

**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:

- 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		

- Diese Serie umfasst 6 Aufgaben auf insgesamt 31 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 – 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.

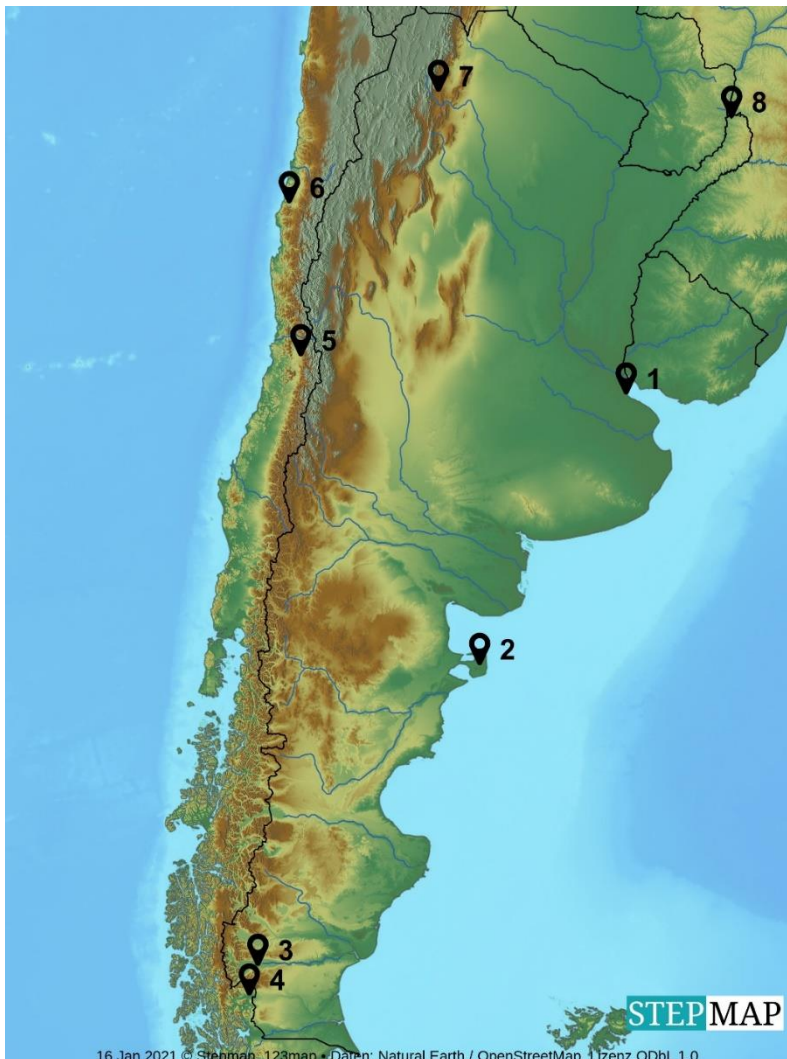
Nr.	Aussage	Richtig	Falsch
1.	Ablauf Verkaufsweg: Begrüssen – beraten – Bedürfnisse abklären – buchen – verabschieden	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Korrekte Aussage: Begrüssen – Bedürfnisse abklären – beraten – buchen – verabschieden		
2.	Folgende Eigenschaften benötige ich unter anderem, um ein erfolgreiches Kundengespräch durchzuführen: Neugierde, zuhören können, Servicebereitschaft, Kommunikationsbereitschaft, Wahrnehmungsfähigkeit, Überzeugungsvermögen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Um einen guten ersten Eindruck zu hinterlassen, muss ich lächeln, Kunde begrüßen, Platz und ev. Getränk anbieten	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Um die Wünsche der Kunden zu erfahren, stehen mir lediglich folgende Fragetechniken zur Verfügung: Offene, geschlossene und Alternativ-Fragen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Korrekte Aussage: Kontrollfrage fehlt / Es gibt noch weitere Fragetechniken		
5.	Für eine umfassende Beratung stehen mir ausschliesslich die Kataloge der Veranstalter zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Korrekte Aussage: Eine sinnvolle Antwort (Bsp. Cets, Internet, Handbücher, Youtube, Social Media etc.) / Es stehen weitere Hilfsmittel zur Verfügung		
6.	Mein Angebot muss ich begründen, Vorteile hervorheben und den Nutzen aufzeigen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

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

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.

Punkte



Nr.	Region / Ortschaft
1	Buenos Aires
2	Halbinsel Valdés
3	El Calafate
4	Torres del Paine Nationalpark
5	Santiago de Chile
6	Atacama Wüste
7	Salta
8	Iguazú-Wasserfälle

 Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

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

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

Punkte

Region / Ortschaft	3 Merkmale oder Sehenswürdigkeiten
Santiago de Chile	Hauptstadt des Landes, liegt einzigartig zwischen den Anden und dem pazifischen Ozean, grösste Stadt des Landes
El Calafate	Lago Argentino, Gletscher Perito Moreno, Gletscher Upsala
Atacama Wüste	Die trockenste Wüste der Welt bietet folgende Höhepunkte: Tal des Mondes, Salzsee, Thermalquellen, Geysire
Salta	Ausgangspunkt für Entdeckungen in den Nordwesten, Kolonialstadt, «La Linda»
Buenos Aires	La Boca, Tango, San Telmo, Recoleta, Palermo
Iguazú-Wasserfälle	Eindrucksvolle Wasserfälle, Drei-Ländereck, Affen, Tukane, Nasenbären, Schmetterlinge
Halbinsel Valdes	Paradies für Tierliebhaber, Wale, Seelöwen, See-Elefanten, Pinguine, Nandus, Guanakos
Torres del Paine Nationalpark	Berühmteste NP Chiles, Gletscher, Seen, Berglandschaft, Kondore, Guanakos, Pumas, Trekking-Gebiet

*Korrekturhinweis: 14 Richtige = 6 Punkte / 13-12 Richtige = 5 Punkte / 11-10 Richtige = 4 Punkte / 9-8 Richtige = 3 Punkte / 7-6 Richtige = 1 Punkt / sonst = 0 Punkte
Weitere sinnvolle Antworten möglich.*

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

...Oktober, November, April

Korrekturhinweis: 3 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte

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

...Grundsätzlich: Oktober bis April. Im Nordwesten von Argentinien jedoch fallen in den Monaten Dezember bis März die meisten Niederschläge

Korrekturhinweis: Oktober bis April und meiste Niederschläge im Nordwesten (Dezember bis März) in Argentinien, müssen vorkommen.

 Erreichte
Punktezah
pro Seite:

f) Viele Fluggesellschaften haben sich in einem Verbund zusammen geschlossen 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.

Punkte

Fluggesellschaft(en)	HUB	Allianz	Vielfliegerprogramme
Swiss	Zürich	Star Alliance	Miles & More
Lufthansa	Frankfurt/München	Star Alliance	Miles & More
Air France/KLM	Paris/Amsterdam	Skyteam	Flying blue
British Airways	London	One World	Executive Club

Korrekturhinweis: 11-10 Richtige = 3 Punkte / 9-8 Richtige = 2 Punkte / 7-6 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte

Weiterer Lufthansa HUB «Berlin» auch richtig.

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
Option	<i>Befristete, provisorische Buchung</i>
No show	Nichterscheinen zum Flug
Refund	Rückerstattung
Cancellation Policy	Stornierungsbedingungen
Open Jaw	Gabelflug
Baggage allowance	Freigepäckgrenze
Domestic	Inlandflug
Longhaul	Langstreckenflug
Aisle Seat	Gangplatz
Legroom Seat	Sitz mit Beinfreiheit
Minimum connecting time	Mindestumsteigezeit
Upgrade	Hochstufen/Aufwerten

 Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Codeshare	Ein Flug, zwei Fluggesellschaften mit separater Flugnummer
Duty-Free	Zollfrei (Einkauf von Zollfreien Artikel an Bord)
Stopover	Zwischenziel
Feeder	Zubringerflug

Punkte

Korrekturhinweis: 15-13 Richtige = 3 Punkte / 12-10 Richtige = 2 Punkte / 9-7 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte

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: ...**Buchungsklasse im GDS nicht verfügbar**
2. Argument: ...**NDC – keine Distribution über das GDS**
3. Argument: ...**Marktlage zwischen Zeitpunkt der Angebote hat sich geändert**
4. Argument: ...**Serviceleistung bzw. Angebot basiert auf einem anderen Tarif innerhalb der gleichen Fare Family als der im Vergleich des Kunden (Bsp: Classic / Light)**

*Korrekturhinweis: 4 Richtige = 2 Punkte / 3-2 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte
Weitere sinnvolle Argumente sind möglich (z.B.: Währung nicht beachtet)*

b) Sie haben in Ihrem GDS einen Flug Frankfurt – London gebucht. In welcher Währung wird der Fare im Flugticket ausgewiesen? 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)

Korrekturhinweis: Richtige Antwort = 1 Punkt. Falsche oder zu viele Antworten = 0 Punkte

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

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:

**Erreichte
Punktezah
pro Seite:**

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

Punkte

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.

STOPOVERS

UNLESS OTHERWISE SPECIFIED NOTE - GENERAL RULE DOES NOT
APPLY

STOPOVERS NOT PERMITTED ON THE FARE COMPONENT.

CHANGES

ANY TIME

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

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.

...CHF 270.00

Korrekturhinweis: Richtige Antwort = 1 Punkt / sonst 0 Punkte

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 Tariffdifferenz bezahlen muss, falls die bezahlte Buchungsklasse nicht verfügbar sein sollte. Sie erhalten 1 Punkt.

...CHF 270.00

Korrekturhinweis: Richtige Antwort = 1 Punkt / sonst 0 Punkte

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

Korrekturhinweis: Richtige Antwort = 1 Punkt / Falsche oder zu viele Antworten = 0 Punkte

Erreichte
Punktezah
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.

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: ...Durchchecken von Gepäck möglich / von der Airline garantiert

2. Argument: ...Kausalzusammenhang zwischen den Tickets. Bei Verspätung und verpasstem Anschluss, kommt die Airline für die Kosten auf

*Korrekturhinweis: 2 Richtige = 2 Punkte / 1 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte
Weitere sinnvolle Antworten möglich: Kosten für Umbuchung, allfällige Übernachtungskosten, Transportkosten müssen vom Kunden übernommen werden, keine Garantie der Airline.*

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

Korrekturhinweis: Richtige Antwort = 1 Punkt. Falsche oder zu viele Antworten = 0 Punkte

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

Korrekturhinweis: Richtige Antwort = 1 Punkt. Falsche oder zu viele Antworten = 0 Punkte

Punkte

Erreichte
Punktezah
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.



Grand Canyon



Lake Powell

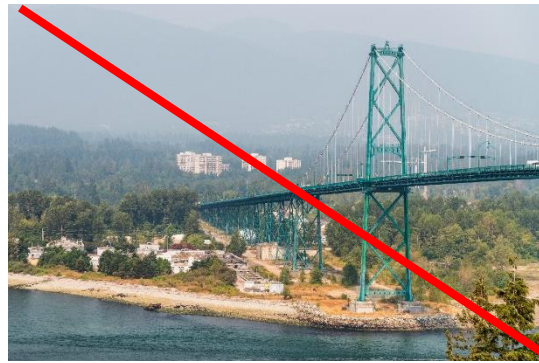


Zion Nationalpark

Erreichte
Punktezah
pro Seite:



Golden Gate Bridge



Walk of Fame



Alcatraz

Punkte

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

Diese drei Vorteile hat diese Rundreise:

1. Vorteil: ...**Flexible Routenplanung möglich**
2. Vorteil: ... **Flexible Tagesplanung möglich**
3. Vorteil: ...**Nur als Familie unterwegs, nicht in grosser Gruppe**

Korrekturhinweis: 3 passende Vorteile zur Rundreise-Art = 1 Punkt

Weitere korrekte Lösungen: Hotels können selbst ausgesucht werden / geführte Rundreise meist ohne Kinder etc. / Bus-Rundreise mit sinnvollen Vorteilen auch richtig.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

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:

...Bus: Personen ohne Englischkenntnisse, Alleinreisende, Ältere Personen, reiseunerfahrene Personen

...Mietwagen: unabhängig, Familien, flexibel, reiseversiert etc.

Korrekturhinweis: 3 korrekte Stichworte = 1 Punkt

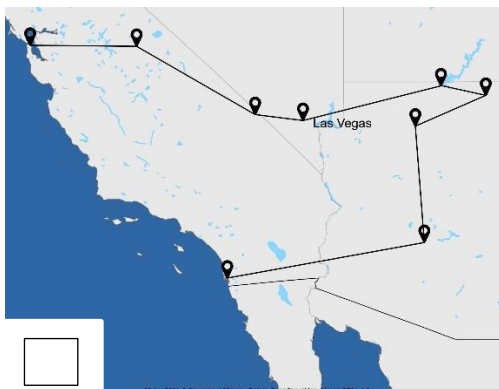
d) Die Schweizer Reiseveranstalter bieten nebst der Mietwagen- und der Bus-Rundreise noch weitere Möglichkeiten an, den Westen der USA zu bereisen. Nennen Sie zwei weitere Reisearten. Sie erhalten 1 Punkt.

1. ...Aktiv- / Erlebnisreise / Motorrad-Rundreise

2. ...Bahnreise / Kreuzfahrten

Korrekturhinweis: 2 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte

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.



Punkte

Erreichte
Punktezah
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.

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:

...*3x USD 1180.00 = USD 3540.00 x 0.98 = CHF 3470.00*
(aufgerundet von CHF 3469.20)

Oder

...*USD 1180 x 0.98 = CHF 1156.40 -> CHF 1157 x 3 = CHF 3471*
11-jährige Tochter ist gratis

Preis Mietwagenrundreise für die ganze Familie in CHF: ...*CHF 3470.00 / CHF 3471*

Korrekturhinweis: Richtiger Totalpreis = 1 Punkt

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

Punkte

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

Berechnungsfeld:

$3 \times \text{USD } 166.00 = \text{USD } 498.00 \times 2 = \text{USD } 996.00 \times 0.98 = \text{CHF } 977.00$
 (aufgerundet von CHF 976.08)

Oder

$\text{USD } 166.00 \times 0.98 = \text{CHF } 162.68 \rightarrow \text{CHF } 163.00 \times 3 \text{ Nächte} \times 2 \text{ Personen} = \text{CHF } 978$
 Beide Kinder sind gratis

Preis Zusatznächte San Francisco für die ganze Familie in CHF: ... **CHF 977.00 / CHF 978.00**

Korrekturhinweis: Richtiger Totalpreis = 1 Punkt

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:

$2 \times \text{USD } 105.00 = \text{USD } 210.00 \times 4 = \text{USD } 840.00 \times 0.98 = \text{CHF } 824.00$ (aufgerundet von CHF 823.20)

Oder

$\text{USD } 105.00 \times 0.98 = \text{CHF } 102.90 \rightarrow \text{CHF } 103.00 \times 2 \text{ Nächte} \times 4 \text{ Personen} = \text{CHF } 824.00$

Preis Zusatznächte Los Angeles für die ganze Familie in CHF: ... **CHF 824.00**

Korrekturhinweis: Richtiger Totalpreis = 1 Punkt

Berechnen Sie nun den Verkaufspreis:

Leistung	Preis in CHF (für die ganze Familie)
Hotelpaket «National Parks & Highway No. 1»	CHF 3470.00 / CHF 3471.00
Zusatznächte San Francisco	CHF 977.00 / CHF 978.00
Zusatznächte Los Angeles	CHF 824.00

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Einstandspreis Total	CHF 5271.00 bis CHF 5273.00
Organisationszuschlag 15%	CHF 791.00
Verkaufspreis in CHF für die ganze Familie	CHF 6062 bis CHF 6064.00

Punkte

Korrekturhinweis: Richtiger Totalpreis = 1 Punkt

Achtung Folgefehler! Der OZ berechnet sich wie folgt: Einstandspreis Total x 0.15 = Organisationszuschlag von 15%

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			
					Basis		All-Inclusive	
Kategorie	Wagentyp (Beispiel)		Türen	Sitze	pro Tag	pro Woche	pro Tag	pro Woche
ECAR	Economy	Chevrolet Spark	2/4	4	58	291	70	352
ICAR	Midsized	Hyundai Elantra	2/4	5	68	342	81	410
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

Berechnungsfeld:

Kategorie Fullsize

3 Wochen à CHF 467.00 (2 Wochen und 6 Tage, aber 3 Wochen sind günstiger) = CHF 1401.00

Hochsaison-Zuschlag 3x CHF 125.00 = CHF 375.00

Totalpreis Mietwagen: ...CHF 1'776.00

Korrekturhinweis: Richtiger Totalpreis = 1 Punkt

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

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 ...**(1.6-1.61x) länger / weiter**..... als ein Kilometer ist. Wenn Sie sich den Wetterbericht anschauen, müssen Sie wissen, dass die Temperatur in ...**Fahrenheit**..... gemessen wird.

Sie werden auf Ihrer Reise durch mehrere Zeitzonen fahren, nämlich durch**zwei / die Pacific & die Mountain**..... Zeitzonen. Vergessen Sie nicht, die Uhr umzustellen.

Auf die angeschriebenen Preise in Restaurants, müssen Sie nebst dem Trinkgeld immer noch.....**Steuern / MwSt**..... dazu rechnen.

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

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: ...**Einreisegenehmigung**, welche von allen Staatsbürgern (inkl. Kindern) aus von der Visumpflicht befreiten Ländern, wie der Schweiz, für die Einreise die USA verlangt wird.

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

☒ Ja ☐ Nein

APIS: ...**Passdaten vor Abflug**

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

☐ Ja ☒ Nein

Korrekturhinweis: wenn die Erklärung und die Kostenfragen jeweils korrekt beantwortet ist = 1 Punkt

ESTA: Die *fett* markierten Begriffe/Erklärungen müssen in der Antwort vorkommen. Antwort «Visum» ist nicht korrekt.

APIS Hinweis: ist nicht zu verwechseln mit Secure Flight Information, welche das Reisebüro bei der Buchung eingeben muss, um das Ticket überhaupt ausstellen zu können.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

i) Die Familie möchte die maximale Freigepäckmenge beim aufzugebenden Gepäck ausnutzen. Sie hat gehört, dass es zwei unterschiedliche Regelungen gibt. Nennen Sie die beiden Konzepte und beschreiben Sie diese in Stichworten. Sie erhalten 2 Punkte.

Name Konzept 1: ...**Piece Concept (Stück-Konzept)**

Beschreibung: ...**Beim Piece Concept ist die Anzahl der Freigepäckstücke festgelegt – jedes einzelne darf das jeweils vorgegebene Gewicht nicht überschreiten.**

Name Konzept 2: ...**Weight Concept (Gewichts-Konzept)**

Beschreibung: ...**Weight Concept, nur die Obergewichtsgrenze ist vorgegeben – das Gewicht darf dabei auf mehrere Gepäckstücke verteilt werden, was dem Passagier mehr Flexibilität bringt.**

Korrekturhinweis: Pro richtiger Konzeptname inkl. Beschreibung = 1 Punkt

j) Die Kunden haben vor, in den USA einkaufen zu gehen. Sie befürchten, dass für den Rückflug die Freigepäckgrenze nicht ausreicht. Wie können die Kunden ihr Übergepäck anmelden, wenn sie bereits vor Ort sind (abgesehen von der Anmeldung beim Check-In)? Sie erhalten 1 Punkt.

Variante 1: ...**Via Reisebüro**

Variante 2: ...**Online auf der Homepage der Airline**

Korrekturhinweis: 2 Richtige = 1 Punkt / sonst = 0 Punkte

k) Sie bieten den Kunden die Reise zu einem Gesamtbetrag an. Sie sind mit dem Preis einverstanden und buchen die Reise. Nun möchten sie von Ihnen wissen, was passiert, wenn die Reise vom Veranstalter annulliert werden muss. Bitte klären Sie die Kunden in ganzen Sätzen auf und verweisen Sie auf das entsprechende Gesetz. Sie erhalten 1 Punkt.

...**Die Reise fällt unter das PRG, daher bekommen die Kunden das bereits bezahlte Geld zurück.**

Korrekturhinweis: Pauschalreisegesetz und Rückerstattung = 1 Punkt

Punkte

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. Kein ständiges Kofferpacken	1. Viele Menschen
2. Grosses Unterhaltungsprogramm auf dem Schiff	2. Umweltverschmutzung
3. Viele Ausflüge / Destinationen auf einer Reise	3. Verursacht Overtourism in den Häfen

Korrekturhinweis: 6 Richtige = 3 Punkte / 5-4 Richtige = 2 Punkte / 3-2 Richtige = 1 Punkt / sonst = 0 Punkte / Weitere sinnvolle Vor- und Nachteile sind möglich

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

Reederei	Bordsprache	Zwei Regionen	Merkmale (je zwei)
<i>Celebrity</i>	<i>Englisch</i>	<i>Europa Karibik</i>	<i>- modernes Design - mittleres Budget</i>
Costa	Italienisch (Deutsch, Englisch, Französisch)	Europa Südamerika Karibik Asien Emirate	- Alles Inklusive (Getränke und Mahlzeiten) - Anreise mit Auto möglich (Savona, Venedig) - Kinder reisen kostenlos - Geeignet für Familien, junge Leute und Paare - Für jedes Budget
Cunard	Englisch	Transatlantik Weltreisen Nordeuropa	- Klassische Kreuzfahrtschiffe - Geeignet für ältere Paare - Gleicht der Titanic - Mittleres Budget
Silversea	Englisch	Europa Asien Emirate Ozeanien Amerika	- Alles Inklusive - Kleine Schiffe, wie auch Expeditionsschiffe - Erstklassiger Service an Bord - Geeignet für ältere Paare - Grosses Budget

*Korrekturhinweis: pro richtige Reederei (Linie) = 1 Punkt
Costa muss zwingend Italienisch enthalten*

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

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

1. ...Restaurant (jegliche Verpflegungsmöglichkeiten)
2. ...Bar / Disco / Lounge
3. ...Kabinen (jegliche Unterkünfte der Passagiere)
4. ...Theater (jegliche Show-/Unterhaltungsmöglichkeiten)
5. ...Fitness / Wellness (inkl. Aussensportplätze)
6. ...Pool/Whirlpool

*Korrekturhinweis: 6 Richtige = 2 Punkte / 5-4 Richtige = 1 Punkt / sonst = 0 Punkte
Weitere richtige Antwortmöglichkeiten: Einkaufsläden, Sicherheitseinrichtungen, Reception, Krankenstation etc.*

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

Gebiet	Beste Reisezeit	Zielpublikum (Zwei Nennungen)	Zwei Einschiffungshäfen
Westliches Mittelmeer	Frühling / Sommer / Herbst	- Kultur und Geschichtsinteressierte - Kreuzfahrtanfänger	- Genua - Savona
Asien	Winter (Herbst – Frühling)	- Kulturinteressierte - Traumstrand Liebhaber	- Singapur - Hong Kong - Tokio - Bangkok
Nordeuropa	Sommer	- Eindrückliche Fjorde - Kulturinteressierte - Geschichtsinteressierte	- Amsterdam - Bremerhaven - Hamburg - Kiel - Rostock - Southampton - Dover - Kopenhagen - Bergen
Karibik	Winter (Herbst – Frühling)	- Partygänger - Sonnenhungrige - Traumstrand Liebhaber	- Miami - La Romana (Dom. Republik)
Emirate	Winter (Herbst – Frühling)	- Städtebegeisterte - Sonnenhungrige	- Dubai - Abu Dhabi

*Korrekturhinweis: 12 Richtige Felder = 4 Punkte / 11-10 Richtige = 3 Punkte / 9-8 Richtige = 2 Punkte / 7-6 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte
Zielpublikum: Sinnhaftigkeit muss gegeben sein*

Punkte

Erreichte
Punktezah
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.

...Nicht nur das gesprochene zählt, es kommt auch auf die Mimik und Gestik an

Korrekturhinweis: Weitere richtige Antwort: Auf nonverbale Kommunikation achten

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

1. Badeferien

3. Aktivferien (Wandern, Golf, Velo etc.)

2. Hochzeitsreise

4. Wassersport (Schnorcheln, Wasserski etc.)

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

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

...Die **Dienstleitung/Der Service** in der Hotellerie ist **umfangreicher** als in der Parahotellerie. Ein Hotel offeriert ein Paket von mehreren Dienstleistungen: Tägliche Zimmerreinigung, Zimmerservice, Verpflegung usw. Anders ist das in der Parahotellerie. Dort beschränkt sich die Dienstleistung meistens auf die Vermittlung des Objektes (Bsp: Ferienwohnung)

*Korrekturhinweis: Richtiger Unterschied in ganzem Satz = 1 Punkt. Die **Fettgedruckten** Wörter müssen sinngemäss vorhanden sein. (Hotellerie = Hotels, Pensionen, Aparthotels, Gästehäuser, Motels / Parahotellerie = Ferienhäuser und -wohnungen, Privatzimmer, Apartmenthäuser, Campingplätze, Gruppenunterkünfte, Jugendherbergen)*

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

1. ...Gastfreundschaft

2. ...Hoher Servicestandard

3. ...Hohe Dienstleistungsbereitschaft

4. ...Professionelle Hotellerie -> Preis- Leistungsverhältnis stimmt

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

Weitere Antwortmöglichkeiten: Grosse Anzahl Hotels direkt am Strand, breites Serviceangebot in den Hotels (Sport, Aktivitäten, Wellness, Kulinarik), Hochzeitsrabatt (Organisation von Hochzeiten) und weitere sinnvolle Antworten

 Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

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

...Handtücher mehrmals verwenden, kein Foodwaste, Abfall gerecht entsorgen etc.

Korrekturhinweis: 2 Richtige = 1 Punkt / sonst = 0 Punkte

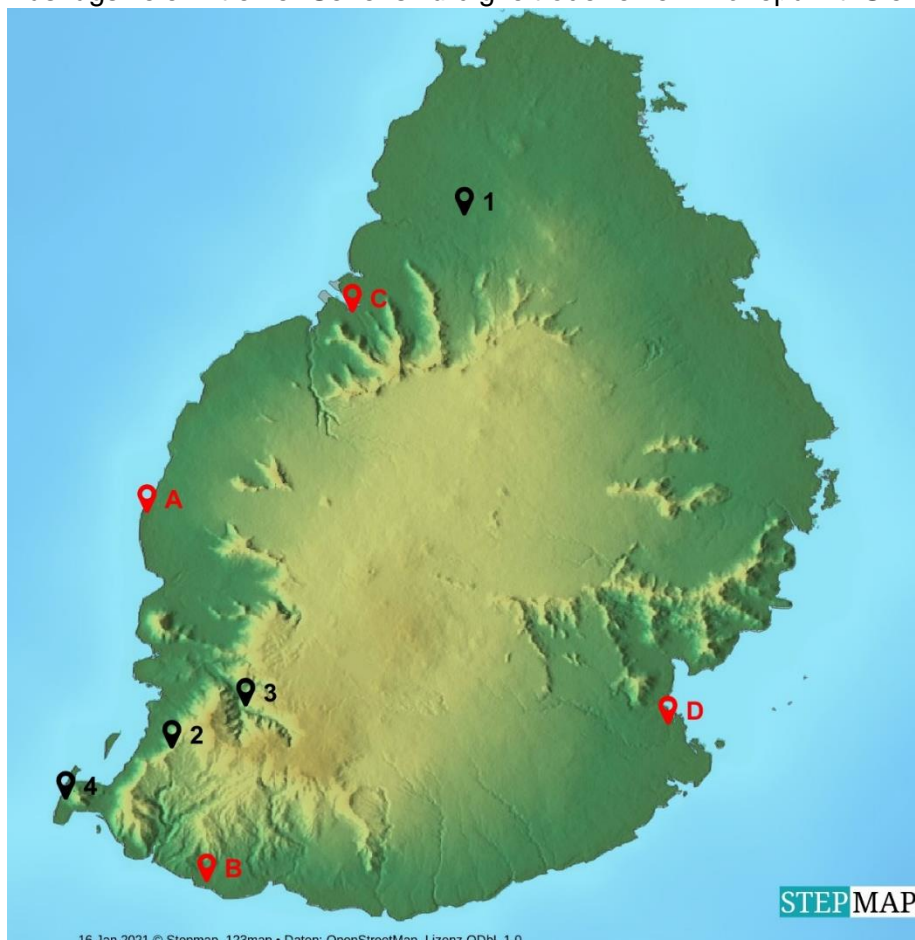
f) Leider haben sich in Ihrem Vortragstext zu den klimatischen Bedingungen auf Mauritius ein paar Lücken eingeschlichen. Vervollständigen Sie folgenden Lückentext. Sie erhalten 2 Punkte.

Von Januar bis ...März... können vereinzelt heftige Stürme (Zyklone) auftreten. Diese sind aber nur von kurzer Dauer, begleitet von ...kurzen... und ...heftigen... Regenfällen. Sonst herrscht meistens schönes Wetter. Von Juni bis September ist es weniger heiss und es gibt vereinzelt ...Regentage... . An der ...Ostküste... ist es in dieser Zeit oft windig.

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

Weitere richtige Antworten: starke Regenfälle / Sinn muss gegeben sein

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
Punktezahl
pro Seite:

	Ortschaft / Strand		Ausflugsziel	Sehenswürdigkeit / Höhepunkt des Ausflugsziels
A	Flic en Flac	1	Pamplemousse	Botanischer Garten
B	Bel Ombre	2	Chamarel	7 farbige Erde, Wasserfall, Ebony Forest Tour
C	Port Louis	3	Black River Gorges NP	Abwechslungsreiche, unberührte Natur, Aussichtspunkt
D	Mahébourg	4	Le Morne Brabant	Markanter Berg

Punkte

Korrekturhinweis: 12 Richtige = 5 Punkte / 11-10 Richtige = 4 Punkte / 9-8 Richtige = 3 Punkte / 7-6 Richtige = 2 Punkte / 5-4 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte

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

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

 Erreichte
Punktezah
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

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

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

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

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

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




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

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.



Punkte

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

		<p>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.</p>
<p>1) Sehenswürdigkeit: ...Griechisches Theater von Taormina</p>	<p>2) Sehenswürdigkeit: ...Ätna</p>	<p>3) Ortsname: ...Siracusa</p>
	<p>Das Tal der Tempel ist ein Muss auf jeder Rundreise. Fantastische antike Tempel aus leuchtend gelbem Sandstein, liegen malerisch zwischen Olivenhainen und Mandelbäumen.</p>	<p>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.</p>
<p>4) Ortsname: ...Piazza Armerina</p>	<p>5) Ortsname: ... Agrigento</p>	<p>6) Ortsname: ...Palermo</p>

Punkte

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

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.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Tag	Datum	Start	Etappenziel
1	25. Sep 21	Catania	Taormina
2	26. Sep 21	Taormina	Taormina
3	27. Sep 21	Taormina	Siracusa
4	28. Sep 21	Siracusa	Siracusa
5	29. Sep 21	Siracusa	Piazza Armerina
6	30. Sep 21	Piazza Armerina	Piazza Armerina
7	01. Okt 21	Piazza Armerina	Agrigento
8	02. Okt 21	Agrigento	Palermo
9	03. Okt 21	Palermo	Palermo
10	04. Okt 21	Palermo	Cefalu Badeferien
11	05. Okt 21	Badeferien	Badeferien
12	06. Okt 21	Badeferien	Badeferien
13	07. Okt 21	Badeferien	Badeferien
14	08. Okt 21	Badeferien	Badeferien
15	09. Okt 21	Fahrt zum Flughafen. Abgabe Mietwagen und Rückflug nach Zürich.	

Punkte

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

Reihenfolge muss stimmen. Badeferien Minimum 5 und Maximum 7 Nächte.

Ähnliche sinnvolle Rundreisen sind möglich (Catania-Siracusa-Taormina-Piazza Armerina)

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 Besitze 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
INQ 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												

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

1) Welche Autokategorie empfehlen Sie der Familie Aebersold?

...Kat. JP

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

...Die Familie nimmt neben zwei Koffern zusätzlich noch einen Kinderwagen mit, dies braucht alles Platz

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

...Kindersitz, Sitzerrhöhung, Einwegmiete

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

...CHF 38.00

Korrekturhinweis: Pro richtige Antwort = 1 Punkt

e) Frau Aebersold erkundigt sich zusätzlich über die Versicherungsleistungen bei einer plötzlichen Annullationskosten 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 Annullationskosten durch die Reiseversicherung übernommen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die gebuchte Pauschalreise wird wegen einer Naturkatastrophe kurz vor Reisebeginn durch den Reiseveranstalter annulliert. Werden die Annullationskosten durch die Reiseversicherung übernommen?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Herr Aebersold ist stellvertretender Direktor in der Firma und muss die Reise kurzfristig wegen Erkrankung seines Direktors annullieren. Werden die Annullationskosten durch die Versicherung übernommen?	<input checked="" 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 Annullationskosten durch die Reiseversicherung übernommen?	<input checked="" 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 abubrechen 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

f) Der gebuchte Flugtarif unterliegt den folgenden Bedingungen:

Punkte

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.

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.

...Umbuchung erlaubt

*Korrekturhinweis: Korrekte Antwort mit korrekter Begründung = 1 Punkt
Antwort Ja mit korrekter Begründung auch korrekt (Flug nicht jeden Tag oder ausgebucht)*

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

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.

...Die abgeschlossene Reiseversicherung übernimmt diese Zusatzkosten

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.

...Mangel unmittelbar nach Feststellung der Hotelrezeption melden, Mangel unmittelbar nach Feststellung der Reiseleitung melden, Mangel schriftlich bestätigen lassen, Mangel sofort dem Reisebüro oder dem Reiseveranstalter melden, Fotografieren der Aussicht vom zugeteilten Hotelzimmer, Preisminderung verlangen

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.

...Der Kunde muss darauf aufmerksam gemacht werden, dass für diese gebuchte Reise die ARVB des entsprechenden Reiseveranstalters gültig sind

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.

...Mitteilungs- oder Informationspflicht. Auch annehmbar wäre Sorgfaltspflicht

Punkte

Erreichte
Punktezahl
pro Seite: