

Problem mit Touristen

Sie arbeiten im Sommer als **Fremdenführer/ in** für eine irische Reisegesellschaft. Sie begleiten **eine Gruppe von deutschsprachigen Bustouristen** auf einer Rundreise durch Irland. Sie selbst hatten eine kleine Verspätung und merken bereits bei der Abfahrt vom Flughafen: Es gibt **einen schwierigen Touristen/ eine schwierige Touristin** in der Gruppe! Sie versuchen, **mit diesem Problem fertig zu werden**.

1. **Begrüßen** Sie die Reisegruppe und **stellen Sie sich vor** (Name, Ihre Aufgabe ...).
Kommentieren Sie das Wetter (es ist nicht gut!).
2. **Fragen Sie**, wie die Reise bisher war. **Reagieren Sie** auf die Beschwerden des schwierigen Touristen/ der schwierigen Touristin: (viel zu spät ... nicht informiert worden ... !).
Nennen Sie die Gründe und **entschuldigen Sie sich**.
3. **Beschreiben Sie** das Programm der ersten zwei Tage: **wohin ... wann ...**
Hören Sie sich die Kritik des Touristen/ der Touristin **an** und **erklären Sie**, **warum** das Programm so gewählt wurde (**zwei** Gründe).
4. Der Tourist/ die Touristin nörgelt weiter: (Anderes erwartet ... viel Geld bezahlt ... / ...!).
Antworten Sie auch darauf: (steht alles im Programm ... Sonderpreis von ... Euro!).
Sagen Sie, **warum** bisher immer alle Touristen zufrieden waren (**zwei** Gründe).
5. **Versuchen Sie**, den Touristen/ die Touristin **zu beruhigen**:
(erstklassiges Hotel ... erstmal entspannen ... tolles Essen ...).
Beenden Sie die Diskussion **freundlich**.

Der Prüfer/ die Prüferin spielt die Rolle des Touristen/ der Touristin.

Problem with tourist

You are working for the summer as a **tourist guide** for an Irish travel company. You are guiding **a group of German speaking tourists** on a bus tour through Ireland. You were a little delayed and when leaving the airport you notice: there is a **difficult tourist** in the group! You try to **deal with the problem**.

1. **Greet** the travel group and **introduce yourself** (name, your task ...).
Comment on the weather (it is not good!).
2. **Ask** how the group has enjoyed the journey so far. **React** to the complaints of the difficult tourist:
(much too late... no information ... !)
Explain the reasons and **apologise**.
3. **Describe** the programme for the first two days: **where to ... when ...**
Listen to the tourist's criticism and
explain why the programme was chosen this way (**two** reasons).
4. The tourist is still complaining: (expected something else ... paid a lot of money ... / ...!).
Reply to his/ her complaints: (it is all in the programme ... special price at ... Euro!).
Say why tourists have always been satisfied up to now (**two** reasons).
5. **Try to calm** the tourist **down**:
(first class hotel ... relax first... great food ...)
Finish the discussion in a **friendly** way.

The examiner will play the role of the difficult tourist.

Cárta an Iarrthóra 5

Problem mit Touristen

Sie arbeiten im Sommer **als Fremdenführer/ in** für eine irische Reisegesellschaft. Sie begleiten **eine Gruppe von deutschsprachigen Bustouristen** auf einer Rundreise durch Irland. Sie selbst hatten eine kleine Verspätung und merken bereits bei der Abfahrt vom Flughafen: Es gibt **einen schwierigen Touristen/ eine schwierige Touristin** in der Gruppe! Sie versuchen, **mit diesem Problem fertig zu werden**.

1. **Begrüßen** Sie die Reisegruppe und **stellen Sie sich vor** (Name, Ihre Aufgabe ...).
Kommentieren Sie das Wetter (es ist nicht gut!).
2. **Fragen Sie**, wie die Reise bisher war. **Reagieren Sie** auf die Beschwerden des schwierigen Touristen/ der schwierigen Touristin: (viel zu spät ... nicht informiert worden ... !).
Nennen Sie die Gründe und **entschuldigen Sie sich**.
3. **Beschreiben Sie** das Programm der ersten zwei Tage: **wohin ... wann ...**
Hören Sie sich die Kritik des Touristen/ der Touristin **an** und **erklären Sie**, **warum** das Programm so gewählt wurde (**zwei** Gründe).
4. Der Tourist/ die Touristin nörgelt weiter: (Anderes erwartet ... viel Geld bezahlt ... / ...!).
Antworten Sie auch darauf: (steht alles im Programm ... Sonderpreis von ... Euro!).
Sagen Sie, **warum** bisher immer alle Touristen zufrieden waren (**zwei** Gründe).
5. **Versuchen Sie**, den Touristen/ die Touristin **zu beruhigen**:
(erstklassiges Hotel ... erstmal entspannen ... tolles Essen ...).
Beenden Sie die Diskussion **freundlich**.

Der Prüfer/ die Prüferin spielt die Rolle des Touristen/ der Touristin.

Fadhb le turasóir

Tá tú ag obair an samhradh seo **mar threoraí turasóirí** le comhlacht taistil Éireannach. Tá tú ag treorú **grúpa de thurasóirí Gearmáinise** ar thuras bus ar fud na hÉireann. Cuireadh moill bheag oraibh agus, nuair a bhíonn sibh ag imeacht as an aerfort, tugann tú faoi deara go bhfuil **turasóir achrannach** sa ghrúpa! Déanann tú iarracht **déileáil leis an bhfadhb**.

1. **Beannaigh** don ghrúpa turasóirí agus **cuir thú féin i láthair** (d'ainm, an tasc atá agat ...).
Déan tagairt don aimsir (níl an lá go maith!).
2. **Fiafraigh** den ghrúpa ar bhain siad sult as an turas go dtí seo. **Freagair** na gearáin a dhéanann an turasóir achrannach: (i bhfad rómhall ... gan eolas ... !)
Mínigh na cúiseanna leis agus **gabh do leithscéal**.
3. **Cuir síos** ar chlár na n-imeachtaí an chéad dá lá: **an áit a rachaidh sibh ... an uair ...**
Éist leis na lochtanna a fhaigheann an turasóir air sin agus **mínigh cén fáth** ar roghnaíodh clár imeachtaí mar sin (**dhá** chúis).
4. Tá an turasóir ag gearán i gcónaí: (ag súil le rud éigin eile ... thug a lán airgid air seo ... / ...!).
Freagair a c(h)uid gearán: (tá sé go léir ar chlár na n-imeachtaí ... praghas speisialta ... euro!).
Abair cén fáth a raibh na turasóirí sásta i gcónaí go dtí seo (**dhá** chúis).
5. **Déan iarracht** an turasóir a **shuaimhniú**:
(óstán den chéad ghrád ... scíth a ligean ar dtús ... bia iontach ...)
Críochnaigh an plé ar bhealach **cairdiúil**.

Glacfaidh an scrúdaitheoir ról an turasóra atá achrannach.