

Automobil-Werkstattkoordinator:in

Prüfungsteil 1: "Tätigkeiten koordinieren"

Zeit: 60 min. (+ 30 min. mündlich)

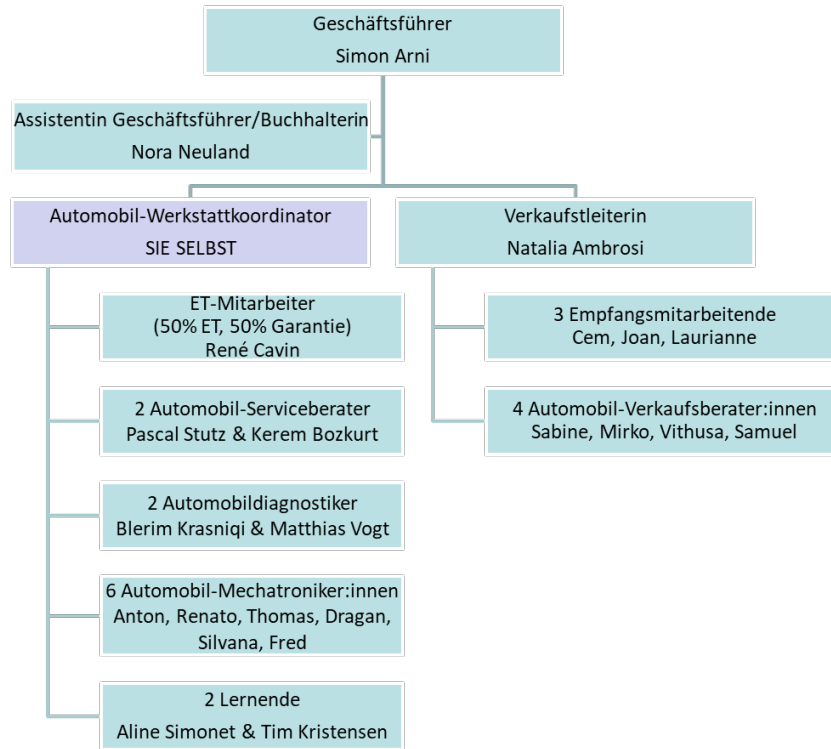
Ausgangslage:

Sie sind als Automobil-Werkstattkoordinator:in in einem mittelgrossen Garagen-Betrieb angestellt (siehe Organigramm). Obwohl Sie dem Geschäftsführer unterstellt sind, tragen Sie einen Grossteil der Betriebsverantwortung und haben immer alle Hände voll zu tun. Denn Simon Arni, der Geschäftsführer, leitet noch drei weitere Garagen-Betriebe und ist so gut wie nie vor Ort. Da Sie ein gutes Team mit qualifizierten und motivierten Mitarbeitenden haben, macht Ihnen die Arbeit Spass. Eine hohe Kundenzufriedenheit ist Ihnen sehr wichtig. Schliesslich läuft ohne Kund:innen gar nichts. Ausserdem liegen Ihnen die Lernenden am Herzen. Sie sind Berufsbildner, haben aber volles Vertrauen in die Automobil-Mechatroniker:innen, die alle Praxisbildner:innen sind.

Heute ist Freitag, der 17. Juli, 9:30 Uhr. Sie kommen gerade aus der Znüni-Pause und nehmen sich eine Stunde Zeit, um verschiedene Aufgaben abzarbeiten und die Termine für den Wochenabschluss zu koordinieren. An diesem Tag ist die Werkstatt gemäss Tagesauslastung der Mitarbeiter:innen zu 100 % ausgelastet. Sie freuen sich sehr aufs Wochenende, da Sie sich seit fast drei Monaten kein ganzes freies Wochenende mehr einrichten konnten. Nun verreisen Sie mit zwei Freunden nach Barcelona. Der Bus fährt heute Abend um 17h15. Sie müssen deshalb heute unbedingt pünktlich um 16 Uhr Feierabend machen, da Sie noch nichts gepackt haben und mit dem öffentlichen Verkehr zum Bahnhof reisen müssen. Als Sie sich an den Schreibtisch setzen, finden Sie dort mehrere Aufgaben, die vor der Pause noch nicht da waren.

Nullserie

Organigramm:



Öffnungszeiten:

Kundendienst/Werkstatt:

Montag - Freitag: 07:00 - 12:00 / 13:30 - 17:30
Samstag/Sonntag: geschlossen

Verkauf:

Montag - Freitag: 08:00 - 18:30
Samstag: 09:00 - 12:00
Sonntag: geschlossen

Tagesauslastung der Mitarbeiter:innen:

	07:30	08:00	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00
Blerim	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Blue	Blue	Blue	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
Matthias	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Blue	Blue	Blue	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
Anton	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Blue	Blue	Blue	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey
Renato	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Blue	Blue	Blue	Grey	Grey	Green	Green	Green	Green	Green	Green
Thomas	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Blue	Blue	Blue	Grey	Grey	Red	Red	Red	Red	Red	Red
Dragan	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Blue	Blue	Blue	Grey	Grey	Green	Green	Green	Green	Green	Green
Silvana	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Blue	Blue	Blue	Yellow	Yellow	Green	Green	Green	Green	Green	Green
Fred	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Blue	Blue	Blue	Yellow	Yellow	Green	Green	Green	Green	Green	Green
Aline	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Blue	Blue	Blue	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
Tim	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Blue	Blue	Blue	Yellow	Yellow	Green	Green	Green	Green	Green	Green

- Diagnose
- Service
- Aufbereitung
- Abwesend
- Pause

Nullserie

Aufgabenstellung:

Verschaffen Sie sich einen Überblick über alle Dokumente, Termine und Anliegen, die an Sie herangetragen werden. Gehen Sie dabei wie folgt vor:

1. Sichten Sie **alle** Unterlagen.
2. Übertragen Sie die Nummer und den Titel der Dokumente in den beiliegenden Aktionsplan (Spalte B) und leiten Sie daraus die notwendigen Massnahmen ab (Spalte E).
3. Priorisieren Sie die Massnahmen gemäss dem Eisenhower-Modell und begründen Sie Ihre Priorisierung (Spalten C und D).

Dropdown-Liste Spalte C (ab Zeile 7):

A = wichtig und dringend

B = wichtig, aber nicht dringend

C = dringend, aber nicht wichtig

D = weder wichtig noch dringend

4. Legen Sie für **jede** Massnahme fest, ob Sie diese selbst ausführen (Spalte F). Falls nein, legen Sie fest, an wen Sie diese **delegieren** (Spalte G).

Dropdown-Liste Spalte F (ab Zeile 7):

Ja

Nein

5. Legen Sie für **jede** Massnahme fest, über welchen **Kommunikationskanal** Sie kommunizieren (Spalte H).

Dropdown-Liste Spalte H (ab Zeile 7):

E-Mail

Telefon

Face to Face (persönliches Gespräch)

Chat (WhatsApp, Signal, SMS etc.)

Social Media (Facebook, Instagram etc.)

Brief

anderer

6. Bringen Sie die Massnahmen in eine **logische** Reihenfolge (Spalte A, Wert von 1 bis 12; 1 = Massnahme, die **als erstes** erledigt wird, 12 = Massnahme, die **als letztes** erledigt wird).

Hinweise:

- Beilagen mit der Bezeichnung "D" sind Dokumente.
- Beilagen mit der Bezeichnung "S" sind Situationen.
- Nach 30 min. kommt eine zusätzliche Situation dazu. Diese Beilage trägt die Bezeichnung "E".
- Für die oben beschriebene Aufgabenstellung haben Sie 60 min. Zeit.

Nullserie

Beilagen:

- Aktionsplan Tätigkeiten koordinieren
- 01D_Post-it Diagnostiker
- 02D_Mail Buchhaltung
- 03S_Mitarbeiter steht nach der Pause im Büro
- 04D_Mail Geschäftsführer
- 05D_Outlook-Termine
- 06D_Post-it Serviceberater
- 07D_Interne Chatnachricht aus der Verkaufsabteilung
- 08D_WhatsApp Mutter
- 09D_Mail Kundin
- 10S_Automobil-Mechatroniker kommt ins Büro
- 11D_Mail Flixbus

Beurteilung:

Ihre Leistung wird anhand des Aktionsplans sowie Ihren mündlichen Erläuterungen dazu gemäss folgenden Kriterien beurteilt:


- Die Dokumente und Situationen wurden alle berücksichtigt.
- Die Reihenfolge der zu treffenden Massnahmen ist sinnvoll.
- Die Priorisierung ist nachvollziehbar.
- Die vorgeschlagenen Massnahmen sind konsistent mit der Begründung.
- Die Interessen des Betriebs und der Kund:innen sind ausgewogen berücksichtigt.
- Zielkonflikte wurden erkannt und angemessen gelöst.
- Das Zeitmanagement ist realistisch und umsetzbar.
- Die Zuteilung von eigenen und delegierten Massnahmen ist nachvollziehbar.
- Die Ausgangslage wurde berücksichtigt (Organigramm mit Verantwortlichkeiten etc.).
- Die Kommunikationskanäle wurden sinnvoll gewählt.
- Die/der Prüfungskandidat:in reflektiert sich realistisch (zu Beginn des mündl. Teils zu beurteilen)
- Die/der Prüfungskandidat:in reagiert sachlich auf die neue Situation.
- Die/der Prüfungskandidat:in priorisiert die Massnahmen nach Eingabe der neuen Situation nachvollziehbar um.
- Die Argumentationen sind nachvollziehbar.
- Die Arbeitsbelastung ist realistisch auf die Mitarbeitenden verteilt.

Punkte:

Max. 30 Punkte (max. 2 Punkte pro Kriterium)

Viel Erfolg!

Nullserie

01D Post-it Diagnostiker

*Opel Zafira startet
nicht. Ich suche seit 2h
den Fehler! Kannst du
vorbeikommen? Frau
Zimmerli kommt ihn
um 11 Uhr abholen.
Gruss Mätthu*

Nullserie

02D Mail Buchhaltung

Von: Nora Neuland

An: Prüfungskandidat:in

Betreff: nicht abgerechnete Aufträge

Hoi

Ich habe gerade gesehen, dass wir noch 11 offene Aufträge aus den letzten drei Wochen haben. Du weisst ja, dass die eigentlich 10 Tage nach Reparaturrende raus müssen, wegen der Garantie. Kannst du mir diese bitte noch kurz vorbereiten und freigeben?

Danke und liebe Grüsse

Nora

Nullserie

03S Mitarbeiter steht nach der Pause im Büro

Ich fühle mich nicht wohl. Ich muss nach Hause, sorry.

Nullserie

04D Mail Geschäftsführer

Von: Simon Arni

An: Prüfungskandidat:in

Betreff: Google-Bewertung

Bitte um Stellungnahme (siehe unten)! So eine Rezension können wir uns nicht leisten! Ich muss heute Vormittag noch mit Herrn Aebi telefonieren. Was ist da passiert?

Gruss Simon



Willy Aebi

2 Rezensionen · 1 Foto



Seit dem letzten Service von gestern funktioniert die Telefonverbindung im Auto nicht mehr. Ich arbeite im Aussendienst!!!

Nullserie

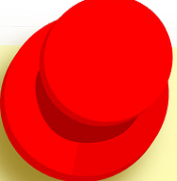
05D Outlook-Termine

Beim Blick in Ihren Terminkalender fällt Ihnen mit Schrecken der Zahnarzttermin ein, den Sie bereits einmal verschoben hatten. Sie stellen fest, dass Sie nach dem Schlichtungsgespräch, das Sie mit zwei Ihrer Mitarbeitenden führen müssen, nicht mehr rechtzeitig zum Zahnarzttermin kommen. Die Fahrt dorthin dauert mindestens 15 min.

Thomas hat Sie heute Morgen nochmals darauf hingewiesen, dass dieses Gespräch jetzt wirklich überfällig sei. Er habe gestern schon wieder die Werkstatt alleine aufräumen und abschliessen müssen, weil Fred früher gehen musste. Das sei jetzt schon das dritte Mal in dieser Woche. Sie wissen, dass Fred private Probleme hat und heute bereits um 12 Uhr gehen muss.



Nullserie

06D Post-it Serviceberater

Hab vergessen die
online-
Serviceanmeldung zu
sperrern. Sorry! Herr
Jakob hat seinen
Termin um 9 Uhr
gebucht. Er beharrt
darauf sein Fahrzeug
um 10 Uhr abholen
zukommen. Gruss Pascal

Nullserie



07D Interne Chatnachricht aus der Verkaufsabteilung

Ich habe gerade festgestellt, dass ich den Ablieferungstermin für den Neuwagen nicht beim Automobil-Serviceberater angemeldet habe. Der Kunde kommt den Wagen heute um 13 Uhr abholen. Könnt ihr ihn bitte vorbereiten?

Gruss, Mirko

Nullserie

08D WhatsApp Mutter

Ruf mich bitte so schnell wie möglich an!

Nullserie



09D Mail Kundin

Von: Verena Meier

An: Prüfungskandidat:in

Betreff: Offerte Anhängerkupplung

Guten Tag

Wir besitzen einen VW Caddy Family 2016. Wir sind uns am überlegen, einen Fahrradträger für 4 Velos zu kaufen. Dafür müssten wir aber eine Anhängerkupplung nachrüsten lassen. Könnten Sie uns eine Offerte zukommen lassen?

Vielen Dank und Freundliche Grüsse

Verena Meier

Nullserie



10S Automobil-Mechatroniker kommt ins Büro

Renato, einer der Automobil-Mechatroniker, kommt nach der Pause gestresst zu Ihnen ins Büro und erzählt Ihnen, der Seniorchef sei da. Dieser wolle neue Reifen montiert bekommen, müsse aber um 11:30 Uhr bereits wieder weg sein. Sie wissen, dass die Werkstatt jetzt schon im Verzug ist mit den Aufträgen.

Nullserie



11D Mail Flixbus

Von: Flixbus

An: Prüfungskandidat:in

Betreff: Dringend! Fahrplanänderung

Guten Tag

Mit diesem Schreiben informieren wir Sie über folgende Fahrplanänderung: Ihre gewünschte Abfahrt vom Busbahnhof Zürich nach Spanien mit Abfahrt 17:15 Uhr fällt aus. Alternative Busverbindung nach Barcelona:

16:05	18:50 Std.	10:55 +1 Tag
Zürich HB		Barcelona (Sants)

Vielen Dank für Ihr Verständnis und Freundliche Grüsse
Ihr Flixbus-Team

Nullserie

12E Tourist braucht dringend Hilfe

Ein Tourist ist soeben in die Garage gekommen und wurde an Sie weitergeleitet. Er ist total verschwitzt und scheint verzweifelt. In gebrochenem Englisch erklärt er Ihnen, dass er auf der Durchreise sei und um 20:30 Uhr in Livorno die Fähre erwischen müsse. Nun habe er einen geplatzten Reifen. Sein Auto stehe ca. 1 km von der Garage entfernt.

Nullserie