

Prüfungsteil	2: Praktische Situationen bearbeiten (schriftlich)
Prüfungsposition	2.1
Prüfungsmethode	Handlungssimulation 5 (schriftlich)
Handlungskompetenz	Dienstleistungen mit Partnerunternehmen koordinieren bzw. mit Versicherungen und Behörden im Schadensfall interagieren (c3, c4, c5)
Titel	Frontscheibe defekt, beste Lösung für den Kunden
Ausgangslage	<p>Sie sind als Automobil-Serviceberater*in der Stadt-Garage Fischer mit insgesamt 5 Angestellten für die Reparaturannahme zuständig.</p> <p>Herr Tobler hat seinen 6-jährigen Skoda Octavia ausserhalb der Öffnungszeit für den anstehenden Service-Termin abgegeben. Am Morgen haben sie als Serviceberater/in das Fahrzeug geprüft und einen 10cm langen Riss in der Frontscheibe festgestellt.</p>
Aufgabenstellung	Beschreiben Sie Schritt für Schritt (in Stichworten), wie Sie vorgehen, um die notwendigen Arbeiten zur Instandstellung der Frontscheibe zu organisieren. Beschreiben Sie, welche Akteure Sie dabei miteinbeziehen müssen.
Beurteilungskriterien / Punkte	Beschreibt der/die Kandidat/in seine/ihre Handlung in der dargestellten Situation vollständig und korrekt? 6 Punkte
Zeitraumen	ca. 12 Min