

Kauffrau / Kauffmann EFZ

Ausbildungs- und Prüfungsbranche Automobil-Gewerbe

Name / Vorname

Kandidatennummer

Prüfungskreis

Lehrbetrieb

Prüfungsübersicht

Vorbereitung	Teilaufgabe 1	Teilaufgabe 2	Vorbereitung	Teilaufgabe 3	Teilaufgabe 4
20 Minuten	Handlungs-- simulationen A & D 10 Minuten	Fachgespräch A & D & E 20 Minuten	10 Minuten	2x Mini-Case B & C 15 Minuten	Reflexion A (A1) 5 Minuten

Prüfungsteil 1

Vorbereitung 20 Minuten	Sie bereiten sich mit Hilfe der Fallvorgabe auf die Handlungssimulation und das Fachgespräch mit den Prüfungsexpert:innen vor.
Teilaufgabe 1 10 Minuten	Handlungssimulation Handlungskompetenzbereiche A & D Sie erläutern Ihre Vorgehensweisen und Lösungsansätze zum vorbereiteten Fall.
Teilaufgabe 2 20 Minuten	Fachgespräch Handlungskompetenzbereiche A & D & E Sie erörtern die Vorgehensweisen, vernetzen den vorliegenden Fall innerhalb der Handlungskompetenzbereiche, zeigen Hintergründe auf, diskutieren alternative Möglichkeiten, begründen Ihre Entscheidungen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Vorbereitung auf den Qualifikationsbereich «Praktische Arbeit»

Aufgabenstellung

Lesen Sie die Fallbeschreibung genau durch. Bearbeiten Sie dann der Reihe nach die einzelnen Teilaufgaben.

«Ein Schaden am Fahrzeug ist für Frau Heiniger sehr belastend»

Ausgangslage

Frau Heiniger hat ihre schwerkranke Mutter im Spital besucht. Aufgewühlt durch die persönliche Situation, ist sie auf dem Heimweg, auf regennasser Fahrbahn, selbstverschuldet von der Strasse abgekommen. Dabei entstand Landschaden an einem Gartenzaun und am Garten der Familie Huber. Frau Heiniger kam mit dem Schrecken und einigen Prellungen davon. Das Fahrzeug wurde allerdings arg beschädigt. Die gerufene Polizei hat Ihren Abschleppdienst aufgeboten, um das Fahrzeug zu bergen und abzutransportieren.

Nun, drei Tage später, hat Frau Heiniger in Ihrem Betrieb einen Termin vereinbart, um sich nach dem Zustand des Fahrzeuges zu informieren und wie es nun mit ihrer Mobilität weitergehen soll.

Da das Fahrzeug erheblich beschädigt wurde und die Reparatur den Zeitwert des Fahrzeuges klar überschreitet, ist davon auszugehen, dass Frau Heiniger ein anderes Fahrzeug erwerben wird.

Handlungssimulation

Handlungskompetenzbereiche A und D

Handlungskompetenz d4: Schadenmanagement betreiben

Handlungskompetenz a3: Fahrzeug bestellen

Aufgabenstellung

Bereiten Sie sich auf die Prüfung mit den Prüfungsexpert:innen vor.

1. Zeigen Sie auf, wie Sie mit Frau Heiniger im Gespräch umgehen wollen.
Welche Aspekte dabei wichtig sein werden.
2. Erläutern Sie, welche Versicherung(en) für den Landschaften und den Schaden am Fahrzeug aufkommen werden.
3. Machen Sie klar, mit welchen Konsequenzen Frau Heiniger, aufgrund dieser Situation betroffen sein wird.
4. Wie wickeln Sie den Versicherungsfall ab? Zeigen Sie das Vorgehen auf.
5. Legen Sie dar, wie der Prozess beim Kauf des neuen Fahrzeuges abläuft.

Fachgespräch

Handlungskompetenzbereiche A, D und E

Handlungskompetenz d4: Schadenmanagement betreiben

Handlungskompetenz a3: Fahrzeug bestellen

Handlungskompetenz e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden

«Ein Schaden am Fahrzeug ist für Frau Heiniger sehr belastend»

Aufgabenstellung

Während dem 20-minütigen Gespräch:

1. Erläutern Sie Ihre Gedanken, Überlegungen und Vorgehensweisen klar, verständlich und adressatengerecht.
2. Stellen Sie fachliche Zusammenhänge aus Ihrem beruflichen Alltag korrekt, nachvollziehbar und begründet dar.
3. Stützen Sie Ihre Aussagen sowohl auf handlungsbezogene kaufmännische Kompetenzen (HKB A) als auch auf fachlich-theoretische Kompetenzen (HKB D) ab.
4. Zeigen Sie, wie digitale Technologien und digitale Arbeitsmittel in der beschriebenen beruflichen Situation sinnvoll eingesetzt werden können
5. Bringen Sie alternative Lösungswege, neue Ideen oder andere Perspektiven ein und begründen Sie diese.
6. Reflektieren Sie Ihr Handeln und zeigen Sie, dass Sie situationsgerecht, lösungsorientiert und verantwortungsbewusst vorgehen.

Die konkreten Fragestellungen ergeben sich im Gespräch und werden von den Expertinnen und Experten gestellt. Sie erhalten keine konkreten Fragen im Voraus.

Kauffrau / Kauffmann EFZ

Ausbildungs- und Prüfungsbranche Automobil-Gewerbe

Name / Vorname

Kandidatennummer

Prüfungskreis

Lehrbetrieb

Prüfungsübersicht

Vorbereitung	Teilaufgabe 1	Teilaufgabe 2	Vorbereitung	Teilaufgabe 3	Teilaufgabe 4
20 Minuten	Handlungs-- simulationen A & D 10 Minuten	Fachgespräch A & D & E 20 Minuten	10 Minuten	2x Mini-Case B & C 15 Minuten	Reflexion A (A1) 5 Minuten

Prüfungsteil 2

Vorbereitung 10 Minuten	Sie bereiten sich auf die zwei Mini-Cases mit den Prüfungsexpert:innen vor.
Teilaufgabe 3 15 Minuten	Mini-Case 1 & 2 Handlungskompetenzbereiche B & C Sie erläutern Ihre Lösungen zu zwei vorbereiteten Fällen. Die Prüfungsexpert:innen stellen bei Bedarf Präzisierungsfragen.
Teilaufgabe 4 5 Minuten	Reflexion Handlungskompetenzbereich A (A1) Sie ziehen Bilanz, was in allen Teilaufgaben bereits gut erledigt wurde, was allenfalls verbesserungswürdig oder weiter zu überdenken ist und was Sie für die Zukunft mitnehmen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Mini-Case 1

Handlungskompetenzbereich B

Handlungskompetenz b5: Qualitäts- und Umweltmanagement betreiben

«Qualitätsmanagement hilft der stetigen Verbesserung»

Ausgangslage

Frau Heiniger hat nun ihr neues Fahrzeug in Empfang genommen. Frau Heiniger wurde durch die Nachbetreuung kontaktiert.

Frau Heiniger hat auf die Fragen bereitwillig geantwortet. Dabei beanstandete sie, dass ihr neues Fahrzeug bei der Abholung draussen im Regen stand und aussen verschmutzt war. Nur widerwillig hat der Verkäufer auf ihre Intervention hin das Fahrzeug an einen von der Witterung geschützten Ort in der Werkstatt gefahren.

Der Verkäufer wäre gestresst gewesen, hätte immer wieder telefoniert und kaum Zeit gehabt, um ihr die Funktionen des neuen Fahrzeuges zu erläutern.

Nun stört es sie, dass sich das Fahrzeug, auch auf gerader Strecke, dann und wann mit einem Vibrieren am Lenkrad bemerkbar macht.

Auch die Bevormundung des Fahrzeuges, dass es sich ständig störend meldet, wenn sie auch nur einen Kilometer zu schnell unterwegs ist, stösst ihr sauer auf.

Aufgabenstellung

Was ist in der beschriebenen Situation nicht optimal gelaufen? Nennen Sie drei Fehler/Probleme.

Nennen Sie drei gewinnbringende Massnahmen, welche Sie in der beschriebenen Situation ergreifen würden.

Notizen

[illegible]

Mini-Case 2

Handlungskompetenzbereich C

Handlungskompetenz c4: Serviceleistungen im Automobilgewerbe anbieten

«Zusatzverkäufe steigern»

Ausgangslage

Frau Heiniger hat beunruhigt angerufen, weil nach kurzer Benutzung ihres neuen Fahrzeuges eine gelbe Kontrollleuchte im Instrumentenkombi aufleuchtet und eine Fehlermeldung angezeigt wird. Sie ist verunsichert, ob sie etwas falsch gemacht hat und wer die Kosten für die Überprüfung und Reparatur übernehmen wird.

Weiter meldet das Fahrzeug, dass ein Update für die Software des Infotainment-Systems zur Verfügung steht. Die App des Fahrzeuges hat Frau Heiniger zwar auf ihrem Smartphone installiert, aber die Benutzung erscheint ihr rätselhaft.

Im Gespräch hat sie angedeutet, dass sie bald, zusammen mit ihrer Mutter, für zwei Wochen ins Ausland zur Kur fahren wolle. Der Platz in Ihrem Kleinwagen erscheint ihr für das Gepäck und den nun notwendigen Rollstuhl der Mutter zu klein.

Aufgabenstellung

Welche vier Anliegen erkennen Sie in diesem Telefongespräch?

Welche vier Massnahmen wollen Sie gegenüber Frau Heiniger treffen, um die Kundenzufriedenheit sicherzustellen?

Notizen

[illegible]

Reflexion

Handlungskompetenzbereich A

Handlungskompetenz a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln

«Die betriebliche Prüfung ist fast abgeschlossen»

Aufgabenstellung

Reflektieren Sie die einzelnen Prüfungsteile, in dem Sie die Fragen der Prüfungsexpert:innen beantworten.

Folgende Fragen sollen geklärt werden:

1. Wie ist diese Prüfung im Allgemeinen abgelaufen?
2. In welchen Prüfungsteilen haben Sie sich sicher gefühlt?
3. In welchen Situationen haben Sie sich unsicher gefühlt?
4. Was hätte man noch optimieren können?
5. Wie werden Sie in Zukunft vorgehen, wenn Unsicherheiten auftreten?
6. Was nehmen Sie aus dieser Prüfung für Ihre weitere Karriere mit?