

Prüfungsteil	2: Praktische Situationen bearbeiten (schriftlich)
Prüfungsposition	2.1
Prüfungsmethode	Handlungssimulation 1 (schriftlich)
Handlungskompetenz	Kundenanfragen auf verschiedenen Kanälen bearbeiten (a6)
Titel	Termin- und Offertanfrage einer Neukundin für den Service
Ausgangslage	<p>Sie sind als Service-Berater/in in der Zentralgarage Düdingen angestellt und überprüfen den zentralen Maileingang Ihres Betriebs. Es handelt sich um einen Mehrmarkenbetrieb. Neben ihrer Tätigkeit als Serviceberater, sind sie auch für die Disposition der Werkstattaufträge verantwortlich.</p> <p>Sie erhalten folgende Mail:</p> <p>Von: Andrea Meier Datum: Freitag, 18.3.22 - 15:30 Uhr</p> <p>Guten Tag Ich habe einen Toyota und möchte diesen gerne bei Ihnen zum Service anmelden. Was kostet das etwa? Mir würde es am besten kommenden Montag-Nachmittag passen. Wir fahren am Mittwoch ins Ausland in die Ferien, daher möchte ich, dass alles in Ordnung ist. Danke für Ihre rasche Rückmeldung.</p> <p>Freundliche Grüsse Andrea Meier</p> <p>Frau Meier ist bisher nicht in Ihrem Kundensystem erfasst. Sie schauen kurz im Werkstattplan nach. Am Montag Nachmittag sind Sie bereits voll ausgebucht. Am Dienstag wäre aber noch ein Zeitfenster von höchstens einer Stunde möglich. Ihrer Erfahrung nach reicht dies möglicherweise nicht aus für einen vollständigen Service.</p>
Aufgabenstellung	Schreiben Sie eine passende Antwortmail an Frau Meier. Verfolgen Sie das Ziel, der Kundin zu dienen und gleichzeitig die Werkstattmitarbeitenden nicht zu überlasten. Berücksichtigen Sie dabei, welche Informationen Sie noch benötigen.
Beurteilungskriterien / Punkte	Setzt der/die Kandidat/in die Handlung vollständig und korrekt um? 6 Punkte
Zeitraumen	ca. 12 Min