

Arbeitsblatt 6: Gast und Gastgeber (a)

Familie Miller (Vater John, Mutter Susan, Tochter Lisa und Sohn Harry) ist soeben an ihrem Ferienort eingetroffen, wo sie die nächsten zwei Wochen ihren Winterurlaub verbringen wollen. Doch bevor sie ihre Ferien so richtig geniessen können, gibt es noch einiges zu tun. Sie müssen im Hotel einchecken, die Skibillette lösen, Ski- und Snowboardausrüstungen mieten, sich einen Lunch kaufen und sie wollen auch den Ort erkunden. Dabei treffen sie auf verschiedene Leute.

Diese Situationen stellt ihr in Rollenspielen dar. Ihr bekommt eine Beschreibung, wie sich die einzelnen Tourismusangestellten zu verhalten haben.

Eure Klassenkameraden beurteilen und besprechen anschliessend, wie professionell die Tourismusangestellten auf die Wünsche und Bedürfnisse von Familie Miller eingegangen sind. In einer zweiten Runde könnt ihr versuchen, die «Arbeit» der Tourismusangestellten besser zu machen, damit Familie Miller einen guten Start in ihre Ferien hat.

Im Hotel angekommen möchte Familie Miller ihre Zimmer beziehen. Sie waren noch nie vorher in diesem Hotel und kennen sich nicht aus. (Ganze Familie)

Receptionistin: Sie empfängt die Familie an der Reception. Sie ist gestresst, ungeduldig, unfreundlich. Sie schaut ihre Gäste kaum an, gibt nur ganz kurze Antworten, kaut Kaugummi und spielt immer wieder auf ihrem Handy herum.

Lisa und die Mutter übernehmen den Gang zu den Bergbahnen. Sie möchten wissen, was für Angebote die Bergbahnen offerieren. Gibt es z.B. Abonnements für 12 Tage (so lange werden sie Ski fahren können), wie sind die Preise für Kinder und Erwachsene, braucht es ein Foto, wann fährt die erste Bahn am Morgen, gibt es einen Plan des Skigebietes? ... (Lisa und Mutter)

Schalterangestellter der Bergbahnen: Er spricht mit der Mutter und Lisa am Schalter. Er ist freundlich, hilfsbereit, sehr gesprächig.

Harry und der Vater haben versprochen einen Lunch einzukaufen, denn nach der Reise sind alle hungrig. Sie haben vor, in ihren Zimmern zu essen, um nicht zu viel Zeit zu verlieren, denn sie müssen vor Ladenschluss noch ihre Ski- und Snowboardausrüstungen mieten. Harry und der Vater können sich nicht so recht entscheiden, was sie kaufen möchten, vor allem weil sie vergessen haben Lisa und die Mutter zu fragen, worauf die beiden Lust hätten. (Harry und Vater)

Bäcker: Er steht hinter der Ladentheke. Er wirkt arrogant, lustlos, müde, unfreundlich. Er hat wahrscheinlich einen strengen Arbeitstag hinter sich und möchte möglichst schnell Feierabend machen.

Nach der kurzen Lunchpause macht sich die ganze Familie auf ins Sportgeschäft. Die Mutter und Harry möchten Ski und der Vater und Lisa Snowboards mieten. Alle vier sind Anfänger. Sie wissen leider nicht genau wie gross und wie schwer sie sind.

Sportartikelverkäufer: Er empfängt die Familie unter der Ladentür. Er ist nett und freundlich, aber vor allem möchte er der Familie das teuerste Material vermieten und sie dazu bringen, noch eine neue Skiausrüstung (Kleider) zu kaufen.

Auf dem Rückweg vom Sportgeschäft möchte Familie Miller den Ferienort erkunden. Leider haben sie den Ortsplan im Hotel vergessen und verlaufen sich. Sie fragen verschiedene Leute, die ebenfalls unterwegs sind, nach dem Weg in ihr Hotel.

Tourist 1: spricht nur Italienisch (ist also «taub»), gibt sich aber grosse Mühe zu verstehen und zu helfen.

Einheimische 1: ist in Eile und gibt nur kurz angebunden Auskunft

Tourist 2: spricht Deutsch, hat aber keine Ahnung, wo sich das Hotel befindet

Einheimische 2: ist auf dem Nachhauseweg von der Arbeit. Sie bietet an, die Familie zum Hotel zu begleiten.

Arbeitsblatt 6: Gast und Gastgeber (b)

	Mutter
Verhalten?	
Hilfsbereit?	
Freundlich?	
Würdest du diese Person gern kennenlernen?	
Fühlst du dich mit dieser Person wohl?	
	Kind
Verhalten?	
Hilfsbereit?	
Freundlich?	
Würdest du diese Person gern kennenlernen?	
Fühlst du dich mit dieser Person wohl?	
	Receptionist(in)
Verhalten?	
Hilfsbereit?	
Freundlich?	
Würdest du diese Person gern kennenlernen?	
Fühlst du dich mit dieser Person wohl?	

	Bahnangestellte(r)
Verhalten?	
Hilfsbereit?	
Freundlich?	
Würdest du diese Person gern kennenlernen?	
Fühlst du dich mit dieser Person wohl?	
	Bäcker(in)
Verhalten?	
Hilfsbereit?	
Freundlich?	
Würdest du diese Person gern kennenlernen?	
Fühlst du dich mit dieser Person wohl?	
	Sportartikelverkäufer(in)
Verhalten?	
Hilfsbereit?	
Freundlich?	
Würdest du diese Person gern kennenlernen?	
Fühlst du dich mit dieser Person wohl?	

	Tourist(in) 1
Verhalten?	
Hilfsbereit?	
Freundlich?	
Würdest du diese Person gern kennenlernen?	
Fühlst du dich mit dieser Person wohl?	
	Tourist(in) 2
Verhalten?	
Hilfsbereit?	
Freundlich?	
Würdest du diese Person gern kennenlernen?	
Fühlst du dich mit dieser Person wohl?	
	Einheimische(r) 1
Verhalten?	
Hilfsbereit?	
Freundlich?	
Würdest du diese Person gern kennenlernen?	
Fühlst du dich mit dieser Person wohl?	

	Einheimische(r) 2
Verhalten?	
Hilfsbereit?	
Freundlich?	
Würdest du diese Person gern kennnenlernen?	
Fühlst du dich mit dieser Person wohl?	