



Überbetriebliche Kurse Block 1  
Präsenztag 4

# Reservationen entgegennehmen

## Beobachtungsbogen «Rollenspiel»

	Notizen
<p>Art der Gesprächsführung:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Wird auf die anfragende Person und ihre Bedürfnisse eingegangen?</li><li>- Wird das Gespräch strukturiert geführt?</li><li>- Ist das Verhalten höflich und freundlich?</li><li>- Ist die Aussprache klar und deutlich?</li></ul>	
<p>Inhalt des Gesprächs:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Werden die W-Fragen berücksichtigt?</li><li>- Werden die Bedürfnisse der anfragenden Person geklärt?</li><li>- Werden weitere, allenfalls wichtige Fragen geklärt?</li><li>- Wird ein entsprechendes erstes Angebot unterbreitet?</li></ul>	
<p>Verbesserungsvorschläge:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Welche weiteren Fragen könnten im Szenario wichtig sein?</li></ul>	

Überbetriebliche Kurse Block 1

Präsenztag 4 – Arbeitssituation 14: «Räumlichkeiten und Infrastruktur reservieren, verwalten und vermieten»

# Reservationen entgegennehmen: Anfragende Person

## Szenarien «Rollenspiel»

### Szenario 1: Rathausaal

Sie sind Schulleiter/in einer Sekundarschule. Kurz vor den Sommerferien findet an Ihrer Schule eine Politikwoche statt. Für den letzten Freitag vor den Ferien würden Sie gerne den Rathausaal Ihres Kantons anmieten, um den Jugendlichen die Politik noch etwas näherzubringen. Schülerschaft und Lehrkörper zusammen sind ungefähr 200 Personen. Verpflegung würden die Schülerinnen und Schüler selbst mitbringen. Um den Saal zu reservieren, rufen Sie beim Kanton an.

### Szenario 2: Waldhütte

Sie feiern am 16. Juli Ihren 18. Geburtstag und möchten gerne am Samstag derselben Woche dafür die Waldhütte Ihrer Gemeinde anmieten. Sie rechnen mit ungefähr 35 Gästen. Aus diesem Grund benötigen Sie zusätzlich noch vier Festbänke. Ausserdem möchten Sie gerne den dort vorliegenden Grill verwenden und sind sich nicht sicher, ob Sie das Holz dafür selbst mitnehmen müssten. Ihre Eltern haben angeboten, Ihnen am nächsten Tag bei der Reinigung der Hütte zu helfen. Sie gehen auf die Gemeindeverwaltung, um die Reservationsanfrage bei der Gemeinde zu besprechen.

### Szenario 3: Sitzungszimmer

Sie arbeiten beim kantonalen Berufsbildungsamt. Immer Anfang des Schuljahres findet eine grosse Sitzung zusammen mit dem Volksschulamt statt, in welcher Sie sich über gemeinsame Ziele absprechen. Gerne würden Sie für diese Sitzung ein Sitzungszimmer beim Amt für Umwelt mieten, da dieses die grösseren Zimmer und die modernere Infrastruktur aufweist. Ungefähr 15 Personen werden an der Sitzung teilnehmen. Gerne hätten Sie die Möglichkeit, in der Runde zu sitzen und nicht an einzelne Tische verteilt zu werden. Sie bräuchten ausserdem die Möglichkeit, eine PowerPoint-Präsentation auf einer Leinwand präsentieren zu können. Die restlichen benötigten Unterlagen werden Sie selbst mitnehmen. Da die Sitzung ungefähr vier Stunden in Anspruch nehmen wird, wären Sie ausserdem froh um eine kleine Verpflegungsmöglichkeit (z.B. Kaffee, ein paar Früchte oder Brötchen). Auf Ihrem Weg nach Hause machen Sie einen kurzen Halt beim Amt für Umwelt, um die Reservation des Sitzungszimmers vorzunehmen.

#### **Szenario 4: Seminarraum**

Sie sind Abteilungsleiter/in in der öffentlichen Verwaltung. Für Ihre sechs Mitarbeitenden haben Sie eine interne Schulung zum Thema «Führung herausfordernder Kundengespräche» vorbereitet. Gerne würden Sie diese Schulung in zwei Wochen durchführen. Sie benötigen dafür ungefähr drei Stunden und würden einzelne kleine Tische, die im Raum auch bewegt werden könnten, bevorzugen. Da Sie einige Gruppenarbeiten geplant haben, möchten Sie zudem gerne zwei Flipcharts vorbereitet haben. Ausserdem benötigen Sie einen Moderationskoffer und eine Pinnwand. Sie sprechen Ihre/n Mitarbeitende/n im Büro an und tragen ihm/ihr auf, einen Raum zu reservieren.

# Reservationen entgegennehmen: Kauffrau/Kaufmann der öffentlichen Verwaltung

## Szenarien «Rollenspiel»

### Szenario 1: Rathausaal

Sie arbeiten beim Kanton und sind für die Vermietung des Rathausaales zuständig. Der Saal bietet Raum für 250 Personen und ist sehr beliebt in der Bevölkerung und am Wochenende daher bereits für das ganze Jahr ausgebucht. Nicht erlaubt ist die Vermietung für religiöse oder politische Veranstaltungen (mit Ausnahme natürlich der Ratssitzungen). Verpflegung ist nur über den Inhouse-Caterer möglich. Sie erhalten einen Anruf für eine Reservationsanfrage. Holen Sie die wichtigen Informationen im Kundengespräch ein. Wenn Ihnen Angaben zu den Räumen, der Infrastruktur oder den Nutzungsbedingungen fehlen, dürfen Sie kreativ sein und improvisieren.

### Szenario 2: Waldhütte

Ihre Gemeinde verfügt über eine Waldhütte, die sie Externen für ihre privaten Veranstaltungen zur Verfügung stellt. Die Hütte verfügt über eine gut ausgestattete Küche und eine Grillstelle. Die Verpflegung muss selbst organisiert werden. Personen, die in der Gemeinde wohnhaft sind, haben einige Vorzüge im Vergleich zu Personen aus anderen Gemeinden. Die Waldhütte bietet Platz für 40 Personen. Für dieses Jahr ist sie schon für alle Samstage ab jeweils 16 Uhr ausgebucht. Sonst ist sie kaum vermietet. Am Schalter werden Sie auf eine mögliche Reservation der Hütte angesprochen. Erfragen Sie alle wichtigen Informationen. Wenn Ihnen Angaben zu den Räumen, der Infrastruktur oder den Nutzungsbedingungen fehlen, dürfen Sie kreativ sein und improvisieren.

### Szenario 3: Sitzungszimmer

Sie arbeiten beim Amt für Umwelt. Öfters werden Sie von anderen Ämtern für ein Sitzungszimmer angefragt, da Sie über eine sehr moderne Ausstattung verfügen. Trotz der hohen Nachfrage lässt sich in der Regel immer ein Zeitfenster für Reservationsanfragen finden. Kurz vor Feierabend kommt der/die Mitarbeitende des Berufsbildungsamtes bei Ihnen im Büro vorbei, um ein Sitzungszimmer zu mieten. Erfragen Sie alle wichtigen Informationen. Wenn Ihnen Angaben zu den Räumen, der Infrastruktur oder den Nutzungsbedingungen fehlen, dürfen Sie kreativ sein und improvisieren.

### Szenario 4: Seminarraum

Ihre vorgesetzte Person kommt zu Ihnen an den Arbeitsplatz und bittet Sie um die Reservation eines Seminarraumes. Sie haben einige davon und einer ist eigentlich immer frei. Stellen Sie alle nötigen Nachfragen, um die Reservation des Seminarraums weiter zu bearbeiten. Wenn Ihnen Angaben zu den Räumen, der Infrastruktur oder den Nutzungsbedingungen fehlen, dürfen Sie kreativ sein und improvisieren.