

Prüfungsteil	2: Praktische Situationen bearbeiten (schriftlich)
Prüfungsposition	2.1
Prüfungsmethode	Handlungssimulation 2 (schriftlich)
Handlungskompetenz	Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten (b3)
Titel	Dienstleistungspräsentation an Frühlingsausstellung
Ausgangslage	<p>Sie arbeiten als Serviceberater/in in einer Garage mit Premium-Markenvertretung. Ihre Garage ist ein unternehmergeführtes Familienunternehmen, welches regional in der Agglomeration Bern verankert ist.</p> <p>Die Region hat in den letzten Jahren einen grossen Bevölkerungszuwachs erlebt. Besonders junge Familien sind neu zugezogen und schätzen die Stadtnähe. Die bestehenden Kunden schätzen das hohe Dienstleistungsniveau und die langjährige Erfahrung der Mitarbeitenden.</p> <p>Ihr Betrieb führt wie alle Jahre eine Frühlingsausstellung zur Präsentation der neuen Modelle durch. Um das Vertrauen Ihrer Kund/innen in den Betrieb zu stärken, ist es ihrem Betriebsleiter ein Anliegen, dass die Dienstleistungen und Bereiche des After-Sales (Werkstatt, Ersatzteile, Kundendienst) präsentiert werden.</p> <p>Der Betriebsleiter fragt Sie an, ob Sie ihn bei der Organisation der Frühlingsausstellung unterstützen. Er bittet Sie, für zwei Bereiche oder Dienstleistungen des After-Sales einen Vorschlag auszuarbeiten, wie diese an der Ausstellung attraktiv präsentiert werden können.</p>
Aufgabenstellung	Erarbeiten Sie einen übersichtlichen, klar strukturierten Vorschlag für zwei Bereiche oder Dienstleistungen des After-Sales, welche zur Zielgruppe passen. Begründen Sie stichwortartig, weshalb Sie sich dafür entschieden haben.
Beurteilungskriterien / Punkte	Setzt der/die Kandidat/in die Handlung vollständig und korrekt um? 6 Punkte
Zeitraumen	ca. 12 Min