

**Prüfungsteil 2, Position 2.3**

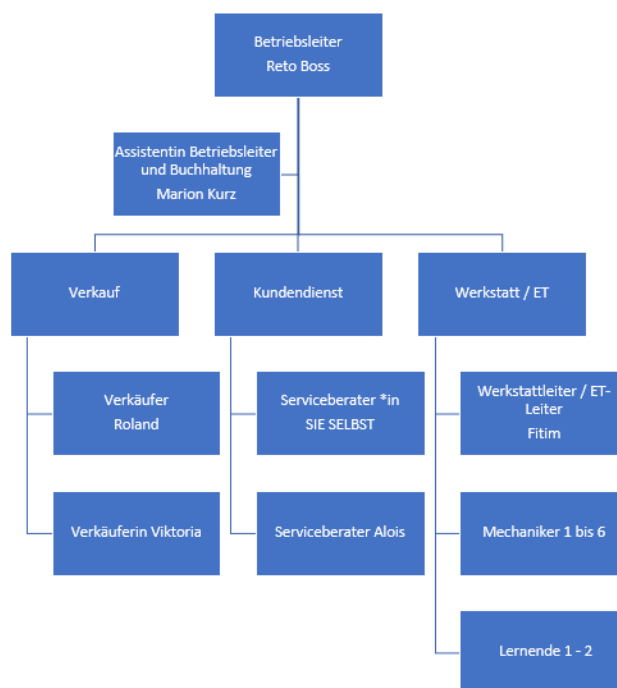
**Postkorb: „Priorisieren und Koordinieren“**

**Zeit: 60 Minuten**

**Ausgangssituation:**

Sie sind als Serviceberater/in in einem mittelgrossen Garagen-Betrieb angestellt (siehe Organigramm). Ihr Team besteht aus einem weiteren Serviceberater sowie sechs Mechaniker/innen und zwei Lernenden in der Werkstatt. Ihr Vorgesetzter ist der Betriebsleiter Reto Boss. Er führt den Betrieb schon seit vielen Jahren und legt Wert auf eine hohe Kundenzufriedenheit. Er ist gut vernetzt, im lokalen Gewerbeverein aktiv und kennt viele Kundinnen und Kunden persönlich.

Organigramm Ihres Betriebs:



Ihr Betrieb befindet sich derzeit im Wandel. Die Website wurde vor kurzem aktualisiert, Kundinnen und Kunden können Ihre Anliegen per Chat melden. Viele Arbeitsabläufe wurden aber noch nicht digitalisiert.

Es ist Montag, der 17. Oktober, 9.00. Es ist einiges los, da für die kommende Woche bereits erster Schneefall gemeldet ist. Die Arbeiten in der Werkstatt sind verteilt und Sie kommen gerade von der Pause zurück.

Sie beginnen mit der Arbeit und finden auf Ihrem Schreibtisch diverse Dokumente (z.B. Mails, Aufträge, Post-its, Briefe) und bearbeiten Ihr Postfach. Nutzen Sie die nächsten 60 Minuten, um die eingegangenen Anforderungen zu organisieren und Massnahmen zu treffen.

**Aufgabe:**

Gehen Sie bei der Bearbeitung des Postkorbs wie folgt vor:

1. Sichten Sie alle Unterlagen.
2. Sammeln Sie im beiliegenden Aktionsplan alle anstehenden Aufgaben.
3. Priorisieren Sie die einzelnen Aufgaben gemäss dem Eisenhower-Modell und begründen Sie Ihre Priorisierung.

*A = wichtig und dringend / sofort und selbst erledigen*

*B = wichtig, aber nicht dringend / nach A erledigen, Zeitfenster einplanen*

*C = dringend, aber nicht wichtig / delegieren*

*D = weder wichtig noch dringend / nichts tun, Ignorieren (wichtig: begründen, weshalb nichts gemacht wird; Spalte Massnahmen und Kommunikationsmittel können leer gelassen werden).*

4. Legen Sie für jede Aufgabe eine geeignete Massnahme / Vorgehensweise fest.
5. Legen Sie für jede Aufgabe fest, welche Kommunikationsmittel Sie verwenden möchten, um Informationen einzuholen oder Aufträge zu erteilen.

Für Ihre Lösungsentwicklung steht Ihnen ein Aktionsplan zur Verfügung.

**Hinweise:**

- Beachten Sie, dass während der Prüfung weitere Dokumente in Ihren Postkorb eingehen werden.
- Sie dürfen für durch ein Dokument ausgelöste unterschiedliche Handlungen auch mehrere Felder verwenden. Dabei müssen Sie die Spalten 1 - 3 nicht mehr erneut bearbeiten.

**Beilagen:**

- 01: Mail Betriebsleiter Google Rezension
- 02: Liste offene Aufträge
- 03: Outlook-Terminkollision
- 04: Notiz Werkstattchef auf Werkstattauftrag
- 05: Werkstattauftrag auf Tisch: Kunde noch nicht gekommen
- 06: Auszug Terminkapazitätsplaner
- 07: Chat-Anfrage Radwechsel
- 08: Mail Offerten-Anfrage
- 09: Post-it Verkauf
- 10: Post-it Betriebsleiter
- 11: Post-it Verkauf2
- 12: Schlüssel auf KD-Theke
- 13: Telefonnotiz Assistentin
- 14: WhatsApp Mutter
- 15: Mail Ersatzteile Lieferant

**Beurteilung:**

Ihre Leistung wird gemäss folgenden Kriterien/Leitfragen beurteilt:

- Sind alle Informationen / Pendenzen berücksichtigt?
- Sind die Prioritäten richtig gesetzt?
- Wird die Priorisierung nachvollziehbar begründet?
- Sind geeignete Massnahmen abgeleitet?
- Sind die Kommunikationsmittel sinnvoll und stimmen diese mit der gesetzten Priorität überein?

**Punkte:**

30 Punkte (6 Punkte pro Kriterium)

Viel Glück!

Nullserie BP Automobil-Serviceberater/in

Juli 22

**Aktionsplan:**

<b>Dokument-Nr. und Pendenz:</b> (Was ist zu tun?)	<b>Priorität            A bis D</b>	<b>Begründung der Priorisierung</b> (in Stichworten)	<b>Massnahme(n): Welche            wesentlichen Schritte unternahme            ich?</b> (in Aufzählungen und Stichworten)	<b>Welche(s) Kommunikationsmittel            verwende ich?</b> (z.B. Telefon, Email, SMS, Persönlich)