

Prüfungsteil	2: Praktische Situationen bearbeiten (schriftlich)
Prüfungsposition	2.1
Prüfungsmethode	Handlungssimulation 3 (schriftlich)
Handlungskompetenz	Annahme und Übergabe von Fahrzeugen sicherstellen (c1)
Titel	MFK Bereitstellung
Ausgangslage	<p>Sie sind als Serviceberater/in in einem mittelgrossen Garagenbetrieb angestellt.</p> <p>Herr Wüthrich hat für seinen 10 Jahre alten Mercedes- Benz E-Klasse das MFK Aufgebot erhalten und kommt bei Ihnen vorbei, um die MFK-Vorprüfung durchführen zu lassen. Herr Wüthrich ist bei Ihnen Stammkunde und lässt bei Ihnen regelmäßig Wartungen und Reparaturen durchführen. Er ist technisch versiert und hat sich schon mehrmals über zu hohe Preise im Automobilgewerbe geäussert.</p> <p>Während des Werkstattaufenthalts wird durch die Werkstatt ein grösserer Mangel entdeckt. Es wird festgestellt, dass die Gummilager der vorderen Querlenker gerissen sind. Die Ersatzteile sind nicht auf Lager und werden erst am nächsten Tag geliefert. Die Kosten für die Reparatur umfasst CHF 1500.</p> <p>Aufgrund des Kostenvoranschlags muss Herr Wüthrich entscheiden, ob die Reparatur durchgeführt werden soll.</p>
Aufgabenstellung	Schreiben Sie Herrn Wüthrich eine Mail, in welchem Sie ihn über die Situation und das weitere Vorgehen informieren. Weisen sie ihn auch auf rechtliche Aspekte des Mangels hin. Ihr Ziel ist es, den Kunden mit fachlich korrekten Argumenten zu überzeugen und zufrieden zu stellen.
Beurteilungskriterien / Punkte	Setzt der/die Kandidat/in die Handlung vollständig und korrekt um? 6 Punkte
Zeitraumen	ca. 12 Min