

Prüfungsteil	2: Praktische Situationen bearbeiten (schriftlich)
Prüfungsposition	2.2 Berufliches Handeln reflektieren
Prüfungsmethode	Mini-Case 4 (schriftlich)
Handlungskompetenz	Teamsituationen analysieren und Gestaltungsvorschläge ableiten (d4)
Titel	Rote Köpfe im Betrieb!
Ausgangslage	<p>Ihre Teamkollegen, Verkaufsberater Peter und Serviceberater Francesco, geraten immer wieder aneinander. Es werden laufend gegenseitig Anschuldigungen ausgesprochen und das Arbeitsverhältnis der beiden leidet merklich darunter.</p> <p>Gestern haben Sie folgende Situation wahrgenommen:</p> <p>Peter: „Was war gestern wieder mit Hr. Müller? Wieso war der Schlüssel nicht im Tresor?“ Francesco: „Welcher Herr Müller? Der Kunde, dessen Schlüssel du angenommen hast?“ Peter: „Genau, der wartete ja schon seit 20 Minuten.“ Francesco: „Ja wieso kommt er auch um 7.00h? Ich habe ja nichts mit ihm vereinbart.“ Peter: „Ich habe ihm versichert, dass wir den Schlüssel am Abend in die Schlüsselbox legen werden!“ Francesco: „Ich wusste nichts davon, habe ihm kurz vor 18.00h auf die Combox gesprochen, dass das Auto fertig ist. Nachher ging ich nach Hause“.</p> <p>Daraufhin ist Peter mit einem roten Kopf davongelaufen und hat laut geflucht. Francesco hat Sie schulterzuckend gefragt: „Was kann ich dafür, wenn er solche Vereinbarungen ohne mein Wissen trifft?“</p>
Fragestellungen	<ol style="list-style-type: none"> 1) Welche Probleme stellen Sie in der Kommunikation der beiden Personen fest? Beschreiben sie diese stichwortartig. 2) Geben Sie Francesco ein Feedback: Sagen Sie ihm, wie er in dieser Situation das nächste Mal reagieren kann. Schreiben Sie in ganzen Sätzen.
Beurteilungskriterien / Punkte	<p>Erkennt der/die Kandidat/in die Problemstellungen in der beschriebenen Situation? Leitet der/die Kandidat/in ein geeignetes Vorgehen (Feedback) ab? 6 Punkte</p>
Zeitraumen	ca. 12 Min