

**Qualifikationsverfahren 2021 / Berufspraxis schriftlich  
für Lernende der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Reisebüro**

**Serie 2021/S1**

**Name/Vorname  
des Kandidaten:**

**Kandidatennummer:**

**üK Ort:**

**Lehrbetrieb, Ort:**

**Bitte beachten Sie Folgendes:**

1. 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
6 Aufgaben	120 Minuten	100 Punkte		

2. Diese Serie umfasst 6 Aufgaben auf insgesamt 31 Seiten:  
Bitte kontrollieren Sie Ihre Prüfungsunterlagen auf Vollständigkeit.
3. Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer, den üK Ort und den Lehrbetrieb in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.
4. Lesen Sie die Fragen ganz genau, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
5. Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.
6. Als Hilfsmittel ist ein nicht schreibender und nicht programmierbarer Taschenrechner zugelassen.
7. Beachten Sie in den einzelnen Aufgaben, in welcher Form Sie die Antworten geben müssen (ganze Sätze, Stichworte usw.).
8. Sie haben 120 Minuten Zeit, um die Aufgaben zu lösen.

**Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!**

Aufgaben 1 – 6	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6
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  
Punktezahl  
pro Seite:

**Aufgabe 1****21 Punkte****Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.2.1 Kundengespräche einleiten****Leistungsziel-Nr. 1.1.2.2 Kundengespräche führen****Leistungsziel-Nr. 1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen der Branche****Leistungsziel-Nr. 1.1.8.4 Kenntnisse im Flugwesen einsetzen****Leistungsziel-Nr. 1.1.8.10 Kenntnisse über Destinationen einsetzen****Ausgangslage:**

Herr und Frau Seiler planen ihre nächste Reise nach Chile und Argentinien. Deshalb haben sie sich bei Ihnen für eine Beratung angemeldet.

**Aufgaben:**

a) Damit Sie gut vorbereitet sind, studieren Sie das Manual zum Thema «Kundengespräche einleiten und führen». Kreuzen Sie jeweils an, ob die Aussagen richtig oder falsch sind.

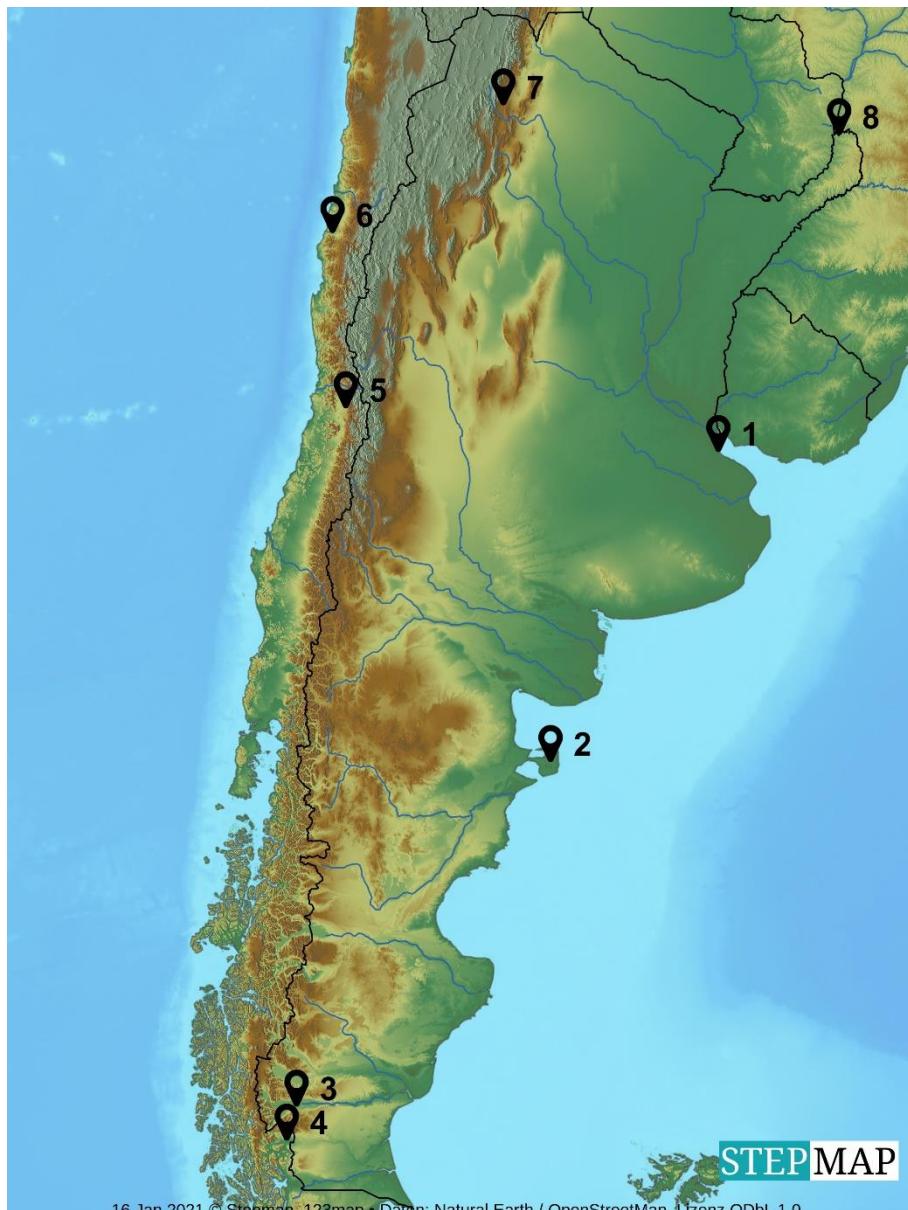
Schreiben Sie die korrekten Antworten zu den **falschen Aussagen** in Stichworten auf. Sie erhalten 4 Punkte.

Nr.	Aussage	Richtig	Falsch	
1.	Ablauf Verkaufsweg: Begrüßen – beraten – Bedürfnisse abklären – buchen – verabschieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Korrekte Aussage: ..... .....			
2.	Folgende Eigenschaften benötige ich unter anderem, um ein erfolgreiches Kundengespräch durchzuführen: Neugierde, zuhören können, Servicebereitschaft, Kommunikationsbereitschaft, Wahrnehmungsfähigkeit, Überzeugungsvermögen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Korrekte Aussage: ..... .....			
3.	Um einen guten ersten Eindruck zu hinterlassen, muss ich lächeln, Kunde begrüßen, Platz und ev. Getränk anbieten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Korrekte Aussage: ..... .....			
4.	Um die Wünsche der Kunden zu erfahren, stehen mir lediglich folgende Fragetechniken zur Verfügung: Offene, geschlossene und Alternativ-Fragen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Korrekte Aussage: ..... .....			

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

		Punkte
5.	Für eine umfassende Beratung stehen mir ausschliesslich die Kataloge der Veranstalter zur Verfügung.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Korrekte Aussage: ..... .....	
6.	Mein Angebot muss ich begründen, Vorteile hervorheben und den Nutzen aufzeigen.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Korrekte Aussage: ..... .....	

b) Damit Sie bei der Beratung von Herr und Frau Seiler bereits etwas präsentieren können, stellen Sie einen möglichen Reiseablauf inkl. den Sehenswürdigkeiten zusammen. Tragen Sie die Regionen / Ortschaften in der Karte ein (*Nummer 1 dient als Beispiel*). Sie erhalten 3 Punkte.



Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Nr.	Region / Ortschaft	Punkte
1	Buenos Aires	
2	.....	
3	.....	
4	.....	
5	.....	
6	.....	
7	.....	
8	.....	

c) Füllen Sie die fehlenden Felder aus. Beschreiben Sie die Region/Ortschaft mit drei Merkmalen. Sie erhalten 6 Punkte.

Region / Ortschaft	3 Merkmale oder Sehenswürdigkeiten
.....	Hauptstadt des Landes, liegt einzigartig zwischen den Anden und dem pazifischen Ozean, grösste Stadt des Landes
El Calafate	..... .....
.....	Die trockenste Wüste der Welt bietet folgende Höhepunkte: Tal des Mondes, Salzsee, Thermalquellen, Geysire
.....	Ausgangspunkt für Entdeckungen in den Nordwesten, Kolonialstadt, «La Linda»
Buenos Aires	..... .....
.....	Eindrucksvolle Wasserfälle, Drei-Ländereck, Affen, Tukane, Nasenbären, Schmetterlinge
.....	Paradies für Tierliebhaber, Wale, Seelöwen, See-Elefanten, Pinguine, Nandus, Guanakos
Torres del Paine Nationalpark	..... .....

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

d) Sie informieren Herr und Frau Seiler, in welchen drei Monaten die oben erwähnten Regionen am besten bereist werden. Sie erhalten 1 Punkt.

Punkte

e) Begründen Sie Ihre Antwort. Sie erhalten 1 Punkt.

.....

.....

.....

f) Viele Fluggesellschaften haben sich in einem Verbund zusammengeschlossen und bieten ihre Flüge über verschiedene Drehkreuze (HUB-Systeme) an. Ebenso binden sie ihre Passagiere mit Vielfliegerprogrammen an ihre Allianz. Ergänzen Sie die untenstehende Tabelle, *die erste Zeile dient als Beispiel* (Hinweis: Wo vorhanden, die zwei wichtigsten HUB's benennen). Sie erhalten 3 Punkte.

Fluggesellschaft (en)	HUB	Allianz	Vielflieger- programme
Swiss	Zürich	Star Alliance	Miles & More
Lufthansa	..... .....	.....	.....
Air France/KLM	..... .....	.....	.....
British Airways	..... .....	.....	.....

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

g) Sie haben Ihren Kunden eine Flugofferte für die Flüge nach Südamerika zukommen lassen. Diese ist aber mit sehr vielen Fachausdrücken versehen, welche Ihre Kunden nicht verstehen. In der untenstehenden Tabelle hat Herr Seiler diese zusammengefasst und bittet Sie um eine Erklärung der Fachausdrücke. Bitte ergänzen Sie die Tabelle in Stichworten gemäss dem *kursiv* gedruckten Beispiel. Sie erhalten 3 Punkte.

Fachausdruck	Bedeutung	Punkte
Option	<i>Befristete, provisorische Buchung</i>	
No show	.....	
Refund	.....	
Cancellation Policy	.....	
Open Jaw	.....	
Baggage allowance	.....	
Domestic	.....	
Longhaul	.....	
Aisle Seat	.....	
Legroom Seat	.....	
Minimum connecting time	.....	
Upgrade	.....	
Codeshare	.....	
Duty-Free	.....	
Stopover	.....	
Feeder	.....	

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

**Aufgabe 2****10 Punkte****Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.8.4 Kenntnisse im Flugwesen einsetzen****Aufgaben:**

a) Sie haben für einen Stammkunden in Ihrem GDS recherchiert und ihm eine Flugofferte unterbreitet. Über das Wochenende hat der Kunde im Internet die gleichen Flüge für einen günstigeren Tarif gefunden und konfrontiert Sie am Montag damit. Nennen Sie vier Argumente gegenüber dem Kunden, warum der von Ihnen offerierte Tarif teurer ist. Sie erhalten 2 Punkte.

1. Argument: .....

.....

2. Argument: .....

.....

3. Argument: .....

.....

4. Argument: .....

.....

b) Sie haben in Ihrem GDS einen Flug Frankfurt – London gebucht. In welcher Währung wird der Fare im Flugticket ausgewiesen? Kreuzen Sie das Zutreffende an. Sie erhalten 1 Punkt.

- CHF (Schweizer Franken)
- NUC (Neutral Unit of Construction)
- BSR (Buyers Selling Rate)
- EUR (Euro)
- ROE (Rate of Exchange)
- GBP (Britisches Pfund)

c) Ihr Kunde möchte folgende Flüge buchen:

LX 332	09JUL	ZRH LHR	1205	1300
LH 2475	11JUL	LHR MUC	1350	1640
LH 2370	12JUL	MUC ZRH	1525	1620

ZRH = Zürich / LHR = London Heathrow / MUC = München

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Er weiss noch nicht, ob er wirklich wie geplant via München zurück reisen oder ob sein Meeting nach Frankfurt verschoben wird. Falls Ihr Kunde umbuchen muss, würde er folgenden alternativen Flug bevorzugen:

LH 901	11JUL	LHR FRA	0930	1205
LH 919	11JUL	FRA ZRH	1930	2205

ZRH = Zürich / LHR = London Heathrow / FRA = Frankfurt

Ob eine Umbuchung nötig ist, wird er erst in Erfahrung bringen, wenn er in London ist. Er wird Sie zu gegebener Zeit anrufen, um seine Rückreise umzubuchen.

Er möchte daher einen Tarif buchen, welcher die gewünschte Möglichkeit betreffend Umbuchung der Rückflüge erlaubt. Folgende Tarife (gültig sowohl für Lufthansa als auch für Swiss) werden angeboten und sind untereinander kombinierbar.

Retour-Tarif in Q-Class, CHF 340.00 exkl. Taxen

Retour-Tarif in V-Class, CHF 270.00 exkl. Taxen

#### Konditionen Q-Tarif

##### **TRANSFERS**

UNLESS OTHERWISE SPECIFIED NOTE - GENERAL RULE DOES NOT APPLY

UNLIMITED TRANSFERS PERMITTED ON THE FARE COMPONENT  
FARE BREAK SURFACE SECTORS NOT PERMITTED AND EMBEDDED SURFACE SECTORS PERMITTED ON THE FARE COMPONENT.

##### **STOPOVERS**

FROM/TO SWITZERLAND FOR Q- TYPE FARES NOTE - GENERAL RULE DOES NOT APPLY

1 STOPOVER PERMITTED IN EACH DIRECTION AT CHF 100.00 EACH.  
CHILD/INFANT DISCOUNTS APPLY.

##### **CHANGES**

ANY TIME

CHARGE CHF 80.00 FOR REISSUE/REVALIDATION.

WAIVED FOR DEATH OF PASSENGER OR FAMILY MEMBER.

NOTE -

REISSUE/REVALIDATION/EXCHANGE PERMITTED.

-----  
REROUTING PERMITTED.

#### Konditionen V-Tarif

##### **TRANSFERS**

UNLESS OTHERWISE SPECIFIED NOTE - GENERAL RULE DOES NOT APPLY

UNLIMITED TRANSFERS PERMITTED ON THE FARE COMPONENT  
FARE BREAK SURFACE SECTORS NOT PERMITTED AND EMBEDDED SURFACE SECTORS PERMITTED ON THE FARE COMPONENT.

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

**STOPOVERS**

UNLESS OTHERWISE SPECIFIED NOTE - GENERAL RULE DOES NOT APPLY  
STOPOVERS NOT PERMITTED ON THE FARE COMPONENT.

**Punkte****CHANGES**

ANY TIME

CHARGE CHF 80.00 FOR REISSUE/REVALIDATION.

WAIVED FOR DEATH OF PASSENGER OR FAMILY MEMBER.

NOTE -

REISSUE/REVALIDATION/EXCHANGE PERMITTED.

-----  
REROUTING PERMITTED IF ORIGIN AND DESTINATION CITY  
OF THE FARE COMPONENT REMAIN THE SAME.

Wie hoch ist der günstigste Tarif in CHF, wenn Sie von der Ausgangslage (retour via MUC) ausgehen? Sie erhalten 1 Punkt.

.....

Wie hoch ist der günstigste Tarif in CHF, wenn Sie von der eingebauten Flexibilität betreffend Umbuchung (via FRA) ausgehen? Dem Kunden ist bewusst, dass er eine allfällige Tarifdifferenz bezahlen muss, falls die bezahlte Buchungsklasse nicht verfügbar sein sollte. Sie erhalten 1 Punkt.

.....

d) Sie buchen für Ihren Kunden folgende Flüge nach Brüssel:

LX 786 M 10JUL ZRH BRU 0735 0855  
LX 4537 U 12JUL BRU BSL 1535 1640 OPERATED BY BRUSSELS AIRLINES

LX = Swiss SN = Brussel Airlines

Die Retourtarife für die Buchungsklassen sind:

Zürich oder Basel – Brüssel, M-Class, CHF 1122.00  
Zürich oder Basel – Brüssel, U-Class, CHF 912.00

Der ROE ist 0.908572

Welches ist die korrekte Fare Calculation? Kreuzen Sie das Zutreffende an.  
Sie erhalten 1 Punkt.

- ZRH LX BRU 559.66 LX BSL 559.66 NUC 1119.32
- ZRH LX BRU 559.66 SN BSL 559.66 NUC 1119.32
- ZRH LX BRU 617.45 LX BSL 501.88 NUC 1119.33
- ZRH LX BRU 561.11 SN BSL 456.22 NUC 1119.33

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

e) Ihr Kunde möchte nach Manila fliegen. Sie offerieren dem Kunden folgende Flüge mit Swiss nach Hong Kong und Weiterflug mit Cathay Pacific Airways. Die Mindestumsteigezeit beträgt eine Stunde.

Punkte

LX 138 10JUL ZRH HKG 2240 1630+1 (Ankunft am folgenden Tag)  
CX 935 11JUL HKG MNL 1730 2000

ZRH = Zürich / HKG = Hong Kong / MNL = Manila

Der Durchtarif von Zürich via Hong Kong nach Manila kostet CHF 1531.00.

Wenn Sie aber zwei Tickets ausstellen, das erste Ticket Zürich – Hong Kong für CHF 925.00 und das zweite Ticket Hong Kong – Manila für CHF 520.00, Total CHF 1445.00, würde der Kunde weniger für seiner Reise bezahlen. Sie empfehlen dem Kunden aber, das teurere Einzelticket zu kaufen. Bekräftigen Sie mit zwei Argumenten Ihre Empfehlung. Sie erhalten 2 Punkte.

1. Argument: .....

.....

2. Argument: .....

.....

f) Für Zusatzleistungen oder Extras (sogenannte Ancillary Services) wie zum Beispiel im Voraus reservierter Sitzplatz, Sportgepäck etc. müssen die Passagiere eine Gebühr bezahlen. Was ist die offizielle Abkürzung des IATA-Dokuments, mit welchem kostenpflichtige Zusatzleistungen im GDS verrechnet werden können?  
Kreuzen Sie die richtige Antwort an. Sie erhalten 1 Punkt.

ADM

MED

EMD

ACM

g) Bei welchem der folgenden Routings ist die Reisedistanz die kürzeste?  
Kreuzen Sie die richtige Antwort an. Sie erhalten 1 Punkt.

Zürich – Bangkok – Tokyo

Zürich – Dubai – Tokyo

Zürich – Helsinki – Tokyo

Zürich – Singapore – Tokyo

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

**Aufgabe 3****21 Punkte****Punkte**

- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.4 Kenntnisse im Flugwesen einsetzen**  
**Leistungsziel-Nr. 1.1.8.10 Kenntnisse über Destinationen einsetzen**  
**Leistungsziel-Nr. 1.1.8.12 Kalkulation einer Reise**  
**Leistungsziel-Nr. 1.1.8.16 Kenntnisse über die rechtlichen Pflichten in der Reisebranche**

**Ausgangslage:**

Sie arbeiten bei einem Reiseveranstalter und haben von Ihren Direktkunden Herr und Frau Stucki eine Anfrage für den Westen der USA erhalten.

**Aufgaben:**

- a) Die Kunden haben bereits einige Bilder im Internet angeschaut und freuen sich jetzt schon, alles live vor Ort zu besichtigen. Bei den Bildern haben sich jedoch einige Fehler eingeschlichen. Benennen Sie die Attraktion/Sehenswürdigkeit/Nationalpark, aber nicht die Stadt oder den Staat. Streichen Sie jene Bilder klar durch, welche nicht in den Westen der USA gehören. Sie erhalten 4 Punkte.



Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:



Punkte



b) Die Kunden sprechen gut Englisch und reisen mit ihrer 11-jährigen Tochter und ihrem 14-jährigen Sohn. Sie sind sich noch nicht sicher, ob sie eine geführte Bus-Rundreise machen möchten oder doch lieber eine Mietwagenrundreise. Welche Rundreise würden Sie den Kunden empfehlen? Begründen Sie Ihre Empfehlung mit drei Vorteilen dieser Rundreise-Art gegenüber der nicht gewählten Rundreise. Sie erhalten 1 Punkt.

Diese Rundreise-Art empfehle ich meinen Kunden: .....

Diese drei Vorteile hat diese Rundreise:

1. Vorteil: .....

2. Vorteil: .....

3. Vorteil: .....

c) Welcher Zielgruppe würden Sie die andere Rundreise-Art (jene, die Sie den Kunden Stucki nicht vorgeschlagen haben) empfehlen? Beschreiben Sie diese Zielgruppe mit mindestens drei Stichworten. Sie erhalten 1 Punkt.

Beschreibung Zielgruppe:

.....  
.....

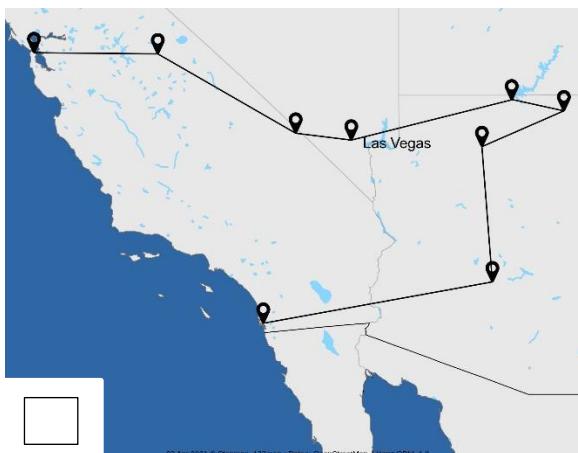
Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

d) Die Schweizer Reiseveranstalter bieten nebst der Mietwagen- und der Bus-Rundreise noch weitere Möglichkeiten an, den Westen der USA zu bereisen.  
Nennen Sie zwei weitere Reisearten. Sie erhalten 1 Punkt.

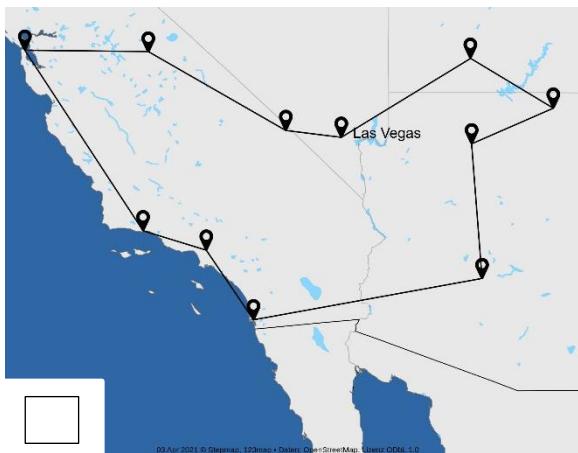
1. ....

2. ....

e) Bei der Routenplanung müssen Sie die Wünsche der einzelnen Familienmitglieder berücksichtigen. Frau Stucki möchte schon lange einmal mit einem Cable Car fahren. Ihr Ehemann kennt aus den Western-Filmen das Monument Valley und möchte diese Felsformationen auf jeden Fall sehen. Und die Kinder möchten nicht von ihrer Reise zurückkehren, ohne in den Universal Studios gewesen zu sein. Welche der untenstehenden Routen schlagen Sie den Kunden daher vor? Kreuzen Sie die entsprechende Route an. Sie erhalten 1 Punkt.








Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

f) Die vorgeschlagene Route entspricht genau den Vorstellungen der Kunden, jedoch möchten sie in San Francisco und Los Angeles länger bleiben. Sie haben die Zusatznächte bei Ihrem Agenten in den USA angefragt und die untenstehenden Preise erhalten. Die Kunden möchten zusammen in einem Zimmer übernachten.

Punkte

Berechnen Sie die Preise in CHF. Rechnen Sie die USD Netto-Beträge zum Wechselkurs von 0.98 um und runden Sie jeden einzelnen Betrag auf ganze Franken auf. Sie erhalten 5 Punkte.

**Hotelpaket Mietwagenrundreise (Preise pro Person / Rundreise)**

Doppel Standard	USD 1670.00
Einzel	USD 3320.00
Dreier	USD 1180.00
Vierer	USD 950.00

Kinderreduktion: 2 Kinder bis 12 Jahre gratis im Zimmer mit 2 Vollzahlenden

Berechnungsfeld:

**Preis Mietwagenrundreise für die ganze Familie in CHF: .....**

**3 Zusatznächte San Francisco (Preise pro Person / Nacht)**

Doppel Standard	USD 166.00
Einzel	USD 325.00
Dreier	USD 115.00
Vierer	USD 90.00

Kinderreduktion: 2 Kinder bis 20 Jahre gratis im Zimmer mit 2 Vollzahlenden

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Berechnungsfeld:

Punkte

**Preis Zusatznächte San Francisco für die ganze Familie in CHF: .....****2 Zusatznächte Los Angeles (Preise pro Person / Nacht)**

Doppel Standard	USD 180.00
Einzel	USD 350.00
Dreier	USD 130.00
Vierer	USD 105.00

Kinderreduktion: 2 Kinder bis 10 Jahre gratis im Zimmer mit 2 Vollzahlenden

Berechnungsfeld:

**Preis Zusatznächte Los Angeles für die ganze Familie in CHF: .....**Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Berechnen Sie nun den Verkaufspreis:

Punkte

Leistung	Preis in CHF (für die ganze Familie)
Hotelpaket «National Parks & Highway No. 1»	.....
Zusatznächte San Francisco	.....
Zusatznächte Los Angeles	.....
Einstandspreis Total	.....
Organisationszuschlag 15%	.....
Verkaufspreis in CHF für die ganze Familie	.....

Den Mietwagen berechnen Sie den Kunden anhand des Kataloges. Sie wünschen ein viertüriges Fahrzeug mit dem «All-Inclusive» Angebot.

Übernahme: 05. Juli 14.00 Uhr, Flughafen Los Angeles  
 Rückgabe: 24. Juli 17.00 Uhr, Flughafen Los Angeles

### Mietwagen

Preise in CHF 01.04.2021 – 31.03.2022				USA Westen			
Kategorie	Wagentyp (Beispiel)		Türen	Sitze	Basis		All-Inclusive
					pro Tag	pro Woche	pro Tag
ECAR	Economy	Chevrolet Spark	2/4	4	58	291	70
ICAR	Midsize	Hyundai Elantra	2/4	5	68	342	81
FCAR	Fullsize	Ford Fusion	4	5	80	399	93
							467

**Zuschläge:** Hochsaison vom 01.07. – 15.08.21 CHF 25.00 pro Tag / CHF 125 pro Woche

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Berechnungsfeld:	Punkte
------------------	--------

**Totalpreis Mietwagen:** .....

g) Wenn man in den USA herumreist, gibt es ein paar wichtige Punkte, die man beachten sollte. Sie haben diese für Kunden Stucki zusammengefasst. Ergänzen Sie die Lücken im Text. Sie erhalten 2 Punkte.

Denken Sie bei der Tagesplanung daran, dass eine Meile ..... als ein Kilometer ist. Wenn Sie sich den Wetterbericht anschauen, müssen Sie wissen, dass die Temperatur in ..... gemessen wird. Sie werden auf Ihrer Reise durch mehrere Zeitzonen fahren, nämlich durch ..... Zeitzonen.

Vergessen Sie nicht, die Uhr umzustellen. Auf die angeschriebenen Preise in Restaurants, müssen Sie nebst dem Trinkgeld immer noch ..... dazu rechnen.

h) Familie Stucki hat sich ausgiebig mit den Einreisebestimmungen der USA auseinandergesetzt. Alle Familienmitglieder sind Schweizer Bürger und sind im Besitz biometrischer Pässe. Bei ihren Recherchen sind die Kunden auf ESTA und APIS gestossen. Sie kennen die Bedeutung der Abkürzungen, wissen aber nicht genau, was es ist. Erklären Sie es den Kunden in Stichworten oder ganzen Sätzen. Sie erhalten 2 Punkte.

ESTA: .....  
.....

Sind mit ESTA Kosten verbunden? Kreuzen Sie die korrekte Antwort an.

Ja

Nein

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:



**Aufgabe 4****12 Punkte**

Punkte

**Leistungsziel-Nr. 1.1.8.9 Kenntnisse über Leistungsträger Kreuzfahrten einsetzen****Ausgangslage:**

Ihre Kunden Peter und Heidi Fischer haben gehört, dass Kreuzfahrten sehr im Trend liegen und wünschen eine Beratung. Die folgenden Aufgaben a – d dienen dazu, Ihren Kunden eine Kreuzfahrt näher zu bringen.

**Aufgaben:**

a) Nennen Sie drei Vorteile und drei Nachteile einer Kreuzfahrt. Sie erhalten 3 Punkte.

Vorteile:	Nachteile:
1. ....	1. ....
2. ....	2. ....
3. ....	3. ....

b) Vervollständigen Sie die folgende Tabelle (erste Linie dient als Beispiel). Sie erhalten 3 Punkte.

Reederei	Bordsprache	Zwei Regionen	Merkmale (je zwei)
Celebrity	Englisch	- Europa - Karibik	- modernes Design - mittleres Budget
Costa	.....	.....	.....
Cunard	.....	.....	.....
Silversea	.....	.....	.....

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

c) Nennen Sie sechs Haupteinrichtungen für Gäste, welche auf Kreuzfahrtschiffen angeboten werden. Sie erhalten 2 Punkte.

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....
6. ....

Punkte

d) Vervollständigen Sie die folgende Tabelle (erste Linie dient als Beispiel). Sie erhalten 4 Punkte.

Gebiet	Beste Reisezeit	Zielpublikum ( <u>Zwei</u> Nennungen)	<u>Zwei</u> Einschiffungshäfen
Westliches Mittelmeer	Frühling / Sommer / Herbst	- Kultur und Geschichts- interessierte - Kreuzfahrtanfänger	- Genua - Savona
Asien	.....	..... .....	..... .....
.....	.....	- Eindrückliche Fjorde - Kulturinteressierte - Geschichtsinteressierte	..... .....
.....	.....	..... .....	- Miami - La Romana (Dom. Republik)s
Emirate	.....	..... .....	..... .....

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

**Aufgabe 5****17 Punkte****Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.2.1 Kundengespräche einleiten****Leistungsziel-Nr. 1.1.8.5 Kenntnisse über Hotel und Parahotellerie einsetzen****Leistungsziel-Nr. 1.1.8.10 Kenntnisse über Destinationen einsetzen****Leistungsziel-Nr. 1.1.8.17 Aspekte des nachhaltigen Tourismus****Ausgangslage:**

Ihr Reisebüro veranstaltet einen Kundenevent über Mauritius. Als Vorbereitung darauf, studieren Sie Ihre Unterlagen aus dem Verkaufskurs und über Mauritius.

**Aufgaben:**

- a) Sie finden die Aussage: «Man kann nicht nicht kommunizieren». Erläutern Sie in einem Satz, was damit gemeint ist. Sie erhalten 1 Punkt.

.....  
.....

- b) Zählen Sie vier unterschiedliche Hauptreisemotive auf, welche bei einem Aufenthalt auf Mauritius zutreffen. Sie erhalten 2 Punkte.

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

- c) Nennen Sie einem Laien verständlich den Hauptunterschied zwischen Hotellerie und Parahotellerie in einem oder mehreren Sätzen. Sie erhalten 1 Punkt.

.....  
.....  
.....  
.....

- d) Nennen Sie vier Stärken der mauritianischen Hotellerie. Sie erhalten 2 Punkte.

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

- e) Was können Sie bei einem Hotelaufenthalt auf Mauritius zum Thema Nachhaltigkeit beitragen? Nennen Sie zwei Möglichkeiten. Sie erhalten 1 Punkt.

1. ....  
2. ....

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

f) Leider haben sich in Ihrem Vortragstext zu den klimatischen Bedingungen auf Mauritius ein paar Lücken eingeschlichen. Vervollständigen Sie folgenden Lückentext. Sie erhalten 2 Punkte.

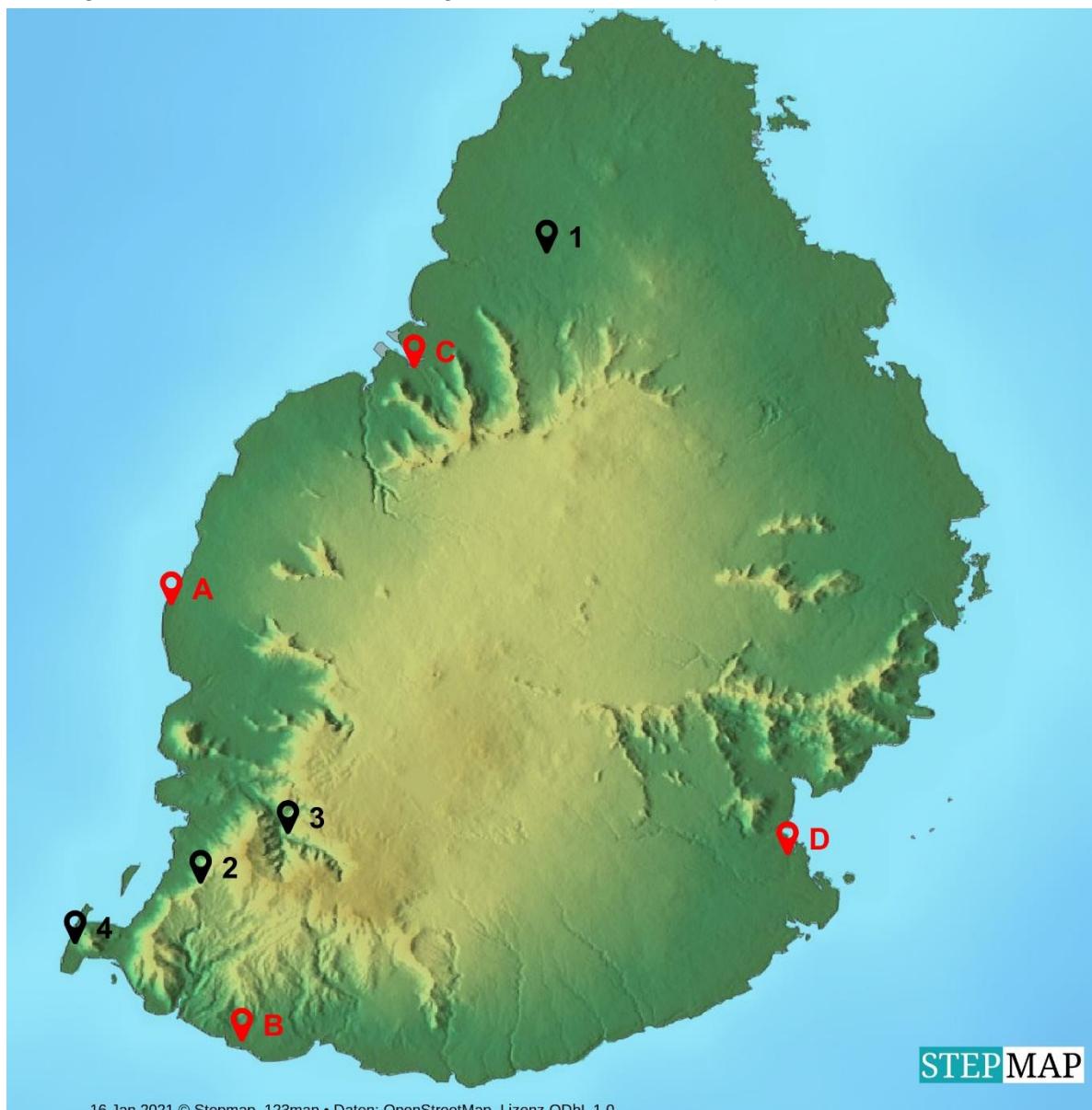
Punkte

Von Januar bis ..... können vereinzelt heftige Stürme (Zyklone) auftreten.

Diese sind aber nur von kurzer Dauer, begleitet von ..... und .....

Regenfällen. Sonst herrscht meistens schönes Wetter. Von Juni bis September ist es weniger heiß und es gibt vereinzelt ..... An der ..... ist es in dieser Zeit oft windig.

g) Benennen Sie die mit **Buchstaben** markierten **Ortschaften / Strände** und die mit **Zahlen** markierten **Ausflugsziele**. Zudem beschreiben Sie die mit Zahlen markierten Ausflugsziele mit einer Sehenswürdigkeit oder einem Höhepunkt. Sie erhalten 5 Punkte.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

	Ortschaft / Strand	Ausflugsziel	Sehenswürdigkeit / Höhepunkt des Ausflugsziels	Punkte
<b>A</b>	.....	<b>1</b>	.....	.....
<b>B</b>	.....	<b>2</b>	.....	.....
<b>C</b>	.....	<b>3</b>	.....	.....
<b>D</b>	.....	<b>4</b>	.....	.....

h) Während des Kundenevents führen Sie mit verschiedenen Kunden Gespräche. Sie treffen dabei auf diverse Aussagen und müssen beurteilen, ob diese zutreffen oder nicht. Sie erhalten 3 Punkte.

Aussagen der Kunden	Trifft zu	Trifft nicht zu
Mauritius liegt im Indischen Ozean, nur ca. 160 km von La Réunion entfernt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auf Mauritius herrscht Rechtsverkehr.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Hauptstadt von Mauritius ist Mahébourg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Inselgruppe Mauritius, La Réunion und Rodrigues nennt sich «Maskarenen».	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schweizer Bürger benötigen ein Visum für die Einreise nach Mauritius.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es empfiehlt sich aufgrund des Klimas, Mauritius nur von November bis April zu bereisen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Westküste ist etwas wärmer als der Osten der Insel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auf Mauritius bezahlt man mit Indischen Rupien.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

**Aufgabe 6****19 Punkte****Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.8.5 Kenntnisse über Mietwagen und Motorhome einsetzen****Leistungsziel-Nr. 1.1.8.10 Kenntnisse über Destinationen einsetzen****Leistungsziel-Nr. 1.1.8.16 Kenntnisse über die rechtlichen Pflichten in der Reisebranche****Ausgangslage:**

Frau Aebersold besucht Ihr Reisebüro und erkundigt sich bei Ihnen über Ferienmöglichkeiten in Italien. Bevor sie sich für eine dieser Insel entscheiden kann, benötigt sie von Ihnen zusätzliche Informationen. Ob es Landschaft, Kultur oder Strand ist, es gibt so viele Gründe, nach Italien zu reisen.

**Aufgaben:**

a) Bitte kreuzen Sie jeweils die korrekte Insel an. Sie erhalten 1 Punkt.

Wildes und geheimnisvolles Landesinnere. Bekannt für seine schönen Sandstrände mit glasklarem Wasser und Luxushotellerie ohne Massentourismus.

Sardinien       Sizilien

Vulkanisches Land, wilde Natur zwischen Strand und Berg.

Sardinien       Sizilien

Eine Insel mit einem reichen und vielfältigen Erbe. Es gibt viele Städte, die mit alten Kirchen und barocken Palästen geschmückt sind, sowie Ruinen aus der Antike.

Sardinien       Sizilien

Ideales Wetter von April bis November mit sehr heißem Sommer. Im Winter regnerisch mit gelegentlichem Schneefall.

Sardinien       Sizilien

b) Frau Aebersold besucht Ihr Reisebüro erneut, nachdem sie mit ihrer Familie Rücksprache genommen hatte. Der Entscheid für Ferien in Italien ist auf Sizilien gefallen.

Reisende: Herr und Frau Markus und Sandra Aebersold-Flückiger mit Kind Julia Aebersold geboren am 25. Juli 2018.

Gemäss Ihren Angaben fliegen die Kunden wie folgt:

LX 8398	Q	25SEP	ZRHCTA	0600	0800
LX 2513	T	09OCT	PMOZRH	1810	2015

CTA = Catania / PMO = Palermo / ZRH = Zürich

Da die Familie Aebersold Sizilien zum ersten Mal besuchen wird, wünscht sie eine Mietwagenreise inklusive Übernachtungsorte mit dem Besuch der nachfolgenden Sehenswürdigkeiten und Orte.

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Sie werden beauftragt, eine Reise so zusammenzustellen, dass minimal fünf aber höchstens sieben Übernachtungen für die Badeferien zur Verfügung stehen.

Punkte

- Die Badeferien bucht die Familie bei Ihnen an der Nordküste in Cefalù.
- Sie sind auch im Besitz einer Familien- Annulations- und Extrarücksekostenversicherung.

Für die Ausarbeitung der Rundreise nehmen Sie den Katalog eines Reiseveranstalters, der für Italien spezialisiert ist, zur Hand. Ergänzen Sie in der untenstehenden Tabelle die fehlenden Sehenswürdigkeiten oder Ortsnamen. Sie erhalten 3 Punkte.



1) Sehenswürdigkeit:

.....



2) Sehenswürdigkeit:

.....

Eine der bedeutungsvollen und historischen Städte auf Sizilien. Die Altstadt befindet sich auf der Insel Ortigia. Dort befindet sich auch das grösste griechische Theater im Parco Archeologico della Napoli.

3) Ortsname:

.....

Erreichte Punktzahl pro Seite:

			Punkte
	Das Tal der Tempel ist ein Muss auf jeder Rundreise. Fantastische antike Tempel aus leuchtend gelbem Sandstein, liegen malerisch zwischen Olivenhainen und Mandelbäumen.	Die herrliche Lage und die vielen normannischen und arabischen Kulturschätze haben diese Stadt Siziliens berühmt gemacht. Die historische Altstadt und der Dom mit dem Grab von Friedrich II sind ein Besuch wert.	
4) Ortsname:	5) Ortsname:	6) Ortsname:	
.....	.....	.....	
.....	.....	.....	

c) Skizzieren Sie Frau Aebersold auf der nachstehenden Tabelle Ihren Mietwagenrundreisevorschlag, indem Sie die Übernachtungsorte und pro Ort eine Sehenswürdigkeit eintragen. Sie erhalten 3 Punkte.

- Die oben aufgeführten Orte und Sehenswürdigkeiten sind im Rundreisevorschlag zwingend zu berücksichtigen.
- Falls Sie unterwegs zwei Übernachtungen am selben Ort einplanen, sind der Start und das Etappenziel identisch.
- Sobald die Kunden ihr Badeferienziel erreicht haben, sind keine Sehenswürdigkeiten oder Orte mehr einzutragen, somit bleiben die letzten Spalten leer.

Tag	Datum	Start	Etappenziel
1	25. Sep 21	<b>Catania</b>	.....
2	26. Sep 21	.....	.....
3	27. Sep 21	.....	.....
4	28. Sep 21	.....	.....
5	29. Sep 21	.....	.....
6	30. Sep 21	.....	.....
7	01. Okt 21	.....	.....
8	02. Okt 21	.....	.....

Erreichte Punktezahl pro Seite:

			Punkte
9	03. Okt 21	.....	.....
10	04. Okt 21	.....	.....
11	05. Okt 21	.....	.....
12	06. Okt 21	.....	.....
13	07. Okt 21	.....	.....
14	08. Okt 21	.....	.....
15	09. Okt 21	Fahrt zum Flughafen. Abgabe Mietwagen und Rückflug nach Zürich.	

d) Den Mietwagen übernimmt die Familie bei Ankunft in Sizilien und gibt ihn am Abflugtag wieder ab. Sie erhalten 4 Punkte.

- Frau Aebersold weist darauf hin, dass sie neben zwei Koffern auch einen Kombikinderwagen mitnehmen wird.
- Herr und Frau Aebersold sind beide im Besitz eines gültigen Führerscheins und werden den Mietwagen auch abwechselnd fahren.
- Der Mietwagenpreis muss «All-inclusive» enthalten. Es werden nur die nötigsten Zusatzleistungen von der Familie vor Ort verlangt.

Preise pro Wagen pro Miettag, inkl. Taxen				01.03. 2021 - 11.04. 2021				12.04.2021 - 27.06.2021 19.08.2021 - 31.10.2021				20.06.2021 - 18.08.2021			
Kategorie	Wagentyp (Beispiele)	Türen	Sitze	5-6 Tage	7-13 Tage	14+ Tage	5-6 Tage	7-13 Tage	14+ Tage	5-6 Tage	7-13 Tage	14+ Tage			
CS EBMR	Fiat Panda	2	4	38.00	33.00	32.00	46.00	40.00	38.00	65.00	56.00	54.00			
CU EDMR	Lancia Y	4	4	45.00	38.00	37.00	54.00	46.00	44.00	76.00	65.00	63.00			
JP SXMR	Renault Talisman (Kombi)	4	5	107.00	92.00	90.00	128.00	110.00	108.00	182.00	157.00	154.00			
KY FVAR	Ford Mustang Cabriolet	2	3	133.00	114.00	108.00	159.00	136.00	129.00	227.00	195.00	185.00			
NQ PVMR	Ford Transit	4	9	143.00	124.00	115.00	172.00	149.00	138.00	245.00	212.00	197.00			

First-Minute-Reduktionen: 10% bei allen Buchungen bis 29.02.2021, gültig für die Kategorien EBMR, EDMR, CDMR, IDMR, IMMR

1) Welche Autokategorie empfehlen Sie der Familie Aebersold?

.....

2) Begründen Sie in einem Satz, warum Sie diese Wahl getroffen haben.

.....

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

3) Sind zusätzliche Kosten vor Ort zu bezahlen? Wenn ja, nennen Sie zwei.

Punkte

4) Welchen Preis in der Preistabelle verwenden Sie für die Berechnung, falls die Kunden die Kategorie CS EBMR während der ganzen Mietdauer wählen sollten?

e) Frau Aebersold erkundigt sich zusätzlich über die Versicherungsleistungen bei einer plötzlichen Annulation nach definitiver Buchung dieser Italien-Reise. Beantworten Sie die Fragen mit Ja oder Nein. Sie erhalten 2 Punkte.

Versicherungsfrage	Ja	Nein
Frau Aebersold muss wegen eines Unfalles die Reise kurzfristig annullieren. Werden die Annulationskosten durch die Reiseversicherung übernommen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die gebuchte Pauschalreise wird wegen einer Naturkatastrophe kurz vor Reisebeginn durch den Reiseveranstalter annulliert. Werden die Annulationskosten durch die Versicherung übernommen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Herr Aebersold ist stellvertretender Direktor in der Firma und muss die Reise kurzfristig wegen Erkrankung seines Direktors annullieren. Werden die Annulationskosten durch die Reiseversicherung übernommen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frau Aebersold ist zu 80 % arbeitstätig. Sie erhält 30 Tage vor der Abreise die Kündigung von ihrem Arbeitgeber und muss aus finanziellen Gründen die gebuchte Italien-Reise annullieren. Werden die Annulationskosten von der Reiseversicherung übernommen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Familie Aebersold befindet sich in den Ferien und erhält am 10. Ferientag die Meldung, dass der Vater von Herrn Aebersold plötzlich verstorben ist. Die Familie beschließt, die Ferien abzubrechen und umgehend zurückzufliegen. Werden die Rückreisekosten, die nicht benutzten Ferientage im Badeferienhotel und die Kosten für die übrigen Mietwagentage bis zur Abgabe des Mietwagens, durch die Versicherung übernommen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

f) Der gebuchte Flugtarif unterliegt den folgenden Bedingungen:

#### 16. PENALTIES

BETWEEN SWITZERLAND AND EUROPE FOR -CLS TYPE FARES NOTE -

RULE CHCB IN IPRG APPLIES

BETWEEN SWITZERLAND AND EUROPE FOR Q- TYPE FARES

ORIGINATING SWITZERLAND -

CANCELLATIONS

ANY TIME

TICKET IS NON-REFUNDABLE.

WAIVED FOR DEATH OF PASSENGER OR FAMILY MEMBER.

NOTE -

WAIVERS MUST BE EVIDENCED BY DEATH CERTIFICATE.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

REFUND PERMITTED BEFORE DEPARTURE IN CASE OF  
REJECTION OF VISA. EMBASSY STATEMENT REQUIRED.

## CHANGES

ANY TIME

CHARGE CHF 80.00 FOR REISSUE.

WAIVED FOR DEATH OF PASSENGER OR FAMILY MEMBER.

NOTE -

REISSUE/EXCHANGE PERMITTED.

REROUTING PERMITTED IF ORIGIN AND DESTINATION CITY  
OF THE FARE COMPONENT REMAIN THE SAME.

WAIVERS MUST BE EVIDENCED BY DEATH CERTIFICATE.

RULES FOR CHANGES APPLY BY FARE

COMPONENT/DIRECTION. IN CASE OF FARE COMBINATION

CHARGE THE HIGHEST FEE OF ALL CHANGED FARE

COMPONENTS.

Muss die Familie für ihren frühzeitigen Rückflug ein komplett neues Ticket kaufen? Sie erhalten 1 Punkt für die korrekte Antwort inklusive der Begründung.

Ja       Nein

Begründen Sie Ihre Antwort stichwortartig.

g) Die Familie Aebersold hat die Absicht, mit der SBB am Abflugtag von ihrem Wohnort zum Flughafen Zürich zu reisen. Angenommen auf der Bahnstrecke zwischen Wohnort und Flughafen bleibt der Zug wegen einer Fahrleitungsstörung stehen und die Familie verpasst dadurch den Abflug. Wer muss für die Zusatzkosten für die Nachreise nach Italien aufkommen? Nennen Sie eine mögliche Variante in einem Satz. Sie erhalten 1 Punkt.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

h) Angenommen, die Familie erhält im Badeferienhotel nicht das gebuchte Superior Zimmer mit Meersicht, sondern ein Standardzimmer mit Gartensicht. Wie muss die Familie vorgehen, um den Leistungsmangel geltend machen zu können?  
Nennen Sie zwei Möglichkeiten in Stichworten. Sie erhalten 2 Punkte.

.....

.....

i) Welchen wichtigen Hinweis müssen Sie Frau Aebersold vor der Buchung sowohl mündlich wie auch schriftlich mitteilen, dass Ihr Reisebüro bei nicht richtiger und mangelhafter Leistungserbringung nicht haftbar gemacht werden kann?  
Erklären Sie dies in einem Satz. Sie erhalten 1 Punkt.

.....

.....

j) Der Reiseveranstalter informiert Sie kurz vor der Abreise Ihrer Kunden Aebersold via Mail, dass das Kinderschwimmbecken wegen einer Sanierung nicht benutzbar ist. Welche Pflicht verletzen Sie, wenn Sie vergessen dies dem Kunden mitzuteilen? Sie erhalten 1 Punkt.

.....

.....

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite: