

Prüfungsteil	2: Praktische Situationen bearbeiten (schriftlich)
Prüfungsposition	2.2 Berufliches Handeln reflektieren
Prüfungsmethode	Mini-Case 3 (schriftlich)
Handlungskompetenz	Anspruchsvolle Aufgaben analysieren und Umsetzung planen (d3)
Titel	Engpass in der Werkstatt
Ausgangslage	<p>Sie sind als Automobil-Serviceberater*in für die Reparaturannahme Vorstadtgarage GmbH zuständig. Der Betrieb hat 15 Mitarbeitende, davon 6 Fachkräfte in der Werkstatt. Eine dieser Stellen ist zurzeit nicht besetzt. Das Arbeitsklima ist gut und das Team hält in strengen Zeiten zusammen.</p> <p>Sie erfahren, dass ein Mechaniker nach einem Verkehrsunfall aus gesundheitlichen Gründen für 6 Monate ausfällt. Eine schon offene Vakanz ist seit längerem ausgeschrieben, deshalb gibt es kaum Hoffnung, den ausgefallenen Mitarbeiter innert nützlicher Frist zu ersetzen. Sie machen sich grosse Sorgen um die Zukunft der Werkstatt, denn diese ist seit mehreren Monaten sehr gut ausgelastet und effizient (Auslastungsgrad 86%, Produktivität 76%, Verrechnungsgrad 98%).</p>
Fragestellungen	<ol style="list-style-type: none"> 1) Welche Probleme ergeben sich in dieser Situation für Sie als Serviceberater*in? Beschreiben Sie zwei Problembereiche in Stichworten. 2) Welche Massnahmen treffen Sie, um die Situation ohne negative Auswirkungen auf die Kundendienstleistung zu regeln? Beschreiben Sie stichwortartig drei Massnahmen.
Beurteilungskriterien / Punkte	<p>Erkennt der/die Kandidat/in die Problemstellung in der beschriebenen Situation? Leitet der/die Kandidat/in 3 nachvollziehbare Massnahmen ab? 6 Punkte</p>
Zeitrahmen	ca. 12 Min