



Speech prompt 1: Booking a trip

1. Read the dialogue between a travel agent and a customer. Then act it out with a partner.

Travel agent: Good morning. What can I do for you?
Customer: I'd like to go to Bangor in Ireland by train.
Travel agent: I'm afraid that's impossible. Ireland is an island.
 But you can get there by plane.
Customer: Oh no! I hate flying. I'm afraid of flying.
 I want to travel by train.
Travel agent: As I said, you can't get there by train.
 But you can get there by boat.
Customer: I can't travel by boat. I get seasick (*seekrank*).
Travel agent: Why don't you go to Bangor in England?
Customer: Good idea!



2. First read the role cards carefully. Then act out a dialogue similar to the one above between a travel agent and a customer. Swap roles.

Partner A: Customer

- Begrüße den Reisekaufmann.
- Du erklärst, dass du mit dem Schiff von Hamburg nach München reisen möchtest.
- Du möchtest nicht fliegen, da du Flugangst hast.
- Du willst nicht mit dem Zug fahren, weil du das langweilig findest.
- Erkläre, dass du kein Auto mieten kannst, weil du keinen Führerschein (*driving licence*) hast.
- Sag ihm, dass dir die Idee gefällt, aber dass du noch darüber nachdenken musst.

Partner B: Travel agent

- Begrüße den Kunden. Frage, was du für ihn tun kannst.
- Du machst ihm klar, dass es nicht möglich ist, mit dem Schiff von Hamburg nach München zu reisen. Weise darauf hin, dass es 520 Meter über dem Meeresspiegel (*sea-level*) liegt. Schlage ihm vor, mit dem Flugzeug nach München zu fliegen.
- Erkläre, dass er auch mit dem Zug fahren kann.
- Schlage vor, dass er sich ein Auto mieten kann (*Why don't you ...?*).
- Empfiehle ihm, stattdessen mit dem Schiff nach Amsterdam zu reisen.



Speech prompt 14: At a New York deli

You are at a self-service deli (*Feinkostgeschäft*) in New York with an American friend. Work with a partner and act out the following dialogue in English. The words in the box on the right will help you.

- Partner A: Sage, dass es hier sehr voll ist und alle Tische besetzt sind.
- Partner B: Weise darauf hin, dass das Wetter schön ist und ihr im Freien essen könnt. Dein Freund/deine Freundin soll etwas zum Mitnehmen bestellen.
- Partner A: Schlage vor, euch an der Schlange vor dem Schalter anzustellen.
- Partner B: Erkläre, dass „queue“ritisches Englisch ist. Amerikaner sagen „line“.
- Partner A: Sage, dass du einige Wörter auf der Speisekarte nicht verstehst.
- Partner B: Frage nach den Wörtern, die er/sie nicht versteht.
- Partner A: Sage, du weißt nicht, was „bagel“, „lox“ und „pastrami“ sind.
- Partner B: Gib folgende Erklärungen:
 bagel – ein rundes Brötchen mit einem Loch in der Mitte;
 lox – das jüdische Wort für Lachs;
 pastrami – Rindfleisch, das gesalzen, geräuchert und in Scheiben geschnitten wird. Es wird heiß serviert.
- Partner A: Frage, warum die Kunden nach der Bestellung einen Zettel mit einer Nummer erhalten.
- Partner B: Sage, dass die Kunden erst zur Kasse gehen müssen. Dort nennen sie die Nummer und bezahlen die Rechnung. Sobald die Bestellung fertig ist, wird die Nummer ausgerufen. Jetzt kann die Bestellung am Schalter abgeholt werden.



full • are taken

outdoors • order 'to go'

Let's join ... • queue counter

menu

don't understand

bread roll • hole
 Jewish • salmon
 beef • salted • smoked
 sliced • is served hot

customers • order ticket
 cash desk
 pay the check (AE)
 as soon as is called out
 can be collected

Now swap roles and act out the dialogue again.





Speech prompt 15: At the Heartbreak Hotel

Your class is on an exchange with your partner school in Boston. You're staying at a hotel. The rooms are far from perfect. Your teacher thinks it's a good opportunity for you to practice your English and complain to the manager.

1. First read the dialogue between a hotel guest and the manager of the Heartbreak Hotel. Then act it out with a partner. Swap roles.

Guest: Excuse me, sir/madam. Are you the hotel manager?

Manager: Yes. How can I help you?/What can I do for you?

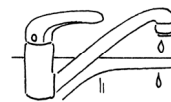
Guest: I have a complaint to make. We've got a problem with the door.

Manager: I'm sorry to hear that. May I ask what the problem is?

Guest: I wanted to lock the door, but the lock is broken.

Manager: I'm very sorry to hear that. I'll send the caretaker up immediately (*sofort*) to replace it. I apologize for the inconvenience (*Unannehmlichkeit*).

2. Use the phrases in the language boxes below and act out similar dialogues. Then swap roles.



You wanted to ...

use the toilet
it doesn't flush

watch TV
the screen is dark

sleep
the tap is leaking

have a shower
no warm water



Partner A: Guest

1: Make a complaint

- I'm sorry to complain, but ...
- Excuse me. I want to complain about ...
- I have a complaint to make. There's something wrong with ...

2: Say what the problem is

- I wanted to ..., but ...
- I couldn't ... because ...



Partner B: Heartbreak Hotel manager

1: Offer an apology

- Please accept our apology.
- I'm awfully sorry to hear that.
- I really have to apologize.

2: Offer a solution

- I'll send our caretaker up immediately.
- I'm sure he'll be able to repair / replace / stop the leak / solve the problem.
- I could offer you a different room.