



Name: .....

## Sprechen

insgesamt 20 Minuten

### Blatt 1

Vorbereitung: 20 Minuten (für alle 3 Aufgaben)

**Situation:** Sie sind Mitarbeiter/in der Therme Blumau. Ihr/e Vorgesetzte/r hat Sie mit verschiedenen Aufgaben betraut:

#### Aufgabe 1: Ein Problem am Telefon klären und eine Lösung finden

**Situation:** Ein Kunde der Therme Blumau hat per Mail ein für nächste Woche gebuchtes Seminar wegen Erkrankung mehrerer Mitarbeiter kurzfristig abgesagt und erwartet - in diesem speziellen Fall - keine Stornokosten zahlen zu müssen. Rufen Sie den Kunden zurück und informieren Sie ihn/sie über folgende Punkte und versuchen Sie, gemeinsam eine Lösung zu finden.

- Zeigen Sie Verständnis für die Situation des Kunden.
- Weisen Sie ihn/sie auf die trotzdem anfallenden Stornokosten und Stornobedingungen hin.
- Schlagen Sie ihm/ihr einen Alternativtermin vor.

#### Aufgabe 2: Ein Unternehmen bzw. ein Produkt präsentieren

**Situation:** Eine Gruppe von Reisejournalisten ist zu Gast im Hotel Therme Blumau. Sie sollen den interessierten Journalisten die Therme Blumau und vor allem die kürzlich fertiggestellte neue Badelandschaft VULKANIA ausführlich präsentieren. Als Grundlage dienen Ihnen die Informationen auf Blatt 2, den Zuhörer/innen liegen diese Informationen als Handout vor.

- Begrüßen Sie das Publikum.
- Stellen Sie die Firmenphilosophie der Therme vor.
- Präsentieren Sie 5 Minuten lang die Angebote der Therme Blumau.

Denken Sie auch an die formalen Kriterien einer Präsentation (Begrüßung und Einleitung, Schluss, sich nach Fragen erkundigen, auf diese eingehen usw.). Sie können sitzend oder stehend präsentieren und auch Ihre Notizen verwenden.

#### Aufgabe 3: Verhandeln und Vereinbarungen treffen

**Situation:** Der Seminaranbieter INTERKOMM möchte im kommenden Jahr ein Kommunikationsseminar im Hotel in der Therme Blumau veranstalten. Verhandeln Sie die folgenden Details:

- nur eine Woche später Woche möglich
- Seminarraum 1 für 25 Teilnehmer/innen (Fixpreis: 850 Euro pro Tag)  
Seminarraum 2 für 40-50 Teilnehmer/innen (Fix: 1.100 Euro)
- Hotelrabatt bei Gruppen: 10 % des aktuellen Zimmerpreises
- Wenn Abendessen gewünscht, mehrere Möglichkeiten wie à la carte, Buffet, 2 Menüs zur Auswahl; Kosten von Wahl abhängig.