



Modul B – Vertriebsformen und Marketing

Baustein 2: Kundengespräche im Reisebüro

Lernfeld	4
Lernziel	Die Schüler*innen sollen... die verschiedenen Rollen und Perspektiven im Kundengespräch kennenlernen; Kunden- bzw. Beratungsgespräche erproben; Nachhaltigkeitsaspekte in die Gespräche mit einbeziehen können; Kunden zielgerichtet beraten lernen.
Dauer	60 min Erarbeitung: 20 min Präsentation/Diskussion: 40 min
Methode	Gruppenarbeit, Rollenspiel
Arbeitsmaterial	Rollenbeschreibungen/Szenarien (siehe Arbeitsblatt)
Durchführung	Je ein Rollenspiel benötigt mindestens 3 Personen, sodass sich die Schüler*innen in Kleingruppen zusammenfinden. Anschließend erfolgt die Zuordnung zu einer der vier Szenarien. Bei einer großen Klasse können Szenarien auch doppelt vergeben werden. Mithilfe der Informationen aus den Rollenbeschreibungen entwickeln die Schüler*innen ein Beratungsgespräch im Reisebüro. Diese werden anschließend im Plenum präsentiert. Die übrigen Schüler*innen werden gebeten, sich Notizen zu machen. Die Szenen werden anschließend gemeinsam ausgewertet und diskutiert. Den Schüler*innen steht frei, wie sie die Charaktere umsetzen. Ermuntern Sie sie, durchaus auch vermeintlich negative Beispiele darzustellen. Frage: Wo werden Nachhaltigkeitsaspekte angesprochen und warum?
Hinweise	Die Rollenbeschreibungen für die jeweiligen Gruppen sind kurz und daher in den Arbeitsmaterialien auf einer Seite zu finden. In der Vorbereitung sollten diese also bereits auseinandergeschnitten werden.

Weiterführende Informationen

Motte, G. de la (2015). All inclusive. Fachwissen Tourismus. Band 1. Wirtschaften und kundenorientiert beraten, 2. Aufl., S. 428–532.



Arbeitsblatt

Szenario 1

Ein junges Paar möchte für ein verlängertes Wochenende nach **Wien** reisen. Beide sind sich aber uneinig, wie sie anreisen möchten, wie sie unterkommen möchten, was sie in Wien machen möchten. Sie kommen ins Reisebüro und werden beraten.

Szenario 2

Eine Familie (2 Erwachsene, 2 Kinder) hat Urlaub an der **Costa del Sol in Südspanien** verbracht. Doch hat der Urlaub sie nicht überzeugt und sie kommen erbost wieder. Nun möchte der Mann/die Frau oder das Elternpaar ihre Ansprüche geltend machen. *„Das Hotel sei viel zu klein gewesen... und der Pool erst. Zu trinken gab es nur einheimischen Fusel und auf die Wiener Schnitzel mussten sie auch verzichten. Manchmal hatten sie auch für kurze Zeit kein Licht – haben die Spanier denn die Stromrechnung nicht bezahlt?“* Sie versuchen rückwirkend Erstattungskosten zu erhalten. Die*der Tourismuskaufräu*–mann muss die Familie beruhigen und in der Stresssituation (re)agieren.

Szenario 3

Eine Frau*ein Mann möchte in ein **afrikanisches Land** reisen. Sie*er hat wenig Vorwissen vom Kontinent und hat auch keine Vorstellung über die Länder dort, die kulturellen Unterschiede, die unterschiedlichen Mentalitäten. Sie*er kommt ins Reisebüro, um sich beraten zu lassen. Im Reisebüro ergibt sich eine besondere Situation: Die*der Auszubildende soll sein erstes Beratungsgespräch im Beisein seiner*s Fachberaterin*s führen. Die*der Auszubildende hat viel Wissen über Ostafrika, da sie*er bereits selbst das Land bereist hat und von den Menschen und der Landschaft begeistert ist. Der*die Fachberater*in hat eher weniger Kenntnisse über die Destination und ist auch noch nicht selbst vor Ort gewesen. Doch nun macht sich die Hierarchie bemerkbar: Fachberater*in korrigiert ständig den*die Auszubildende*n. Wie verhalten sich die beiden untereinander und im Gespräch mit dem*r Kunden*in? Wie reagiert die Kundschaft?

Szenario 4

Ein Paar kommt ins Reisebüro und ist sich unsicher. Sie möchten gerne eine Woche Urlaub im Sommer machen, können sich nicht zwischen den Destinationen **Ostsee oder Mittelmeer** entscheiden. Die*der Tourismuskaufräu*–mann versucht gemeinsam mit dem Paar, die Urlaubsvorstellungen des Paares zu erörtern. Die Fachkraft stellt je die Vorzüge für beide Destinationen vor. Wofür entscheidet sich das Paar und warum?