

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.

«Das Aufgebot zur periodischen Fahrzeugkontrolle»

Ausgangslage

Herr Leo Maissen ist stolzer Familienvater von zwei Jungen im Alter von 12 und 14 Jahren. Zusammen mit seiner Frau unterstützt er die beiden bei all ihren Aktivitäten, wie Fussball, Eishockey etc... Die Familie besitzt einen ca. 11-jährigen Kombi mit Dieselmotor.

Grundsätzlich ist Herr Maissen sehr zufrieden, denn das Fahrzeug ist sparsam und mit einer Tankfüllung kommt er ca. 900 km weit, was für die Ferien und auch im Alltag angenehm ist. Nun hat er das Aufgebot vom Strassenverkehrsamt erhalten, um das Fahrzeug bei der periodischen Kontrolle vorzuführen. Natürlich hat der aktive Gebrauch nach 180'000 km seine Spuren hinterlassen. Einige Kratzer da, ein paar Beulen dort... Auch bei der elektrischen Anlage funktioniert nicht mehr alles..., was Herr Maissen allerdings nicht weiter stört. Die Familie Maissen kommt finanziell immer gerade so über die Runden. Dass sie schuldenfrei sind, ist der Familie wichtig.

Frau Maissen hat das Fahrzeug gestern für eine Inspektion vorbeigebracht. Der Mechaniker hat erhebliche Schäden festgestellt. So gibt es einige Rostschäden, die hinteren Bremsen sind abgefahren und die ABS-Kontrollleuchte ist permanent eingeschaltet. Eine konkrete Diagnose wurde noch nicht durchgeführt.



Handlungssimulation

Handlungskompetenzbereiche A und D

Handlungskompetenz d4: Serviceprozess führen

Handlungskompetenz a3: Fahrzeuglager bewirtschaften und betreuen

Aufgabenstellung

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

1. Zeigen Sie auf, wie Sie das Gespräch mit Herrn Maissen strukturieren wollen.
Welche Aspekte dabei wichtig sein werden.
2. Erläutern Sie, welche Optionen möglich sind, damit die Familie Maissen wieder sorglos im Alltag unterwegs sein kann.
3. Klären Sie mit der Familie Maissen mit
welchen Konsequenzen sie aufgrund dieser Situation konfrontiert sein werden.
4. Wie wäre vorzugehen, wenn die Reparatur den Zeitwert des Fahrzeuges bei
Weitem überschreiten würde?
5. Legen Sie dar, wie der Prozess beim Kauf des gebrauchten Fahrzeuges abläuft.

Fachgespräch

Handlungskompetenzbereiche A, D und E

Handlungskompetenz d2: Serviceprozess führen

Handlungskompetenz a3: Fahrzeuglager bewirtschaften und betreuen

Handlungskompetenz e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden

«Das Aufgebot zur periodischen Fahrzeugkontrolle»

Aufgabenstellung

Im 20-minütigen Gespräch sollen Sie:

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

Die Familie Maissen hat sich durchgerungen ihr geliebtes Fahrzeug instand stellen zu lassen. Auch die Motorfahrzeugkontrolle wurde mit Bravour bestanden. Nun, nur einige Tage später ruft Sie Herr Maissen an, da das Getriebe ein eigenartiges Geräusch macht. Die Diagnose stellt fest, dass ein Wellendichtring am Getriebe defekt und dadurch das Getriebeöl ausgetreten ist. Das Getriebe hat einen Totalschaden erlitten, was erneut enorme Kosten verursacht. Herr Maissen ist der Meinung, dass dieser Schaden bei den Reparaturen und auf der MFK hätte auffallen müssen, denn er hatte bereits in seiner Garage einige Öltropfen am Boden festgestellt. Er ist entsprechend unzufrieden und will von Ihrem Betrieb eine Lösung für die Situation.

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

Die Familie Maissen hat sich nach dem erneuten Defekt schweren Herzens entschieden, das Angebot Ihres Betriebes, für ein fast gleichwertiges, gebrauchtes Fahrzeug anzunehmen. Nun, bei der Fahrzeugübergabe stellt Herr Maissen fest, dass das neue Fahrzeug keine Anhängervorrichtung besitzt. Auch die hinteren Scheiben sind nicht getönt und das Schiebedach fehlt. Im Wartungsheft wird festgestellt, dass der Zahnriemen bei der letzten Wartung nicht getauscht wurde und das Fahrzeug mit Stahl- anstatt mit Leichtmetallfelgen ausgerüstet ist.

Aufgabenstellung

Welche Anliegen erkennen Sie in diesem Telefongespräch?

Welche vier Massnahmen wollen Sie gegenüber Frau Maissen 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?