

<b>Prüfungsteil</b>	2: Praktische Situationen bearbeiten (schriftlich)
<b>Prüfungsposition</b>	2.2 Berufliches Handeln reflektieren
<b>Prüfungsmethode</b>	Mini-Case 5 (schriftlich)
<b>Handlungskompetenz</b>	Auswirkungen eines Veränderungsvorhabens auf den eigenen Arbeitsbereich einschätzen und Massnahmen ableiten (e5)
<b>Titel</b>	Einführung eines Chat-Kanals auf der Website
<b>Ausgangslage</b>	Ihr Betrieb möchte auf der Website neu einen Kontakt-Kanal mit Chat-Funktion einfügen. Damit sollen Kunden auf einem zusätzlichen Kanal zu den regulären Öffnungszeiten abgeholt werden. Da Sie aus Ihrer früheren Tätigkeit Erfahrung damit haben, beauftragt Sie Ihre Vorgesetzte, sie bei der Einführung des Teams zu unterstützen und einen Vorgehensvorschlag auszuarbeiten.
<b>Fragestellungen</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Welche Herausforderungen sehen Sie für die Einführung im Team?</li> <li>2) Welche Massnahmen leiten Sie daraus für Ihren Vorgehensvorschlag ab?</li> </ol>
<b>Beurteilungskriterien / Punkte</b>	<p>Erkennt der/die Kandidat/in die Herausforderungen in der beschriebenen Situation?          Leitet der/die Kandidat/in nachvollziehbare Massnahmen ab?          6 Punkte</p>
<b>Zeitrahmen</b>	ca. 12 Min