

Prüfungsteil	1: Parcours (mündlich)
Prüfungsposition	1.3 Station 3: Schwieriges Gespräch
Prüfungsmethode	Rollenspiel (mündlich)
Handlungskompetenzen	HKB A: Gestalten von Kundenbeziehungen
Titel	Der Tesla von Frau Bosshart hat nach dem Werkstattbesuch eine zu geringe Ladung für den Heimweg
Ausgangslage	<p>Frau Bosshart hat ihren Tesla, Model 3, zum Jahrescheck in die Autogarage Wanner AG gebracht. Weil sie eine viel beschäftigte Frau ist, hat sie bereits im Voraus mit der Service-Assistentin abgemacht, dass sie ihr Fahrzeug via Digibox, ausserhalb der Öffnungszeiten abholen würde. Bei der Abholung stellt sie fest, dass die Reichweite des Fahrzeuges nicht mehr hoch genug ist für den Heimweg von 20 km. Am Morgen, als sie den Tesla gebracht hatte, hatte die Reichweite noch 80 km betragen.</p> <p>Am nächsten Tag ruft Frau Bosshart in der Garage an und ist ziemlich verärgert.</p>
Rolle der Kandidatin/des Kandidaten	Sie arbeiten als Automobil-Serviceberater/in bei der Autogarage Wanner AG und werden von der Kundin angerufen, welche Ihnen obige Situation schildert. Nehmen Sie die Reklamation entgegen und finden Sie eine angemessene Lösung.
Aufgabe	<p>Nehmen Sie den Anruf von Frau Bosshart entgegen und führen Sie ein professionelles Reklamationsgespräch.</p> <p>Legen Sie unter Berücksichtigung der Kundenbedürfnisse das weitere Vorgehen fest.</p>
Art und Ziel des Gesprächs	Es handelt sich um ein Reklamationsgespräch. Das Ziel besteht darin, dass der Tesla von Frau Bosshart aufgeladen wieder bei ihr zu Hause stehen soll.
Beurteilung / Punkte	<p>Führt die Kandidatin/der Kandidat das Gespräch strukturiert und sachlich?</p> <p>Erfasst die Kandidatin/der Kandidat die Kundenwünsche und -anliegen umfassend?</p> <p>Unterbreitet die Kandidatin/der Kandidat geeignete Lösungen?</p> <p>9 Punkte</p>
Zeit	<ul style="list-style-type: none"> • 5 min Einlesen (Ausgangslage, Rollen, Art und Ziel des Gesprächs, Aufgabe) • 10 min Gespräch führen