



## Sprechen

Name:

Gesprächszeit: 15 – 20 Minuten; 40 Punkte  
Vorbereitungszeit: 20 Minuten

### Blatt 1 | Aufgabe 1 – 3

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

**Situation:** Eine Kundin/Ein Kunde der Therme Blumau hat per E-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 die Kundin/den Kunden zurück, informieren Sie sie/ihn über folgende Punkte und versuchen Sie, gemeinsam eine Lösung zu finden.

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

#### Aufgabe 2: Ein Thema präsentieren

**Situation:** Eine Gruppe von Reisejournalistinnen und Reisejournalisten ist zu Gast im Hotel der 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 Zuhörerinnen und Zuhörern 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, Einleitung, Schluss usw.). Sie können sitzend oder stehend präsentieren und 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 möglich
- Seminarraum 1 für 25 Teilnehmerinnen/Teilnehmer (Fixpreis: 850 Euro pro Tag)
- Seminarraum 2 für 40–50 Teilnehmerinnen/Teilnehmer (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



Name: \_\_\_\_\_

## Sprechen

Aufgabe 2 | Blatt 2



# 365 Tage Wohlfühlen



### Unsere Philosophie ...

Eingebettet im oststeirischen Hügelland liegt das größte bewohnbare Gesamtkunstwerk, gestaltet von Friedensreich Hundertwasser.

Eintauchen in Thermalquellen aus der Jungsteinzeit, vielfältige Erholungs- und Entspannungsangebote fernab von Stress und Alltag. Umweltgerechte Bauweise und ökologische Betriebsführung vereinen Aktivität mit entspanntem Zurücklehnen. Die Therme Blumau ist ein „Hotel mit Seele“ – Ausgewogenheit, Wohlbefinden und Gesundheit jedes Einzelnen stehen im Mittelpunkt!

### Die neue Badelandschaft VULKANIA:

**2 500 m<sup>2</sup> Wasserfläche – 30 000 m<sup>2</sup> Freizeitfläche – 1 200 m<sup>2</sup> Liege- und Erholungsflächen**

Thermal- und Süßwasser innen und außen sowie Whirlpools machen die Gedanken frei. Ob finnisch, römisch oder türkisch, die Saunalandschaft spricht jede Sprache – Entspannung ist angesagt. Tägliche Aktionen für Jung und Alt lassen das Thermenerlebnis unvergesslich werden! Zu sich selbst finden im Gesundheitszentrum „Finde Dich“: Ganzheitsmedizinische Methoden und Klangtherapien zielen auf ein harmonisches Wohlbefinden. Klassische und alternative Massagen wie Shiatsu als Entspannungstherapien und spezielle Fango- und Heubäder sorgen dafür, dass man sich rundum wohlfühlt.

### Feedback unserer Kunden:

Die 4 Tage sind wie im Flug vergangen – reine Erholung und Entspannung! Ich wäre gerne noch einige Tage länger geblieben, weil die Atmosphäre einfach so toll ist!

*(Renate K.)*



### ZUSÄTZLICHE ANGBOTE:

- **Sport – Freizeit – Fitness** (u. a. Joggen, Reiten, Biken, Golf, ...)
- **Abenteuerklub für Kinder**
- **Tagungs- und Seminarangebote:**  
6 Konferenz- & Banketträume mit Tageslicht und modernster Ausstattung bieten Platz für 300 Personen und einmalige Voraussetzungen für erfolgreiche Veranstaltungen und Seminare. Ein spezielles Bankettservice steht zur Verfügung. Events und Ausflüge in die Region sowie zu bekannten Sehenswürdigkeiten werden in eigenen Rahmenprogrammen angeboten.

#### Essen/Trinken:

verschiedenste Restaurants, Spezialitäten, auch „à la carte“, Vollwert, biologisch

#### Wohnen

in der Therme Blumau:  
247 Doppelzimmer,  
24 Appartements