

<b>Prüfungsteil</b>	2: Praktische Situationen bearbeiten (schriftlich)
<b>Prüfungsposition</b>	2.2 Berufliches Handeln reflektieren
<b>Prüfungsmethode</b>	Mini-Case 2 (schriftlich)
<b>Handlungskompetenz</b>	Schnittstellen analysieren und koordinieren (d2)
<b>Titel</b>	Bedarfsgerechte Kundenberatung
<b>Ausgangslage</b>	<p>Sie sind als Automobil-Serviceberater/in in der Garage Mühlemann tätig. Der Betrieb ist auf die Reparatur von allen Marken ausgerichtet und nicht an Vorgaben eines Importeurs gebunden. Nebst den Fahrzeugreparaturen wird im Unternehmen auch mit Gebrauchtwagen von diversen Herstellern gehandelt, der Occasionpark ist gepflegt und übersichtlich.</p> <p>Frau Lehmann hat ihren 13-jährigen Kleinwagen zur Vorbereitung für die MFK vorbeigebracht. Durch die langjährige Firmentreue kennen Sie sowohl die Kundin wie auch ihr Fahrzeug bestens.</p> <p>Nach der Fahrzeugdurchsicht wird festgestellt, dass die Reparatur den Zeitwert des Fahrzeugs massiv überschreitet, die Mängelliste beinhaltet auch ein kleines Rostloch am Unterboden, welches für die MFK zwingend repariert werden muss. Die Kundin ist grundsätzlich interessiert, ein Occasionsfahrzeug bei Ihnen in der Garage zu erwerben. Sie möchte ihr aktuelles Fahrzeug aber noch vier Monate weiterfahren, da sie erst dann die nötigen finanziellen Mittel hat, um den Kauf abzuschliessen.</p>
<b>Fragestellungen</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mit welchen Akteuren müssen Sie als Serviceberater/in in dieser Situation Kontakt aufnehmen?</li> <li>2) Wie gehen Sie vor, d.h. welche Aspekte klären Sie mit den genannten Akteuren ab, um der Kundin eine mögliche Lösung zu unterbereiten?</li> </ol> <p>Notieren Sie Ihre Antworten stichwortartig.</p>
<b>Beurteilungskriterien / Punkte</b>	<p>Erkennt der/die Kandidat/in die relevanten Akteure in der Situation?          Leitet der/die Kandidat/in ein nachvollziehbares Vorgehen ab?          6 Punkte</p>
<b>Zeitraumen</b>	ca. 12 Min