

Fragebogen Teil 6

Achtung: Geben Sie Ihre Lösungen nur online ein!

Unter www.rewe-touristik-fernschulung.com kommen Sie mit Ihrer Teilnehmernummer und mit Ihrem Passwort in den Schulungsbereich. Bis zum **Montag, 04. August 2008**, können Sie dort im Multiple-Choice-Test Ihre Antworten eingeben.

Wichtig: Bei manchen Fragen ist nicht **eine** Antwort falsch, sondern **zwei** (gekennzeichnet durch die entsprechende Zahlenangabe bei der Fragestellung). Nur wenn **beide** Antworten richtig angegeben sind, wird die Antwort als "richtig"

Erfolgreich telefonieren - Akquise und Verkauf

- 1) "Reden ohne Gesicht" - welche Aussage stimmt nicht?
 - a) Bei einem Telefongespräch kommen Mimik und Gestik gegenüber dem Gesprächspartner nicht zur Geltung.
 - b) Obwohl der Gesprächspartner es nicht sieht, können Gestikulieren und Umhergehen trotzdem hilfreich sein, da sie den Ausdruck und die Wortfindung unterstützen.
 - c) Die Stimme und die Sprechweise sind für das Telefonat unerheblich.
 - d) Mit den Ohren sehen kann Ihr Telefonkunde, wenn Sie mit den Worten zu malen verstehen.
- 2) Welche Info über das Verhalten bei eingehenden Anrufen ist falsch?
 - a) Wenn ein Kunde anruft, wünscht er sich u. a. beste Service-Qualität und einen gutgelaunten Gesprächspartner.
 - b) Nach Nennung seines Namens sollte der Reiseverkäufer eine kleine Atempause einlegen.
 - c) Wenn ein Kundenanruf in ein Beratungsgespräch am Counter fällt, sollte man den Anrufer nach einem geeigneten Rückruftermin fragen.
 - d) Stellt ein Kunde am Telefon den Preisaspekt in den Vordergrund, sollte ohne weitere Rückfrage das am schnellsten herausgefundene Preisangebot übermittelt werden.
- 3) Welche der folgenden Aussagen stimmt nicht?
 - a) Zielgruppen für Anrufe können z. B. Kunden aus Mailing-Aktionen oder Kunden sein, die gerade aus ihrem Urlaub zurückgekehrt sind.
 - b) Kommunikative Sicherheit für Telefonate mit Kunden kann man durch viel Übung und Training erlangen.
 - c) Bei der Vorbereitung zum Kundentelefonat sollte man sich über das Ziel des Anrufs im Klaren sein.
 - d) Kunden, die ihre Reiseunterlagen zur Reise bereits vorliegen haben, brauchen nicht kontaktiert zu werden, da alle Fragen schon geklärt sind.
- 4) Welche der folgenden Angaben ist unwahr?
 - a) Hat der Reiseverkäufer dem Kunden vor der Reise eine ungünstige Nachricht zu überbringen, sollte er sich vorher mental um so besser auf das Gespräch vorbereiten.
 - b) Anrufe bei Kunden am Urlaubsort sind generell tabu.
 - c) Wenn man Sonderaktionen von Reiseveranstaltern vorliegen hat, lohnt sich in jedem Falle ein Anruf bei ausgesuchten Kunden.
 - d) Das Zurückholen früherer Kunden erfordert besonderes Einfühlungsvermögen, ist aber lohnenswert.

Südafrika

- 5) Welche der folgenden Aussagen ist nicht korrekt?
 - a) Namibia, Botswana und Zimbabwe begrenzen das Land im Norden, Lesotho dagegen wird komplett von Südafrika umschlossen.
 - b) Zum Kapflorereich in Südafrika gehören der Naturpark Kap der Guten Hoffnung und die Garden Route.
 - c) Manche Trockengebiete verwandeln sich im Vorfrühling nach den ersten Regenfällen in üppige Blütenmeere.
 - d) Der südafrikanische Winter, also Dezember und Januar, ist für Wildbeobachtungen die beste Zeit.
- 6) **Zwei** dieser Infos über Nationalparks sind falsch - welche?
 - a) In 14 der insgesamt 20 Nationalparks können Besucher in so genannten Restcamps übernachten.
 - b) Im ersten Nationalpark, dem Krüger Nationalpark, können über 150 Säugetierarten bewundert werden, darunter auch die "Big Five".
 - c) Elefanten auch bei Nacht kann man im Addo Elephant National Park beobachten.
 - d) Für den Schutz anderer grauer Dickhäuter, nämlich der Flusspferde, wurde im Hluhluwe - Imfolozi Park die "Operation Hippo" gestartet.
 - e) Der "Otter Trail" im Tsitsikamma National Park führt den Wanderer über insgesamt 11 Flussmündungen.
 - f) Da der iSimangaliso Wetland Park sich rund um die Victoria-Fälle erstreckt, gibt es hier zahlreiche Wasservögel.
- 7) Südafrikas große Städte - welche Angabe ist falsch?
 - a) Zwei Friedensnobelpreisträger haben zeitweise in Johannesburg gelebt.
 - b) Im Gold Reef Centre und im Origin Centre erfährt der Besucher vieles über die Geschichte der Stadt und der Ureinwohner.
 - c) In Kapstadt ist nicht nur die Fahrt auf den Tafelberg eine

- "Touristenpflicht", auch vom Signal Hill gibt es traumhafte Ausblicke.
- d) Eine besondere Attraktion im Hafen von Kapstadt ist die unbebaute und menschenleere "Robben Island".
- 8) Essen und Trinken in Südafrika - welche dieser Infos stimmt nicht?
 - a) Die hochwertigen südafrikanischen Weine stehen in einer Reihe mit den Klassikern aus Frankreich oder Italien.
 - b) Die Weingüter an der Paarl Wine Route sind noch sehr jung, da in dem Gebiet früher vor allem Whisky gebrannt wurde.
 - c) Die südafrikanische Küche vereint Einflüsse aus unterschiedlichsten Weltgegenden, wie z. B. Indien oder Holland.
 - d) Die Boerewors ist der deutschen Bratwurst nicht unähnlich.
- 9) Eine dieser Aussagen ist nicht korrekt - welche?
 - a) Im Gegensatz zu den Luxuszüge Rovos Rail und Blue Train verkehrt der Shongololo Express nur tagsüber.
 - b) Nicht nur Hotels stehen den Touristen in Kapstadt zur Verfügung, in letzter Zeit werden z. B. auch vermehrt Apartments angeboten.
 - c) Trotz der großen Entfernung zwischen Südafrika und Deutschland beträgt der Zeitunterschied im mitteleuropäischen Winter nur 1 Stunde.
 - d) Wer auf Safari geht, sollte bei der Kleidungswahl auf neutrale Farben achten, und ein Pullover kann auch nicht schaden.

Arabella Starwood Hotels

- 10) Die Hotels in Südafrika - welche Aussage ist falsch?
 - a) Kapstadt aus einem Spa vom 19. Stock aus betrachten - das kann man im "The Westin Grand Cape Town Arabella Quays".
 - b) Der großartige Golfplatz ist eines der wichtigsten Argumente für einen gelungenen Aufenthalt im "Arabella Western Cape Hotel and Spa".
 - c) Ein Spa-Bereich mit verschiedensten Ausstattungen gehört zu allen drei Südafrika-Hotels von Arabella Starwood.
 - d) Einen atemberaubenden Blick auf den Pazifik genießen die Gäste des zentral in Pretoria gelegenen "Sheraton Pretoria".

Kenia

- 11) Welche dieser allgemeinen Infos über das Land stimmt nicht?
 - a) Die Regenzeiten sind nicht sehr ausgeprägt, auch deshalb eignet sich Kenia gut als Ganzjahresziel.
 - b) An den Osthängen der Bergen können größere Niederschlagsmengen fallen, dagegen ist es in den Dornsavannen des Nordens sehr trocken.
 - c) Die wichtigste Sprache in Kenia ist das vor allem in den Städten gesprochene Matatu.
 - d) Zu den beliebtesten Souvenirs gehören Kalebassen, Schnitz- und Speckstein-Arbeiten.
- 12) Nairobi und Mombasa: In einer dieser Infos steckt ein Fehler - wo?
 - a) Von der langen kolonialen Vergangenheit erzählen in Mombasa das Fort Jesus und in Nairobi das Norfolk Hotel.
 - b) Nairobi liegt im Landesinneren, etwa 450 km von der Hauptstadt Mombasa entfernt.
 - c) Unweit von Mombasa am südlich gelegenen Diani Beach laden viele schöne Touristenhotels zum Verweilen ein.
 - d) Nicht alle Nationalparks liegen weitab von Siedlungen, wie der Nairobi National Park beweist.
- 13) Kenias Nationalparks - **zwei** dieser Aussagen sind falsch. Welche?
 - a) In den Parks Amboseli und Maasai Mara finden Besucher die für Kenia so typischen großen Wildtierherden.
 - b) Im Meru Nationalpark entfaltet sich dank des Tana River eine üppige Vegetation.
 - c) In den Nationalparks zählen Begegnungen mit den "Big Five", also Büffel, Löwe, Nashorn, Elefant und Leopard, zu den Höhepunkten.
 - d) Die rötliche Färbung der Tsavo-Elefanten rührt her vom Scheuern der Dickhäuter an der Rinde der Rotakazie.
 - e) Der Mount Kenya wird von insgesamt 5 Gipfeln geprägt.
 - f) Der auf mozambiquanischen Gebiet liegende Kilimandscharo ist von der Amboseli-Hochebene aus sehr schön zu sehen.

ITS und JAHN REISEN Kenia

- 14) Eine der folgenden Statements ist nicht korrekt - welches?
 - a) Das LTI-Kaskazi Beach Hotel wird sowohl von ITS als auch von JAHN Reisen angeboten.
 - b) Ab Anfang Juli sind Safaris bei ITS und Jahn um bis zu 150,00 Euro gün-

- stiger zu buchen.
- c) Die Kenia-Hotels in den ITS- und Jahn-Katalogen sind nur mit Flug und Transfer buchbar.
- d) Reiseverkäufer können z. B. im "Bahari Beach Club" besondere Arrangements wahrnehmen.

DERTOUR AFRIKA

- 15) Eine der Aussagen über das Afrika-Programm ist falsch - welche?
- a) "Abenteuer Kenia" heißt eine kompakte, aufregende Rundreise mit Flug ab/bis Frankfurt.
- b) Ein Jumbo Jet wäre bei dem Angebot "Fly-In-Tintswalo" fehl am Platze, denn auf dem Tintswalo Airstrip können nur Kleinflugzeuge landen.
- c) Zu der intensiven Rundreise "Südafrika hautnah" zählen auch Ausflüge nach Lesotho und Swaziland.
- d) Luxus im Busch bietet das 5*-Mara Bushtops Camp mit DERTOUR More inclusive, z. B. ein privates Abendessen im Zelt.

MEIERS WELTREISEN AFRIKA

- 16) Afrika bei MEIERS WELTREISEN - welche Angabe stimmt nicht?
- a) Nicht nur in Kenia gibt es gediegene Urlaubshotels zum Erholen, auch in Mozambique steht mit dem "Pestana Bazaruto Lodge" eine Komfort-Lodge zur Verfügung.
- b) Botswana nicht nur vom Hotel aus erleben, sondern auch vom Wasser aus: Das "The Ichobezi Safariboat" macht es möglich.
- c) Mit dem Mietwagen erkundet der Urlauber das Land Namibia bei "Namibia in Style - mit allen Sinnen genießen".
- d) Das "Winchester Mansions" ist ein ehemaliges Jagd-Domizil im Madikwe Game Reserve.

ADAC REISEN

- 17) Welche Aussage über die Südafrika-Angebote stimmt nicht?
- a) Die Mietwagenreise "Gartenroute auf eigene Faust" empfiehlt sich als Anschluss für die Tour "Erlebnis Krüger Nationalpark & Zululand".
- b) AVIS mit seinen über 10.000 Fahrzeugen ist der Partner von ADAC Reisen im südlichen Afrika.
- c) Für Campmobile in Südafrika steht seit 2005 KEA Campers den ADAC Reisen-Kunden zur Verfügung.
- d) Das Paket B von AVIS enthält Fully inclusive mit Vollkaskoversicherung.

Östliche Adria

- 18) Infos über Kroatien und Montenegro - welche **beiden** sind falsch?
- a) Beide Länder gehören nicht zur Europäischen Union (EU).
- b) In beiden Ländern ist der EURO die offizielle Landeswährung.
- c) Kroatien ist bereits seit Beginn der 90er Jahre eigenständig, während Montenegro sich erst vor 2 Jahren als selbständiger Staat präsentiert.
- d) Urlauber für Montenegro werden teilweise vom Flughafen des kroatischen Dubrovnik an die Urlaubsorte des Landes transferiert.
- e) Im Hinterland des montenegrinischen Karst-Gebirges wurden die berühmten Karl May-Filme gedreht.
- f) Segeln und Motorbootfahren wird in beiden Ländern großgeschrieben, es gibt attraktive Reviere und Sportboothäfen.

Kroatien

- 19) Welche der folgenden Infos über die Geographie ist unwahr?
- a) Das nördlich an Kroatien angrenzende Land ist Slowenien.
- b) Weitab von den beliebten Urlaubsregionen an der Küste liegt die Hauptstadt Zagreb.
- c) Von den Höhen des Dinarischen Gebirges weht den Sommerurlaubern oft der gefürchtete Fallwind Umag entgegen.
- d) Das Dinarische Gebirge ist ein Karstgebiet, das viele Sehenswürdigkeiten wie z. B. Tropfsteinhöhlen und unterirdische Flüsse aufweist.
- 20) Welche Aussage über die Halbinsel Istrien ist nicht richtig?
- a) Der Nationalpark Brijuni mit seinem Safaripark kann per Schiff von Fazana aus erreicht werden.
- b) Im römischen Amphitheater von Pula finden im Sommer vielfältige kulturelle Veranstaltungen statt, wie z. B. Opernaufführungen.
- c) Die Promenade des traditionsreichen Opatija zieht sich über 12 km am Meer entlang.
- d) Eines der Städtchen mit einer malerischen Altstadt ist Konobas.
- 21) Welche der folgenden Angaben stimmt nicht?
- a) Krk ist eine der bekanntesten Inseln Kroatiens und kann vom Festland aus über eine Brücke erreicht werden.
- b) Die Hafenstadt Zadar lockt seit einigen Jahren mit einer neuen Attraktion, nämlich einer Meeresorgel.
- c) Dubrovnik wurde schon immer stark vom griechischen Einfluss geprägt, noch heute fühlt man sich beim Besuch der Stadt wie in Athen.
- d) Der zum Weltnaturerbe zählende Nationalpark Plitvicer Seen wird von urwüchsigen Wäldern, von Seen und von Wasserläufen geprägt.

Montenegro

- 22) In welcher Angabe über die Geographie steckt ein Fehler?
- a) Im Durmitor-Gebirge befindet sich einer von vier Nationalparks, auch der höchste Berggipfel des Landes, der Bobotov Kuk, befindet sich hier.
- b) Die montenegrinische Adriaküste erstreckt sich über ca. 290 km, etwa

- ein Viertel davon sind Strände.
- c) Bar, die südlichste Stadt des Landes, wird im Gegensatz zu den anderen Regionen des Landes stark von albanischen Einflüssen geprägt.
- d) Die Region um Zabljak ist im Winter ein beliebtes Skigebiet.

- 23) Welche der folgenden Aussagen ist nicht korrekt?
- a) Die Lovcen-Straße führt den Autotouristen entlang der Küste zu den malerischsten Ferienorten.
- b) Das Luxusresort Sveti Stefan ist eine durch einen Damm mit dem Festland verbundene Hotelinsel.
- c) Die Häfen von Kotor und Budva sind gut geeignet für Motor- und Segelyachten.
- d) Zur montenegrinischen Küche gehören die guten Weine und Spirituosen des Landes.

ITS Autoreisen

- 24) Infos zum Kroatien-Programm - welche davon ist nicht korrekt?
- a) "Aqua Chill Out" heißt der Poolkomplex der Ferienanlage "Sol Stella Maris" in Umag.
- b) Die Ferienanlage "Hotel & Village Sol Garden Istra" verfügt über einen Sportbereich namens "Sport Art", der u. a. 14 Tennisplätze aufweist.
- c) In Novi Podolski können die Gäste das Thalasso Wellness Center "Novi" der Ferienanlage "Resort Novi" nutzen.
- d) Kunden von ITS bestellen die Busanreise zu einigen wichtigen Ferienorten in Kroatien am einfachsten gleich bei der Buchung mit.

ITS

- 25) Eines dieser Statements ist nicht korrekt - welche?
- a) Die Kroatien-Angebote von ITS füllen etwa 30 Seiten im aktuellen Sommerkatalog und bieten gerade für Familien attraktive Angebote.
- b) Sehr anspruchsvolle Kunden werden sich im Hotel Croatia auf der Halbinsel Cavtat wohlfühlen.
- c) Eine gute Küche und ein turbulentes Abendprogramm kennzeichnen das Hotel Odisej auf der Insel Brac.
- d) Die Hotels "Astarea I / II", nur 12 km von Dubrovnik entfernt, liegen im Fischerort Mlini und bieten echte Erholungsgarantie.

DIE EUROPÄISCHE REISEVERSICHERUNG (Teil 6)

- 26) Welche der Aussagen zur Schülerreisen-Versicherung ist falsch?
- a) Das Schülerreiseschutz-Paket Europa ist ab € 4,00 buchbar.
- b) Der Selbstbehalt beträgt 20%, mindestens aber € 25,00 p. P.
- c) Das Lehrer-Ausfall-Risiko ist versichert, es besteht Versicherungsschutz für alle versicherten Personen bei Stornierung der ganzen Reise.
- d) Die RRV für Schülerreisen gilt in Europa.
- 27) Welche dieser Aussagen zum Gruppenreiseschutz stimmt nicht?
- a) Die EUROPÄISCHE bietet sowohl die Incoming-Krankenversicherung mit medizinischer Notfall-Hilfe als auch die Reiseabbruch-Versicherung als Gruppen-Einzelversicherungen an.
- b) Eine Gruppe kann ab 10 Personen als Gruppe versichert werden.
- c) Die Tarife für die Versicherung von Gruppenreisen sind bei Bahnreisen für Gruppen ab 15 Personen anwendbar.
- d) Bei Busreisen beginnt eine Gruppe bereits ab zehn Personen.

Royal Caribbean International (Teil 6)

- 28) Alaska bei RCI - welche Aussage ist nicht korrekt?
- a) Start- bzw. Endpunkte der Alaska-Routen sind Vancouver und Seward.
- b) Höhepunkte der Alaska-Route sind z. B. die Durchfahrt des Hubbard Gletscher und der Halt in Skagway.
- c) Auf Grund der niedrigen Durchfahrthöhe beim Hubbard Gletscher weist die "Radiance of the Seas" nur drei Geschosse auf.
- d) Von den RCI-Schiffen verfügt die "Radiance of the Seas" über den höchsten Anteil an Außenkabinen.

CALIMERA AKTIVHOTELS PRIMASOL HOTELS LTI INTERN. HOTELS

- 29) Welche dieser Angaben ist falsch?
- a) Beide Balearn-Hotels der RTH-Gruppe liegen auf Mallorca und verfügen über 2 bzw. sogar 3 Poolanlagen.
- b) Romantische Ausblicke bietet das CALIMERA Delfin Playa, aber quirliges Nightlife ist nur 10 km entfernt in San Antonio zu finden.
- c) Wer das CALIMERA Delfin Playa z. B. zum 01.09. bucht, kann einen Tanzkurs gratis in Anspruch nehmen und der 6-jährigen Tochter von der DLRG das Schwimmen beibringen lassen.
- d) Das herrlich gelegene PrimaSol Lavanda auf Hvar ist per Flug über Split und anschließender Bootsfahrt zu erreichen.

DERTOUR DELUXE

- 30) Welches dieser Statements ist nicht richtig?
- a) Ein wichtiges Merkmal von Luxus-Urlaub besteht darin, die individuellen Urlaubsträume der Kunden zu erfüllen und die Kunden zu verwöhnen.
- b) Hotels und Resorts der Luxus-Kategorien sollten u. a. möglichst viele Suiten und Villen sowie Spa & Wellness anbieten.
- c) Da der Premium-Kunde sehr viel Wert legt auf Authentizität und Individualität, sollte das Premium Reisebüro seinen Kunden sehr gut kennen und sehr serviceorientiert sein.
- d) City-Hotels erfüllen wegen ihrer beengten Lage im Stadtraum generell nicht die Anforderungen an ein Luxus-Hotel.