragen in Ihr Reisebüro.

Aufgaben:

a) Ihre Kunden sind sich unschlüssig, auf welche Art sie Südafrika bereisen wollen. Nennen Sie ihnen je zwei Vor- und Nachteile der folgenden Reisearten. Sie erhalten 3 Punkte.

Reiseart	Vorteile	Nachteile
Mietwagen	Unabhängig, individuell zusammenstellbares Routing	Linksverkehr, selber fahren, intensivere Planung
Geführte Rundreise	Nicht selber fahren, meist keine Fremdsprachenkenntnisse nötig, man lernt Leute kennen, von A-Z alles organisiert	Fixe Route, Mitreisende, verplanter Tagesablauf
Campingtour	Homogene Gruppe von Gleichgesinnten, einfach und unkompliziert	Keine eigenen sanitären Einrichtungen, einfacher Standard, selber mithelfen beim Aufbau und kochen, wenig Privatsphäre

Korrekturhinweis: pro zwei richtige Vor- und Nachteile je einen 1/2 Punkt Sinnvolle weitere Argumente können gezählt werden.

b) Im Internet haben Herr und Frau Meier viele Regionen und Sehenswürdigkeiten gefunden, welche sie gerne besichtigen/entdecken möchten. Ordnen Sie die untenstehenden Gebiete/Orte und Sehenswürdigkeiten in einen **sinnvollen** Reiseablauf. Ergänzen Sie zusätzlich die folgende Tabelle gemäss *Beispiel*. Sie erhalten 8 Punkte.

Ablauf	Gebiet/Ort	Sehenswertes/Beschreibung (3 Stichworte)	Dauer
1	Johannesburg	Wirtschaftsmetropole, internationaler Flughafen, Trendviertel Maboneng	1-2 Tage

Erreichte Punktezahl pro Seite:

4	Hluhluwe Game Reserve	ältester Wildpark, Nashörner, Bootsfahrt auf dem St. Lucia See (Ausflug)	2 Tage
3	Krüger Nationalpark	Tierparadies, bekanntester Nationalpark, Big 5	mind. 3-4 Tage
8	Kapstadt	Tafelberg, Waterfront, Robben Island	mind. 3-4 Tage
2	Panoramamaroute	Wasserfälle, Schluchten, eindrucksvolle Gesteinsformationen, Blyde River Canyon, Bourke's Luck Potholes, Pilgrim's Rest (Goldgräberstädtchen)	2 Tage
6	Garden Route	Küstenroute, steile Felsklippen, malerische Buchten, ausgedehnte Sandstrände, Regenwald, Tsitsikamma N.P., Knysna, Plettenberg Bay, Addo Elephant N.P, Oudtshoorn: Straussenzucht & Cango Caves (Tropfsteinhöhlensystem)	5-8 Tage
7	Winelands	Paarl, Stellenbosch und Franschhoek	1-2 Tage
5	Durban	Sandstrände, einer der grössten Hafen Afrikas, grosser indischer Bevölkerungsanteil	1-2 Tage

Punkte

Korrekturhinweis:

- 29 – 28 richtige Antworten = 8 Punkte
- 27 – 26 richtige Antworten = 7 Punkte
- 25 – 23 richtige Antworten = 6 Punkte
- 22 – 20 richtige Antworten = 5 Punkte
- 19 – 17 richtige Antworten = 4 Punkte
- 16 – 14 richtige Antworten = 3 Punkte
- 13 - 10 richtige Antworten = 2 Punkte
- 9 - 6 richtige Antworten = 1 Punkt
- 5 – 0 richtige Antworten = 0 Punkte

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

c) Herr Meier hat gesehen, dass die Rastlager in staatlichen Nationalparks viel günstiger sind als die Unterkünfte in privaten Wildschutzgebieten.

Nennen Sie ihm 4 Argumente, weshalb er in einem privaten Wildschutzgebiet übernachten soll. Sie erhalten 2 Punkte.

Argument 1: __luxuriös__

Argument 2: __kleine private Lodges__

Argument 3: __sehr gute Verpflegung__

Argument 4: __ausgezeichneter Service__

Korrekturhinweis: auch richtig wäre 2x Safaris inklusive, andere sinnvolle Antworten möglich, pro richtige Antwort ½ Punkt

d) Herr Meier ist unsicher, welche Dokumente er und seine Familie als Schweizer Bürger für die Einreise nach Südafrika benötigen. Klären Sie ihn auf. Sie erhalten 1 Punkt.

__gültiger Reisepass, mind. 1 Monat über das Rückreisedatum hinaus gültig, mind. 2 leere Seiten, Kinder (0-18 Jahre) benötigen ihren eigenen Reisepass und eine beglaubigte englische übersetzte Geburtsurkunde auf der beide Elternteile erwähnt sind__

e) Frau Meier interessiert sich allgemein für die Nachhaltigkeit. Deshalb möchte sie wissen, was die Leistungsträger in Südafrika für den nachhaltigen Tourismus vor Ort beitragen können.

Nennen Sie 4 Möglichkeiten. Sie erhalten 4 Punkte.

1. Möglichkeit: __eigenes Gemüse anbauen__

2. Möglichkeit: __Wildschutz__

3. Möglichkeit: __faire Entlohnung__

4. Möglichkeit: __faire Arbeitsbedingungen__

weitere mögliche Antworten: spezielle Regelung zum Schutz von minderjährigen Arbeitnehmern, lokale Bevölkerung unterstützen, weitere Antworten möglich.

Korrekturhinweis: pro richtige/sinnvolle Antwort 1 Punkt

f) Und was können Sie als Mitarbeiterin/Mitarbeiter zur allgemeinen Nachhaltigkeit in Ihrem Lehrbetrieb beitragen?

Nennen Sie 4 Möglichkeiten. Sie erhalten 2 Punkte.

1. Möglichkeit: __Bildschirm ausschalten__

Punkte

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

2. Möglichkeit: sparsam drucken

3. Möglichkeit: Abfalltrennung

4. Möglichkeit: Lichterlöschen beim Verlassen des Büros

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

Korrekturhinweis: pro richtige/sinnvolle Antwort ½ Punkt

Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Lösung 5

20 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. 1.1.8.9 Kenntnisse über Destinationen einsetzen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.16 Aspekte des nachhaltigen Tourismus

Ausgangslage:

Ein Paar aus Ihrem Bekanntenkreis hat sich bei Ihnen für eine Beratung angemeldet. 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». Erläutern Sie in einem Satz, 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).

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 typisches Merkmal)	1 Beispiel für eine mögliche Frage (ganze Sätze)
offene Fragen	W-Fragen	Wer sind die reisenden Personen?
...geschlossene Fragen....	<ul style="list-style-type: none"> - um knappe Informationen zu erhalten - klare Entscheidung gefordert - werden in der Regel mit ja/nein beantwortet 	<p>.....</p> <p>.....</p>
...Alternativfragen..	<ul style="list-style-type: none"> - um Entscheidungen herbeizuführen - dem Kunden eine Auswahl geben 	<p>.....</p> <p>.....</p>

Erreichte Punktezah
pro Seite:

<p>...Kontrollfragen/Verständnisfragen</p>	<p>- das Einverständnis des Kunden abholen</p> <p>- sich absichern, dass man es richtig aufgenommen hat</p>	<p>Bsp.:</p> <p>...Verstehe ich Sie richtig, dass....</p> <p>...Sie haben gesagt, dass</p>
--------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

Punkte

Korrekturhinweis:

pro korrekte Frageart, Erklärung der Frage und ein Beispiel 1 Punkt

c) Was ist der Mehrwert des Reisebüros? Nennen Sie vier Mehrwerte für eine Buchung im Reisebüro. Sie erhalten 2 Punkte.

Mehrwert 1: persönliche Beratung

Mehrwert 2: Kunde hat kein «Aufwand» mit der Buchung

Mehrwert 3: Unterlagen schön zusammengestellt und erklärt

Mehrwert 4: komplette Reise durch 1 Büro zusammengestellt

Korrekturhinweis: auch weitere sinnvolle Antworten sind möglich, pro richtiger Mehrwert ½ Punkt

d) Herr Staub interessiert sich für die Insel Mallorca, da er gehört hat, dass diese sehr vielseitig sei. Frau Staub hingegen konfrontiert Sie damit, dass doch dort nur Ballermann-Kunden sind und man nur Party machen kann. Sie können diese Einwände natürlich mit Ihrem Fachwissen gut entkräften.

Aber wie begegnen Sie eigentlich generell in einem Beratungsgespräch den Einwänden? Sie erhalten 3 Punkte.

1. ruhig bleiben

2. sachlich auf Produkte / Dienstleistungen / Tatsachen hinweisen

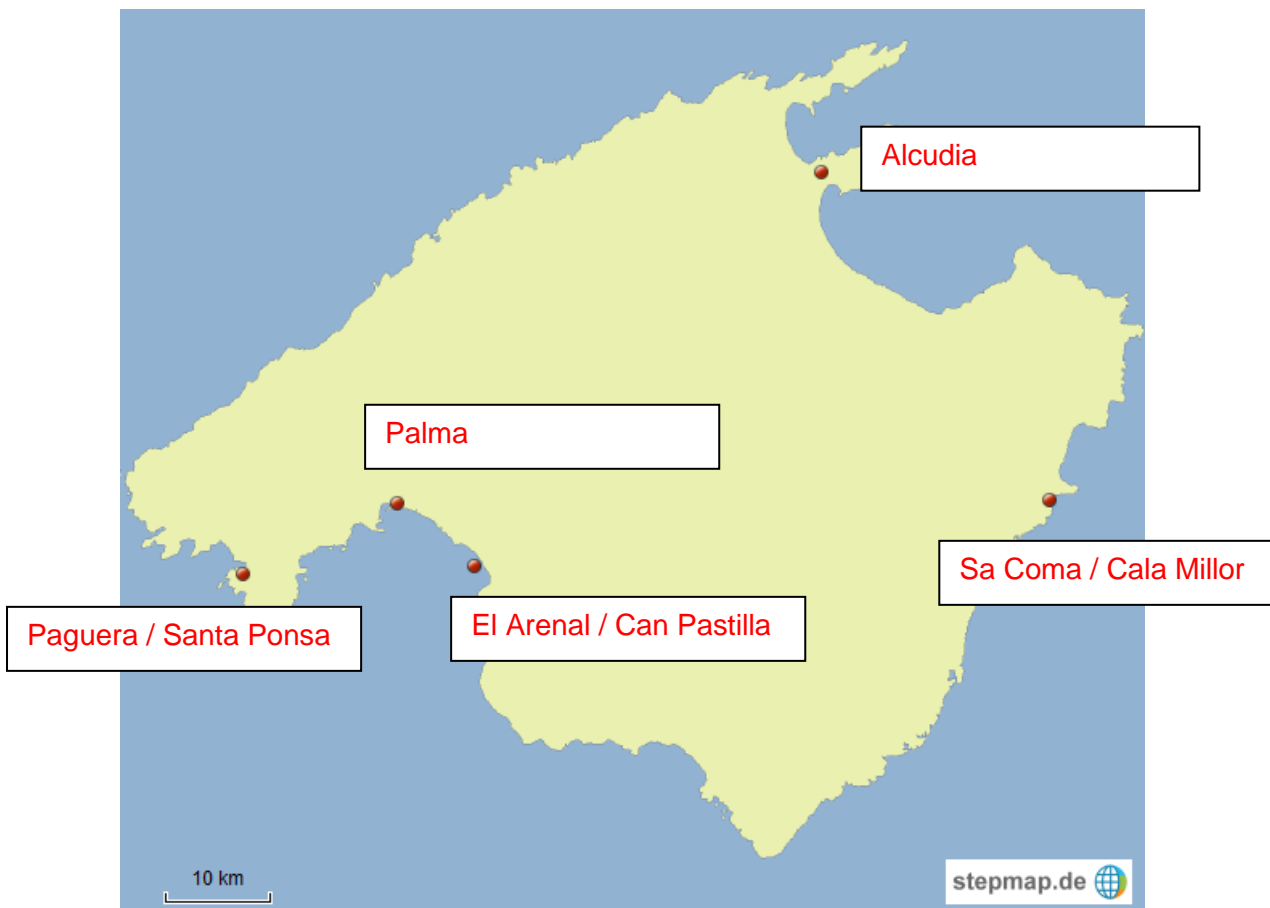
3. Verständnis zeigen

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

e) Ihre Kunden erzählen Ihnen, dass sie letztes Jahr viel bezüglich Mallorca und «Overtourism» in den Medien gehört und gelesen haben. Was sind die Auswirkungen des «Overtourism»? Nennen Sie eine mögliche Auswirkung. Sie erhalten 1 Punkt.

Einheimische protestierten gegen den Massentourismus. Sie fürchten Zerstörung der Stadt/Landschaft und eine Verteuerung der Wohnungsmieten, die für Einheimische nicht mehr bezahlbar sind, weitere Argumente können aufgeführt werden.

f) Sie erzählen Ihren Kunden etwas mehr über Mallorca. Ergänzen Sie die fehlenden Ortschaften in der Karte. Sie erhalten 2 Punkte.



*Korrekturhinweis: Es muss jeweils 1 Ort genannt werden (kein Strand z.B. Playa de Palma)
5-4 richtige Ortschaften = 2 Punkte / 3-2 richtige Ortschaften = 1 Punkt / 1 richtige Ortschaft = ½ Punkt*

Punkte

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

g) Herr und Frau Staub haben sich schon über die Insel erkundigt und sind dabei auf nachfolgende Ausflugsziele gestossen. Beschreiben Sie in 2 Stichworten, weshalb Ihre Kunden diese in ihr Programm aufnehmen müssen. Sie erhalten 4 Punkte. (Mehrfachnennungen werden nicht gezählt.)

Punkte

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)
___begehrbar_____

h) Ihre Kunden haben sich innerlich bereits für Mallorca entschieden und Ihr Beratungsgespräch neigt sich dem Ende zu. Was sind typische Signale des Kunden, dass er bereit für eine Buchung wäre? Nennen Sie zwei Merkmale, Sie erhalten 1 Punkt.

1. _____

2. _____

Folgende Antworten sind korrekt:

Kunde nennt vermehrt Vorteile des Angebots / fragt nach weiteren Reisedetails wie Einreisebestimmungen/Zahlung etc. / bestätigt durch Kopfnicken / bestätigt durch positive Äusserungen

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

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

Punkte

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

...Mallorca.....

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

Erreichte
Punktzahl
pro Seite: