

Prüfungsteil	1: Parcours (mündlich)
Prüfungsposition	1.1 Station 1: Bestehende Kunden (inkl. Fahrzeug) empfangen, Bedarf eruieren und Beratungsgespräch führen
Prüfungsmethode	Simulation (mündlich), 15 min.
Handlungskompetenzen	HKB A: Gestalten von Kundenbeziehungen
Titel	Herr Renggli bringt seinen VW Passat in die Autogarage Saager AG
Ausgangslage	Herr Renggli hat am vergangenen Mittwoch die Autogarage Saager AG angerufen. Sein VW Passat hat 30'000 km und macht seit ca. einer Woche ein auffälliges Geräusch. Mit Frau Stanic, die beim Empfang arbeitet, hat er einen Termin für Dienstag, 6.9. um 8:00 Uhr vereinbart. Da Herr Renggli im Aussendienst tätig ist, braucht er einen Ersatzwagen. Er hat Frau Stanic bereits mitgeteilt, dass er am Dienstagmorgen wenig Zeit haben wird, weil er zu einem Kundentermin gehen muss. Aus der Kundendatenbank weiss die Autogarage Saager AG, dass Herr Renggli seit vielen Jahren Stammkunde ist und dass er seinen VW Passat vor einem Jahr neu gekauft hat. Nun ist Dienstag, der 6.9. um 8 Uhr.
Aufgabenstellung	Nehmen Sie Herrn Renggli in der Autogarage Saager AG als Automobil-Serviceberater/in in Empfang. Ermitteln Sie den Ist-Zustand des Fahrzeugs. Schlagen Sie Herrn Renggli Lösungen vor und schliessen Sie das Gespräch ab. Berücksichtigen Sie im Beratungsgespräch die Ausgangslage. Hinweis: Die Rolle von Herrn Renggli wird von einer Prüfungsexpertin/einem Prüfungsexperten gespielt.
Beurteilung / Punkte	Nimmt die Kandidatin/der Kandidat den Kunden professionell in Empfang und eruiert er/sie das Bedürfnis umfassend? Eruiert die Kandidatin/der Kandidat den Ist-Zustand des Fahrzeuges umfassend? Entwickelt die Kandidatin/der Kandidat geeignete Lösungen für den Kunden? 9 Punkte
Zeit	<ul style="list-style-type: none"> • 5 min Einlesen (Ausgangslage, Aufgabenstellung) • 10 min Gespräch führen