

Prüfungsteil	1: Parcours (mündlich)
Prüfungsposition	1.2 Station 2: Kunden gewinnen
Prüfungsmethode	Simulation (mündlich), 15 min.
Handlungskompetenzen	HKB B: Erbringen von Aquisitions- und Verkaufsleistungen
Titel	Keht Herr Kiener zum Autocenter Jordi zurück?
Ausgangslage	Sie arbeiten als Automobil-Serviceberater/in im Autocenter Jordi. Heute Morgen haben Sie in einer ruhigen Minute das CRM nach Kundinnen und Kunden gefiltert, die seit über 14 Monaten nicht mehr ins Autocenter Jordi gekommen sind. Dabei sind Sie auf Herrn Kiener gestossen, der bereits seit 18 Monaten nicht mehr da gewesen ist. Sie haben Herrn Kiener als treuen, langjährigen Kunden in Erinnerung und entschliessen sich dazu, ihn anzurufen. Sie wollen ihn fragen, warum er schon so lange nicht mehr im Autocenter Jordi gewesen sei. Sie gehen davon aus, dass Herr Kiener noch seinen Nissan Qashqai hat, den er vor 6 Jahren gekauft hatte.
Aufgabenstellung	<p>Teil 1: Sie begrüssen Herrn Kiener am Telefon und gestalten den Gesprächseinstieg, indem Sie ihm mitteilen, was Sie festgestellt haben. Sie fragen Herrn Kiener nach dem Grund für seine lange Abwesenheit. Je nach Antwort von Herrn Kiener (gespielt von einer Prüfungsexpertin/einem Prüfungsexperten) schlagen Sie verschiedene Möglichkeiten für die Lösung der Situation vor. Sie versuchen, ihn zu überzeugen, zum Autocenter Jordi zurückzukommen und schliessen das Gespräch ab.</p> <p>Teil 2: Sie reflektieren mit der Prüfungsexpertin/dem Prüfungsexperten das soeben geführte Telefongespräch hinsichtlich Akquisitionserfolg und vorgeschlagenen Lösungsmöglichkeiten. Bitte beantworten Sie die Fragen, die Ihnen die Prüfungsexpertin/der Prüfungsexperte stellt.</p>
Beurteilung / Punkte	Strukturiert die Kandidatin/der Kandidat das Gespräch sinnvoll? Konnte der Kunde zurückgewonnen werden? Schätzt die Kandidatin/der Kandidat den Verlauf des Gesprächs adäquat ein? 9 Punkte
Zeit	<ul style="list-style-type: none"> • 5 min Einlesen (Ausgangslage, Aufgabenstellung) • 10 min Gespräch führen