***In diesem Beispiel wurden die Sprachen Englisch und Spanisch kombiniert. Es kann aber mit sehr geringem Aufwand (Änderung der Eigennamen) für die Kombinationen Englisch/Französisch und Englisch/Italienisch angepasst werden.***

***Der sprachlichen Klarheit wegen wird nur für die Rolle des Praktikanten/der Praktikantin gegendert, die anderen beiden Rollen sind in dieser Version weiblich.***

**Situation:**

Der/die Praktikant/in hat erst vor ein paar Tagen das Praktikum in Südengland begonnen und wird derzeit von einer englischen Fachkraft an die Rezeption eingeschult.

Plötzlich ruft eine spanische Reiseleiterin an und braucht eine Änderung der Buchung für ihre Reisegruppe. Weil die Rezeptionistin nicht Spanisch kann, muss der/die Praktikant/in den Anruf übernehmen, kann / darf selbst nichts entscheiden und muss daher zwischen den beiden anderen Personen sprachmitteln.

**Ablauf:**

Jeweils alle Praktikanten/Praktikantinnen, Reiseleiterinnen respektive Rezeptionistinnen kommen zuerst in ihren jeweiligen Gruppen zusammen und überlegen gemeinsam, was und wie sie es sagen könnten – Brainstorming und Phrasen/Ausdrücke sammeln.

Anmerkung: Die Schüler/innen sehen jeweils nur ihre eigene Rollenkarte.

Dauer: 10 Minuten.

Zurück in die ursprüngliche Gruppe und durchspielen.

*Basierend auf einer Idee der HLW Deutschlandsberg. Wir danken Jacqueline Kogler und Josef Silldorff.*

**Praktikant/in: (E / SP)**

Es ist früh am Morgen; sie arbeiten als Praktikant/in im Hotel *Princess Sophie* in Südengland. Es ist erst Ihr dritter Tag und Sie werden von einer erfahrenen Kraft an der Rezeption eingearbeitet. Das Hotel ist froh, dass Sie Spanisch können, weil eine Reisegruppe aus Sevilla für heute Mittag angesagt ist. Ihre Kollegin hebt das Telefon ab und gibt es Ihnen sofort weiter – es sind die Spanier.

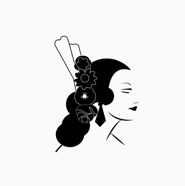
Lassen Sie sich die Probleme der Spanier erklären, fragen Sie bei der Rezeptionistin nach den gewünschten Informationen: Sie selbst dürfen nichts entscheiden, Sie sind nur Praktikant/in!

*Bleiben Sie immer höflich und charmant!*

**✂-------------------------------------------**

**Reiseleiter (SP):**

Sie heißen Carmen García Mena und sind Reiseleiterin aus Sevilla. Sie rufen im Hotel *Princess Sophie* an, wo Sie und Ihre Reisegruppe eine Reservierung für heute haben. Sie haben jedoch einige Probleme:

* Der Bus hat auf der Autobahn eine Panne gehabt und jetzt steht Ihre Gruppe auch noch im Stau.
* Deshalb können Sie und Ihre Gruppe nicht zu Mittag kommen wie bestellt, sondern erst zum Abendessen.
* In der Gruppe sind jetzt vier Leute mehr als gebucht. Ihr Chef hat vergessen, das zu melden.
* Sie brauchen jetzt zwei Doppelzimmer mehr, eines davon ein Raucherzimmer.
* Beide Zimmer mit Bad?
* Kann man am Abreisetag das Gepäck einige Stunden im Hotel lassen?
* Hat das Hotel ein zuverlässiges WLAN?
* *Klären Sie jeden einzelnen Punkt, bevor Sie zum nächsten gehen!*

*Bleiben Sie immer höflich und charmant!*

**✂-------------------------------------------**

**Rezeptionistin (E):**

****Ihr Name ist Elizabeth Wilson. Sie sind Rezeptionistin im Hotel *Princess Sophie* in Südengland. Sie sprechen keine andere Sprache außer Englisch, kennen sich aber im Hotel gut aus. Sie arbeiten gerade eine neue Praktikantin/einen neuen Praktikanten aus Österreich ein. Für heute Mittag ist eine Gruppe aus Spanien angesagt. Sie bekommen einen Anruf auf Spanisch und geben ihn höflich und professionell an den Praktikanten/die Praktikantin weiter.

Diese/r übermittelt Ihnen die Probleme der Spanier, die Sie lösen müssen.

Einige Informationen:

* Spätere Ankunft ist kein Problem, die Hotelküche ist sehr flexibel.
* Hotel ausgebucht bis auf ein Doppelzimmer und zwei Einzelzimmer.
* Doppelzimmer hat nur Dusche, Einzelzimmer haben Bad.
* Es gibt keine Raucherzimmer, aber eine schöne Terrasse.
* Zimmer müssen um 10:30 am Abreisetag geräumt sein.
* Neben der Rezeption gibt es einen Raum, wo man sein Gepäck lagern kann.
* Das WLAN funktioniert ausgezeichnet.

*Bleiben Sie immer höflich und charmant!*