

DOWNLOAD

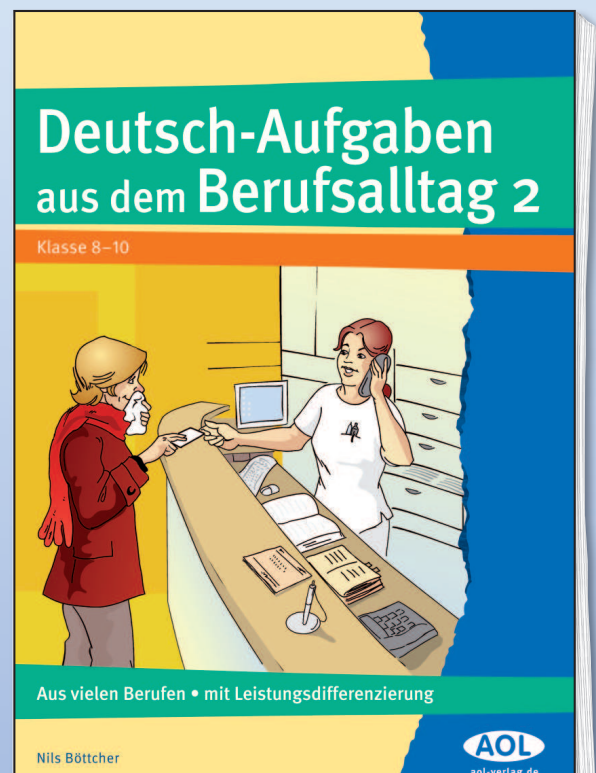


Nils Böttcher

Arbeiten im Reisebüro

Deutsch-Aufgaben aus dem Berufsalltag

Downloadauszug aus
dem Originaltitel:



Reiseverkehrskaufmann / -frau

Auszug aus einem Praktikumsheft lesen/
Fragen an Kunden stellen

Klasse: _____

Name: _____

1 Mein Praktikum in einem Reisebüro

Julia Strobel hat ihr Betriebspraktikum während der neunten Klasse in einem Reisebüro absolviert. Dort erhielt sie einen tollen Einblick in den Beruf der Reiseverkehrskauffrau.

In ihrem Praktikumsheft hat sie einige ihrer Tätigkeiten festgehalten. Lies den folgenden Auszug daraus:



© Klett-Verlag



© Klett-Verlag

Wie man eine Reise bucht

Als erstes wählt man das Auswahlprogramm am PC. Anschließend klickt man auf „Eingabe“ und es erscheint ein neues Fenster. Hier muss man den gewünschten Abflughafen, den Zielflughafen, das Reisedatum, die Reisedauer, die Anzahl der verreisenden Personen, die gewünschte Verpflegung sowie die bevorzugte Zimmerart eingeben. Nach Klick auf „Suche“ erscheinen die freien Angebote. Zu den einzelnen Angeboten kann man eingestellte Bilder der Hotels betrachten. Wenn man mit bestimmten Hotels bereits gute Erfahrungen gemacht hat, kann man diese dem Kunden besonders empfehlen. Hat man sich schließlich mit dem Kunden auf ein Hotel geeinigt, öffnet man das Buchungsprogramm am Computer. Hier muss der vollständige Namen sowie die Adresse des Kunden eingegeben werden, um das Angebot buchen zu können. Jetzt drückt man die Reisebestätigung sowie die Rechnung aus. Beides geht man mit dem Kunden noch einmal Punkt für Punkt durch. Zum Schluss bedankt man sich freundlich bei ihm für sein Vertrauen. Dann verabschiedet man sich.

2 Kundengespräch

Du weißt jetzt, wie eine Reiseverkehrskauffrau/ein Reiseverkehrskaufmann vorgehen muss, um am PC eine Flugreise zu buchen. Überlege dir mögliche Fragen, die du während der Beratung an deinen interessierten Kunden stellst. Schreibe sie wortwörtlich auf. Beachte dabei die Informationen, die du von ihm für eine erfolgreiche Buchung unbedingt benötigst.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

3 Veränderte Reisedaten

Du arbeitest für das Reisebüro Wolke. Familie Reisewohl hat bei dir eine Pauschalreise in die Dominikanische Republik gebucht. Hier siehst du einen Ausdruck mit den wichtigsten Informationen zu ihrer Reise.

...		FLUGREISEN WOLKE GmbH Sonnenscheinstr. 12 12445 Sonne Tel: 0123/4567 Fax:0123/4568 www.flugreisenwolke.de Geschäftsführer: Paul Wolke Amtsgericht Sonne HRB 0987	
Flugreisen Wolke GmbH, Postfach 9875, 12345 Sonne			
Familie Manfred und Uschi Reisewohl Am Hang 1 98765 Fernweh			
Zusatzinformationen			
Aenderung der Flugzeiten – Nummer und Gesellschaft vorbehalten			
Anr.	Name	Leistung	Preis in EUR
01	H Reisewohl, Manfred	HIN: Frankfurt RCK: Punta Cana PUJ1C81 DALX 2 Personen* 10.01.–19.01. CATALONIA BAVARO PLAYA BAVARO Doppelzimmer BD o. DU/WC, BALK/TERR * Landseite All INCLUSIVE	PUNTA CANA 10.01. DE 1234 14:40 18:30 FRANKFURT 19.01. DE 4321 15:50 07:00 963,00
02	D Reisewohl, Uschi	Wie Position 1	963,00
GESAMT			1.926,00
...			

Von der Fluggesellschaft erfährst du vier Wochen später, dass die Abflugzeit ab Frankfurt zwei Stunden vorgelegt wurde. Ansonsten bleibt alles beim Alten.

Informiere Familie Reisewohl per E-Mail über die veränderten Reisedaten. Wenn möglich, erledige die Aufgabe mit einem Mailprogramm am PC und drucke die E-Mail anschließend aus.

An...	Manfred.Reisewohl@online.de
Cc...	
Betreff:	

4 Sprichwörter zum Thema „Reisen“

Bilde aus den Schüttelsätzen Sprichwörter zum Thema Reisen. Vergiss die Satzzeichen nicht. Was wollen sämtliche Sprichwörter zum Ausdruck bringen? Versuche, eine Erklärung für sie auf einem extra Blatt zu finden.

1. alt | sondern | herumgekommen | viel | ist | weiß | ist. | Nicht | wer | viel | wer (Türkei)

2. von | Reise | zurück | einer | wie | er | ist. | so | weggefahren | Keiner | kommt (Graham Greene)

3. ein | Bildung | Die | gescheiter | findet | Reisen. | beste | auf | Mensch (J.W. von Goethe)

4. Kind | Reisen. | du | auf | schicke | es | so | dein | Liebst (Indien)

5. ist | reist | Leben | nicht | nur | und | wer | liest | ein | Das | Buch | wenig | ein | wie | davon. (Jean Paul)

5 Urlaub zu Hause oder verreisen?

Soll man im Urlaub verreisen oder ist es besser, daheim zu bleiben? Sammle mögliche Argumente für die beiden Positionen. Lege anschließend deine Meinung dar.

verreisen

zu Hause bleiben

Horizontal lines for writing arguments under the 'verreisen' and 'zu Hause bleiben' headers.

Eigene Position mit Begründung:

Horizontal lines for writing one's own position and justification.

Lösungsvorschlag zu Aufgabe 2 (Fragen an Kunden stellen)

- Wann möchten Sie gerne verreisen und für wie lange?
- Wünschen Sie ein Einzel- oder ein Doppelzimmer?
- Wollen Sie ab ... fliegen oder darf es auch ein anderer Abflughafen sein?
- Legen Sie Wert auf ein Zimmer mit Meerblick?
- Wie lautet Ihre vollständige Adresse?
- Stimmen die Angaben so?
- ...

Hilfe zu Aufgabe 3 (Veränderte Reisedaten)

Was es bei der Gestaltung einer Geschäfts-E-Mail unbedingt zu beachten gibt, kannst du zum Beispiel hier nachlesen:

<http://www.computerwoche.de/nachrichtenarchiv/595979/>

Hinweis:

In Deutschland gibt es seit 2007 eine gesetzliche Vorschrift, wonach Geschäfts-E-Mails im Anhang bestimmte Pflichtangaben wie Rechtsform, Sitz, Registergericht, Geschäftsführung enthalten müssen. Die Angaben des Reisebüros, für das du arbeitest, findest du auf dem Briefkopf auf Seite 2.

Lösung zu Aufgabe 4 (Sprichwörter ordnen und deuten)

1. Nicht wer alt ist, weiß viel, sondern wer viel herumgekommen ist.
2. Keiner kommt von einer Reise so zurück, wie er weggefahren ist.
3. Die beste Bildung findet ein gescheiter Mensch auf Reisen.
4. Liebst du dein Kind, so schicke es auf Reisen.
5. Das Leben ist wie ein Buch, und wer nicht reist, liest nur ein wenig davon.

Bedeutung:

Wahres Wissen erfährt der Mensch nur, wenn er auf Reisen geht und andere Menschen, Länder und Kulturen selbst kennen lernt. Vieles kann man sich nicht anlesen, sondern muss man selbst erfahren und gesehen haben. Wer dies erkannt hat, möchte diese Erfahrungen geliebten Menschen wie seinen eigenen Kindern ebenfalls ermöglichen.

Lösungsvorschläge zu Aufgabe 5 (Argumente sammeln)

verreisen	zu Hause bleiben
- Einblick in neue Länder/Kulturen	- günstiger
- Sprachkompetenz verbessern	- Erholungseffekt zu Hause ebenso groß
- neue Erfahrungen sammeln	- Dinge tun, zu denen man unterm Jahr nicht kommt
- Allgemeinbildung verbessern	- weniger umweltbelastend (z. B. als zu fliegen)
- mal etwas anderes sehen	- ...