

<b>Prüfungsteil</b>	1: Parcours (mündlich)
<b>Prüfungsposition</b>	1.4 Anspruchsvolle Situationen meistern: Schwierige Teamsituationen meistern (HKd4)
<b>Prüfungsmethode</b>	Critical Incident 3 (mündlich)
<b>Titel</b>	Wie handlungsfähig ist mein Team nach einem Personenunfall?
<b>Ausgangslage</b>	Sie sind Automobil-Serviceberater/in in der Autogarage Hasler im Grossraum Winterthur. Zusammen mit 3 Kollegen betreuen Sie den Kundendienst. Heute ist die Werkstatt gut ausgelastet. Um 15.15 Uhr hören Sie plötzlich einen dumpfen Knall. Sie sind zurzeit am Telefon, eilen aber sobald wie möglich in die Werkstatt. Dort stellen Sie fest, dass ein Kundenfahrzeug vom Lift gefallen ist. Vom Werkstattleiter erfahren Sie, dass der Arbeitskollege, Sandro Blaser, zunächst unter dem Fahrzeug eingeklemmt war. Das Werkstattteam konnte ihn jedoch befreien und erste Hilfe leisten, bis die Ambulanz gekommen sei. Diese sei soeben weggefahren.
<b>Aufgabe</b>	Beschreiben Sie alle Massnahmen, die Sie im Anschluss in Zusammenarbeit mit dem Werkstattleiter ergreifen, damit der Betrieb mit dem Team wieder aufgenommen werden kann.
<b>Beurteilung/Punkte</b>	Schildert die Kandidatin/der Kandidat ein plausibles Vorgehen in der beschriebenen Situation? 3 Punkte
<b>Zeit</b>	Für die Vorbereitung Ihrer Lösung haben Sie 2 Minuten Zeit. Für die Präsentation Ihrer Lösung haben Sie 3 Minuten Zeit.