

A-01: szerep: magyar turista

Ön most érkezett egy nem túl nagy városba külföldön. Menjen be egy utazási irodába és rendeljen szállást két felnőtt és három gyerek számára. A szálloda túl drága, kisebb panzió vagy magán szállás lenne a legjobb. Ha másképp nem megy, pótágyas szobát is fogadjon el. Ha lehet, kerülje el a kempinget.

A-02: szerep: külföldi idegenvezető

Az Ön által vezetett magyar turistacsoport csak kétágyas szobákat kap az egyik szálláshelyen. Kénytelen azokat is kétágyas szobákban elhelyezni, akik egyágyast fizettek be. Kérje meg udvariasan „B”-t, hogy egy másik utassal együtt fogadjon el egy kétágyas szobát. Otthon természetesen visszakapja a különbözetet. Ha semmilyen módon nem tudná meggyőzni a vendéget, ígérje meg, hogy egy másik, közeli szállodában megnézi, van-e egyágyas szoba.

A-03: szerep: magyar turista

Külföldi útja során kompon kell átkelnie a folyón. Váltson jegyet két felnőtt és két gyerek részére. Egy kocsival és egy lakókocsival vannak úton. Érdeklődjön meg az árakat, és hogy a gyerekek kapnak-e kedvezményt.

A-04: szerep: külföldi vámtiszt

Ön észreveszi, hogy egy külföldi gépkocsi utasterében tévékészüléket visznek.
 ☆ Kérdezze meg, mi az úti cél. Tranzitutasoknak belépéskor ki kell fizetniük a behozott elektronikai cikkek 20%-át, amit az ország elhagyásakor visszakapnak. Amennyiben ezt nem tudják kifizetni, nem léphetnek be az országba. Ha mégis megsajnálna a gépkocsi utasait, tekintsen el a fentiekől, de figyelmeztesse őket, hogy értesíti az összes határállomást, és amennyiben nem lesz náluk a készülék, szigorú büntetéssel számolhatnak.

A-05: szerep: külföldi idegenvezető

Az Ön által vezetett magyar turistacsoport programjában szerepelt volna a mai napon egy egész napos hajókirándulás, de a helyi sztrájk miatt erre nem kerülhet sor. Kérjen elnézést az utasoktól és javasolja, hogy délelőtt nézzék meg a városi múzeumot, délután szabadprogram lesz, otthon pedig kártérítést kapnak.

A-06: szerep: magyar turista

Ön egy társasutazáson van külföldön. Kérje meg a külföldi idegenvezetőt, hogy a délutáni szabadidőben menjen el Önnel egy fotóciikk-boltba, mert fényképezőgépből nem tudja kivenni a filmet és sajnálná, ha az út élményeit nem tudná megörökíteni.

A-07: szerep: magyar turista

Ön valószínűleg az előző szálláshelyen a szekrényben felejtette a bőrkabátját. Kérje az idegenvezető segítségét, mert egy nagyon értékes kabátról van szó.

A-08: szerep: légiutas

Kérdezze meg a légiutas-kísérőt, miért nem szállt még le a gép, hiszen Ön már többször tette meg ezt az utat és még soha nem volt probléma. Attól tart, hogy lekési a csatlakozást.

A-09: szerep: külföldi idegenvezető

Udvariasan figyelmeztesse turistacsoportjának egyik utasát, hogy a jövőben legyen pontos, ne kelljen az egész csoportnak rá várnia.
 ☆ Minden utas ugyanannyit fizetett és senkinek nincs joga elrontani a többiek nyaralását. Amennyiben holnap, a továbbutazáskor nem jelenik meg pontosan, 15 percet várnak, mert ennyi a nemzetközi norma, de utána továbbindulnak, hiszen többszáz kilométert kell megtenniük.

A-10: szerep: magyar turista

Ön befizetett egy külföldi társasutazást, mely Zürichből indult ma, és következő állomása Stuttgart. Ön azonban későn érkezett a találkozási pontra és a csoport bizonyára elindult. Kérjen segítséget egy közeli utazási irodában, érdeklődjön meg, mit tehet. Kérdezze meg, tudják-e értesíteni a stuttgarti szállodát, hogy Ön később csatlakozik a csoporthoz és ne töröljék az utaslistáról.

A-11: szerep: magyar turista

Önt külföldi útja során rablótámadás érte, melynek során a tettes kitépte a kezéből a táskáját. Iratok (útleveél, hitelkártya, autópapírok, egy notesz címkével) és pénz (kb. 550 \$-nak megfelelő összeg különböző pénznemekben) volt benne. Támpontok a rendőr kérdéseire: A támadó 20—25 év körüli, vékony fiatalember, aki a főtéren egy motorral haladt el Ön mellett, és lassított, mikor az Ön közelébe ért. Fekete bőrdzsekit és ugyanilyen bőrnadrágot viselt.

A-12: szerep: magyar turista

Vonja kérdőre külföldi idegenvezetőjét, amiért — szemben az otthoni ígérettel — a kapott talonokat sehol sem lehet felhasználni, csak a szálloda éttermében. Ha ezt tudta volna, több pénzt hozott volna magával. Legyen nagyon határozott!

A-13: szerep: magyar turista

Ön társasutazáson van külföldön. Otthon nem fizetett be egy fakultatív kirándulásra, ám most meggondolta magát, szívesen befizetne rá pótlólag, itt a helyszínen azonban 15%-kal drágább. Kérdezze meg a külföldi idegenvezetőt, mi az oka az áremelésnek, mert ezt Ön nem tartja tisztességesnek.

A-14: szerep: magyar turista

Ön külföldi tengerparti üdülésre fizetett be. Az utazási iroda ajánlatában az állt, hogy közvetlenül a vízparton helyezik el az utasokat tengerre néző faházakban.
 ☆ Ehelyett a helyszíni iroda képviselője magánházhöz irányította Önöket, mondván, hogy az is a parton van. Ön még ezt is elfogadta volna, de kiderült, hogy a magán szállás kb. 2 km-re van a víztől és ötüknek kellene egy kicsi szobában szoronganiuk. Menjen vissza a helyi irodába és nagyon erélyesen tegyen panaszt.

A-15: szerep: magyar turista

Ön külföldön pár napot töltött egy festői kisvárosban. Holnap azonban szeretne kirándulást tenni az innen kb. 80 km-re levő nagyvárosba. Kérdezze meg a pályaudvaron, mikor indul vonat holnap reggel és mikor tud visszajönni. Este 7-re vissza kell érnie!

Válassza ki a legmegfelelőbb viszonylatot és vegye meg a jegyet.

A-16: szerep: külföldi turista

Ön most jár először Magyarországon (közelebből a Balaton mellett nyaral tíz napig), ezért szeretne részt venni néhány fakultatív programon. Kérdezze meg az utazási irodában, milyen programokat ajánlanak és ezek mit tartalmaznak. Válassza ki az Önnek tetsző(ke)t és fizessen is be rá(juk).

A-17: szerep: külföldi

☆ Ön most jár először Magyarországon. Szeretné megismerni az országot. Sokat hallott már a pusztáról, a csikósokról, meg a csárdákról. Szeretné mindezeket közelebből is megismerni, hiszen mindez bizonyára tipikusan magyaros. Kérje meg vendéglátóját, tanítsa meg csárdást jární.

A-18: szerep: magyar turista

Ön társasutazáson vesz részt külföldön. Szeretne egy fontos ügyben hazatelefonálni. Kérdezze meg külföldi idegenvezetőjét, telefonálhat-e az ottani utazási irodából, mert nem tudja, hogyan kell az utcai fülkéből Magyarországot hívni.

A-19: szerep: magyar turista

☆ Ön társasutazáson van külföldön. A csoport holnap reggel indul a repülőtérré. Ön azonban vonattal indul haza. Kérdezze meg a szálloda portását, jár-e Önnek a transzfer a pályaudvarra ugyanúgy, ahogy a többieknek a repülőtérré. A portás válaszában megfelelően döntsön.

A-20: szerep: magyar turista

Ön külföldi szállodában foglalt helyet egy hétre. A harmadik napon azonban üzleti ügyben váratlanul haza kell utaznia. Kérdezze meg a portást, ki kell-e fizetnie a hátralevő négy napot is.

A-21: szerep: magyar turista

Ön egy hétre rendelt szobát külföldön teljes ellátással. Most — érkezésekor — azonban szeretné a szobát csak reggelivel kivenni. Ha ez nem lehetséges, érdeklődjön meg, hánytól hányig lehet reggelizni, ebédelni és vacsorázni.

A-22: szerep: magyar üzletember

Ön üzleti úton van külföldön. Néhány telexet és táviratot szeretne feladni. Kérdezze meg a szálloda portásától, elintézheti-e ezeket itt helyben, vagy el kell-e mennie a postára. Tudakolja meg azt is, van-e olyan kisebb helyiség, amelyiket üzleti tárgyalásaihoz kibérelhet.

A-23: szerep: magyar turista

Ön most érkezett pár napra külföldre. Kérdezze meg a szálloda portását, milyen szórakozási lehetőségek vannak itt a szállodában, ill. a környéken.

A-24: szerep: külföldi turista

Ön most jár először Magyarországon. Kérdezze meg szállásadójától, milyen nevezetességek találhatók a környéken, amelyeket érdemes lenne megnézni.

Önt nagyon érdeklik az építészeti emlékek, de szereti a szép tájakat, szeret kirándulni is.

A-25: szerep: külföldi vendéglátó

☆ Ön kb. tíz évvel ezelőtt járt már Magyarországon. Most nagyon örül magyar vendégének, aki egy szobát bérel Önnél. Kérdezze meg, mi minden változott azóta. (Politika, gazdaság, árak, bérek stb.) Legyen udvarias és érdeklődő.

A-26: szerep: külföldi turista

Ön vonattal érkezett Magyarországra, de szeretne repülővel visszatérni. Kérdezze meg a szálloda portását, mi a teendője.

A-27: szerep: külföldi turista

Kérdezze meg a szálloda portását, milyen sportolási lehetőségek vannak a szállodában, ill. a környéken.

A-28: szerep: külföldi turista

☆ Ön szereti a komolyzenét. Most jár először Magyarországon. Kérdezze meg a szálloda portását, milyen komolyzenei rendezvények vannak a városban, ill. a környéken.

A-29: szerep: külföldi vendéglátó

Ön nagyon érdeklődik a múzeumok és képtárak iránt. Ezt a szenvedélyét szeretné most megosztani magyar vendégével. Ajánlja fel, hogy mind a három napon, amit vendége itt tölt, elkíséri különböző múzeumokba és képtárakba. Ha Ön külföldön jár, szinte minden idejét ezzel szokta eltölteni. Fejtse ki, mennyire helytelen, hogy sokan külföldön csak szórakozni és vásárolni akarnak.

A-30: szerep: magyar turista

Ön társasutazáson vesz részt külföldön. Kérdezze meg külföldi idegenvezetőjét, milyen fakultatív programokon vehet részt. Ön kizárólag a látnivalók kedvéért jött és nem vásárlási céllal.

Ön beszél az ország nyelvét, nincs szüksége tolmácsra.

B-01: szerep: utazási iroda alkalmazottja

Ön valahol külföldön egy utazási irodában a fizetővendég-szolgálati feladatokat látja el. Javasolja a vendégnek az egyik szállodát. Ez lenne a legkényelmesebb megoldás, mert itt van egy sarokra. (Magas árat mondjon!)

Panzióba csak úgy tudja elhelyezni a vendégeket, hogy két, egymástól nem túl messze fekvő panzióban ad egy-egy szobát, magánszálláson jelenleg csak egy kétágyas — nem pótagyazható — szoba szabad.

Van a közelben egy kemping, ahol kivehetők kétszobás faházak. Ezek olcsók is.

B-02: szerep: magyar turista

☆ Ön otthon az utazási irodában egyágyas szobát fizetett be, most azonban a külföldi szállodában kétágyas szobában akarják elhelyezni — természetesen a turistacsoport egy másik tagjával együtt. Ezt ne fogadja el még akkor sem, ha felajánlják, hogy otthon visszakapja a különbözetet. Határozottan utasítsa vissza a külföldi idegenvezető javaslatát.

B-03: szerep: jegyárús

Ön valahol külföldön egy kompnál árulja a jegyeket. Szolgálja ki az utast. (A gyerekek ugyanannyit fizetnek, mint a felnőttek, és a lakókocsi díja a személyautó díjának másfélszerese.)

B-04: szerep: magyar turista

☆ Ön valahol külföldön vásárolt egy tévékészüléket. Most hazafelé tartva egy közbülső ország határára érkezett, melyen csupán átutazni szeretnének. Pénze már szinte semmi sincs. Ha problémája támadna a vámtilszittel, hivatkozzon arra, hogy pici gyerekekkel vannak úton, és ha most meg kellene kerülniük az országot, kénytelenek lennének a kocsiban aludni, mert — nem számítva erre az incidensre — pénzt elköltötte.

B-05: szerep: magyar turista

Ne menjen bele kompromisszumba. Önt nem érdekli a városi múzeum. Ön egy egész napos hajókirándulást fizetett be, és nem fog megelégedni, ha az utazási iroda csak ennek árát téríti vissza, hiszen ahhoz, hogy ezt pótolja, újra el kell jönnie ide. Figyelmeztesse az idegenvezetőt, hogy be fogja perelni az utazási irodát.

B-06: szerep: külföldi idegenvezető

Ma délután Önnek feltétlenül be kell mennie a helyi utazási irodába, mert el kell hoznia a holnapi hajókirándulásra a jegyeket. Nem tudja, mikor ér vissza, de ígérje meg a vendégnek, hogy holnap a hajókirándulás előtt teljesíti kérését.

B-07: szerep: külföldi idegenvezető

Ha a turistacsoport egyik tagja segítségért fordul Önhöz, mondja meg, hogy szerencsére nem az előző szálláshelyen, hanem a buszban hagyta a kabátját, és a sofőr megtalálta. Figyelmeztesse azonban az utast, hogy jobban vigyázzon az értékeire, mert három napja a fényképezőgépét kereste az egész csoport, tegnapelőtt az aranyóráját felejtette az asztalon a szalvéta alatt, most pedig itt a kabát-ügy.

B-08: szerep: légiutas-kísérő

Mondja meg az utasnak, hogy a repülésirányítók munkalassító sztrájkja miatt késnek, de tíz percen belül leszállnak, és ügyelnek arra, hogy senki ne kesse le a csatlakozást.

B-09: szerep: magyar turista

☆ Ön külföldön társasutazáson vesz részt és már többször elkésett. Ha ezért bárki felelősségre akarja vonni, ne engedje. Elvégre éppen elég drága volt az út ahhoz, hogy most jól érezze magát nyaralása alatt.

B-10: szerep: utazási irodában ügyintéző

☆ Közölje udvariasan az Önhöz forduló külföldivel, hogy szívesen segítségére vannak, de az összes ezzel járó költséget (telefon, telex stb.) fizetnie kell. Önök vasútjegyet is tudnak biztosítani, de azt is ki kell fizetnie.

B-11: szerep: külföldi rendőr

Önnél egy rablótámadásról tesznek feljelentést. Kérdezze meg a károsultat, hol, mikor, és milyen körülmények között történt az eset. Kérje meg a károsultat, írja le részletesen, mi volt a táskában, majd jegyezze fel személyi adatait (név, születési hely, idő, állandó és jelenlegi lakcím). Kérjen személyleírást a támadóról (életkor, kinézés, ruházat stb.). Ígérje meg, hogy kapcsolatba lép a magyar konzulátussal, addig is tartózkodjon szálláshelyén.

B-12: szerep: külföldi idegenvezető

☆ Ha csoportjában az egyik utas panaszkodna Önnek, közölje vele, hogy az Önök utazási irodája korrektül tájékoztatta a magyar utazási irodát arról, hogy a talonokat csak a szálloda éttermében fogadják el. Önöket felelősség nem terheli. Udvariasan, de határozottan hárítsa el a szemrehányást.

B-13: szerep: külföldi idegenvezető

☆ Magyarázza meg a méltatlankodó utasoknak, hogy nem emették a fakultatív program árát. Csupán arról van szó, hogy az iroda azoknak, akik az utazás befejeztékor jelentkeznek a fakultatív programokra, kedvezményt ad, ez a kedvezmény pedig a helyszínen nem jár.

B-14: szerep: utazási irodai alkalmazott

☆ Próbálja elhárítani a méltatlankodó utas panaszait, de ha minden kötél szakad, ígérje meg, hogy másnapra biztosít nekik egy olyan faházat, amire voltaképpen befizettek.

B-15: szerep: pénztáros vasútállomáson

A kérdéses városba holnap reggel 6.10-kor indul személy (érk.: 7.40), ill. 7.15-kor (érk.: 8.45). Gyorsvonat indul 8.30-kor (érk.: 9.15). Vonatok vissza: személy (ind.: 16.15, érk.: 17.45), ill. (ind.: 18.05, érk.: 19.35), ill. gyors (ind. 17.30, érk.: 18.15). A gyorsvonati jegy ára 60%-kal drágább a személyvonatnál.

B-16) szerep: ügyintéző utazási irodában

Javasolja az alábbi programokat:

- Kirándulás Budapestre (egész napos, de. városnézés, ebéd, du. szabadidő, 17 órakor indulás vissza).
- Kirándulás a Balaton körül (egész napos, ebéd egy igazi csárdában, uzsonna Tihanyban, igény szerint bármikor fényképezési lehetőség).
- Parasztlakodalom (esti program, jelmezes szereplőkkel, vacsora, ital benne az árban).

B-17) szerep: magyar vendéglátó

Magyarázza el vendégének, hogy a magyarokról külföldön kialakult kép nem mindenben fedi a valóságot. Ígérje meg neki, hogy mindazt megmutatja, amit kért, de javasolja egyben, hogy nézze meg a Dunakanyart, Szentendrét, Egert, Szegedet. (Ezekről mondjon neki pár szót.) Ön nem tud csárdásolni, de egy barátja igen, így ezt a kérést is teljesíteni tudja.

B-18) szerep: külföldi idegenvezető

Adja tapintatosan a vendég tudtára, hogy az utazási irodából magánügyben nem lehet külföldre telefonálni, de Ön szívesen elmegy vele egy telefonfülkéhez és segít neki felhívni a kívánt számot.

B-19) szerep: szállodaportás

Magyarázza meg a vendégnek, aki holnap reggeltől elválik a csoporttól, hogy a transzfer akkor járna neki, ha a reptérre menne. Mivel azonban ezt nem veszi igénybe, ez azt jelenti, hogy lemond róla. Ha kívánja, rendelhet viszont neki saját költségére taxit, ill. elmagyarázhatja, hogyan jut a pályaudvarra. Ez utóbbi viszont körülményes, pláne sok csomaggal, mert kétszer át kell szállni.

B-20) szerep: külföldi szállodaportás

A vendégnek nem kell a teljes összeget kifizetnie, ha előbb távozik, csak annyit napot, amennyit ténylegesen ott töltött (déli 12 óra utáni távozás újabb napnak számít!), ill. a hátralék 15%-át.

B-21) szerep: külföldi szállodaportás

A vendég előre foglalt szállást (teljes ellátással). Mivel jelenleg főszezon van, a szobákat csak teljes panzióval lehet igénybe venni. Reggeli 7—10-ig, ebéd 11—14.30-ig, vacsora 18—22-ig kapható.

B-22) szerep: külföldi szállodaportás

A szállodában minden szobában van telefon, táviratfeladást, telexüzenet továbbítását, ill. telefax-szolgáltatást a recepciónál lehet megrendelni. A szállodában van két tízszemélyes tárgyaló, amelyeket órára, délelőtre, vagy délutánra, ill. egész napra lehet kibérelni.

B-23) szerep: külföldi szállodaportás

A szállodában van úszómedence, szauna, mini-golfpálya, teniszpálya, a földszinten van egy drinkbár és egy presszó a teraszon, a tizedik emeleten pedig egy éjszakai bár (mindennap este 12-től másfél óráig műsor). A közelben van még két táncos szórakozóhely, ill. két utcával arrébb egy éjszakai bár.

B-24) szerep: magyar vendéglátó

Mondja el vendégének, milyen látnivalók találhatóak lakóhelyén és környékén.

B-25) szerep: magyar turista

☆ Tájékoztassa vendéglátóját ismereteinek és a mostani helyzetnek megfelelően.

B-26) szerep: magyar szállodaportás

Ha a vendég vonattal jött és repülővel szeretne hazamenni, el kell mennie az utazási irodába vagy a pályaudvarra, és le kell pecsételtetnie a jegyét, mert csak így kaphatja vissza otthon az árát. A repülőjegy egyszerűbb, ezt a recepció is megrendelheti. Kérdezze meg mikorra kellene a repülőjegy és javasolja, hogy először azt rendelje meg a vendég, és csak akkor érvénytelenítse vasúti jegyét.

B-27) szerep: magyar szállodaportás

A szállodában van úszómedence, a szálloda mellett pedig egy teniszpálya. Ha azonban komolyabban szeretne úszni a vendég, akkor ajánlja a közeli uszodát, mert a szállodai csak 15 m hosszú. Jobbra a második utcában pedig van egy konditerem, ezt is bátran ajánlhatja, mert már több vendég elégedetten nyilatkozott róla.

B-28) szerep: magyar szállodaportás

☆ Tájékoztassa a zenekedvelő vendéget, milyen komolyzenei rendezvények vannak lakóhelyén és annak környékén.

B-29) szerep: magyar turista

Ön három napot tölt külföldi vendéglátójánál. Ezen idő alatt szeretne legalább egy teljes nap sétálni a városban, nézegetni az üzleteket és vásárolni. Szeretne elmenni moziba és egyik este egy hangulatos étterembe.

Ha vendéglátója más programot javasol, próbálja azt nagyon udvariasan elhárítani, de vigyázzon, nehogy megsértse.

B-30) szerep: külföldi idegenvezető

Tájékoztassa magyar vendégét, hogy fakultatív programok (várlátogatás, skanzenlátogatás, kirándulás a közeli hegyekbe) bőven vannak, a csoport nagyobb része azonban ezeken részben pénzhiány miatt, részben pedig azért, mert vásárolni szeretne, nem akar részt venni. Ezért a programokra ugyan elmehet a vendég, de akkor más csoportokhoz kell csatlakoznia és magyar nyelvű vezetés nem lesz.