

Prüfungsteil	1: Parcours (mündlich)
Prüfungsposition	1.4 Anspruchsvolle Situationen meistern: Anspruchsvolle Lösungen im Bereich After Sales Services entwickeln (HKa3)
Prüfungsmethode	Critical Incident 1 (mündlich)
Titel	Das laute Geräusch in der Werkstatt
Ausgangslage	Lukas, der Lernende im 2. Lehrjahr, wollte nur kurz das Fahrzeug von Herr Prof. Tobler umparken, da ein anderes Fahrzeug auf den Lift musste. Dabei verwechselte er das Gas- mit dem Bremspedal. Es entstand ein grosser Sachschaden am Fahrzeug und an einer Liftsäule. Lukas hat keine Fahrprüfung und grundsätzlich keine Erlaubnis auf dem Gelände ein Fahrzeug zu führen.
Aufgabe	Beschreiben Sie, welche Massnahmen Sie in diesem Fall ergreifen. Achten Sie darauf, dass sowohl die Kundenbedürfnisse als auch diejenigen des Unternehmens gewährleistet sind.
Beurteilung/Punkte	Schildert die Kandidatin/der Kandidat ein plausibles Vorgehen in der beschriebenen Situation? 3 Punkte
Zeit	Für die Vorbereitung Ihrer Lösung haben Sie 2 Minuten Zeit. Für die Präsentation Ihrer Lösung haben Sie 3 Minuten Zeit.