

Situation

Im Rahmen Ihrer Ausbildung zur Automobilkauffrau/zum Automobilkaufmann im Autohaus Fahrgut e. K. in Singen werden Sie zurzeit im Kundendienst eingesetzt. Während Ihrer kurzen Abwesenheit nehmen mehrere Kundinnen und Kunden auf verschiedene Art und Weise mit dem Autohaus Kontakt auf, worüber Ihnen die Gesprächsnotizen vorliegen. Ihr Ausbilder beauftragt Sie, die Kundenanliegen zu bearbeiten.









Da Ihnen nicht bei allen Anliegen sofort klar ist, um welche Auftragsarten es sich handelt, nimmt Ihr Ausbilder dies zum Anlass, das Mitarbeiterhandbuch des Unternehmens um diese Thematik zu erweitern. Zukünftig sollen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Unternehmens das Mitarbeiterhandbuch als Nachschlagewerk nutzen können.

Aufträge

- Erstellen Sie eine Übersicht, in der die verschiedenen Auftragsarten einer Werkstatt mit Merkmalen dargestellt werden. Ordnen Sie in Ihrer Übersicht die eingegangenen Gespräche und Werbeanzeigen zu.

Lösungshinweis

Auftragsarten			
Auftragsart	Merkmale	Beispiele	Situation
Serviceauftrag	<p>Ordnungsgemäßen Zustand des Fahrzeugs feststellen und bewahren</p> <p>Erhöhung der Sicherheit und des Wiederverkaufswerts</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>HU / AU Vorbereitung und Abnahme der Haupt- und Abgasuntersuchung durch Sachverständige in unserem Betrieb</p>  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>Klimaservice Wir sorgen für prima Klima Inkl. Durchsicht der Klimaanlage, Kaltemittelergänzung, Dichtigkeitsprüfung und Desinfektion</p>  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Professionelle Fahrzeugaufbereitung Fahrzeugaufbereitung & -pflege • Motorreinigung Lackaufbereitung & -reparatur • Polster- & Dachhimmelreinigung • Scheibenversiegelung</p>  </div>	<p>1. Frau Dorscher hat gerade angerufen. Sie bittet um Rückruf. Sie hat Erinnerungspost von uns erhalten wegen der bald fälligen Hauptuntersuchung. Sie möchte einen Termin vereinbaren, allerdings benötigt sie ihr Fahrzeug wochentags.</p>

Rückrufaktion	Maßnahmen von Herstellern oder Händlern zur Abwendung von Personen- oder Sachschäden durch fehlerhafte Produkte	<p>Airbag kann auslösen Rückruf für 1 Million Fahrzeuge</p>  <p>Weltweit muss der Fahrzeughersteller über 1 Mio. Fahrzeuge in die Werkstätten zurückrufen, weil sich der Airbag beim Rangieren auslösen kann</p>	2. Herr Mayenfeldt möchte, nachdem er ein Schreiben von unserem Hersteller wegen des in seinem Fahrzeugmodell verbauten defekten Airbags bekommen hatte, einen Termin zum Austausch des Airbags ausmachen. Er klingt sehr besorgt und benötigt offensichtlich ein erklärendes Gespräch.
Inspektion	Funktions- und Sichtprüfungen auf Basis von Wartungsintervallen (Kilometer oder Zeit) der Hersteller	<p>INSPEKTIONEN</p> <p>Prüfen von Bremsen, Motor- und Getriebeöl, Batterie, Kühlwasser, Luftfilter, Reifen, Abgasanlage, Unterboden, Fahrwerk</p> 	3. Herr Gscheid rief aus seinem Fahrzeug an. Sein Bordcomputer hatte ihm angezeigt, dass er wegen des anstehenden Services Kontakt mit der Werkstatt aufnehmen soll. Er nahm das Angebot, direkt anzurufen, dankbar an. Bitte eine E-Mail schreiben, da er unter der Woche ganztags unterwegs ist.
Unfallabwicklung	Schadensabwicklung und Reparatur im Falle eines Unfalls	<p>Behebung und Abwicklung eines Unfallschadens in unserer Werkstatt</p> 	4. Aufgeregt ruft Herr Gschwind an. Er kündigt das Einschleppen seines verunfallten Cabrios an. Er muss dringend beruhigt werden!
Reparatur	Ordnungsgemäßen Zustand des Fahrzeugs wiederherstellen	Verschleißreparaturen z. B. bei Bremsen oder elektrischen Anlagen	<p>5. Frau Spord ist aus Versehen mit ihrem SUV gegen einen Bordstein gefahren und hat ihre Felge beschädigt. Sie wirkt hilflos und benötigt kurzfristig einen Rückruf und einen Lösungsvorschlag, wie das Problem behoben werden kann. Außerdem erwähnt sie, dass sie in vier Stunden zu einem wichtigen Termin fahren muss.</p> <p>6. Bitte Frau Ohnesorg anrufen. Während der Inspektion ihres Fahrzeugs wurde festgestellt, dass ihre Bremsbeläge einseitig abgefahren sind. Zu klären ist auch, wie sie mobil bleiben kann, denn sie hatte sich darauf verlassen, am Abend ihr Fahrzeug zurück zu bekommen.</p>

Zeitwertgerechte Reparatur	Alternative Reparatur mit wiederaufbereiteten Ersatzteilen, um Reparaturkosten zu reduzieren		7. Der Auszubildende Herr Arme ist verzweifelt. Die neue Batterie seines zehn Jahre alten Kleinwagens entlädt sich ständig. Er bittet um eine kostengünstige Reparatur.
Sachmangelhaftung (Gewährleistung)	Gesetzliche Ansprüche des Käufers, falls eine mangelhafte Ware geliefert wurde	<p>10 Jahre Durchrostungsgarantie</p> <p>Fahren Sie sorgenfrei 24 Monate Reifengarantie</p>	<p>8. Frau Kinderreich wartet an dem heißen Tag aufgebracht und verschwitzt im Aufenthaltsbereich des Autohauses, da die Klimaanlage bei ihrem ein Jahr alten Kombi nicht mehr funktioniert.</p> <p>9. Der Mittelklassekombi von Herrn Wagner lief 24 Monate lang einwandfrei, doch kurz danach tritt ein Schaden auf: Das Getriebe schaltet nicht mehr. Er bittet um Abholung des Fahrzeugs und Schadensbehebung. Er verweist auf die 36 Monate dauernde Garantie.</p>
Garantie	Vertragliche und freiwillige Zusage, innerhalb einer Frist Mängel zu beseitigen		10. Das 38 Monate alte Fahrzeug unseres langjährigen Kunden Herr Treut benötigt einen neuen Fensterhebermotor. Prüfen Sie, ob wir ihm mit den Kosten entgegenkommen können.
Kulanz	Freiwillige Anerkennung der Ansprüche des Kunden ohne Rechtspflicht		

2. Entscheiden Sie situationsbedingt und interessenausgleichend für jeden einzelnen Fall, wie Sie im Autohaus vorgehen und erklären Sie Ihrem Ausbilder in wörtlicher Rede Ihre Entscheidung.

Lösungshinweis

Schülerabhängige Formulierung in wörtlicher Rede. Dabei muss Empathie für die Situation der Kundin/des Kunden gezeigt und interessenausgleichend gehandelt werden.

Möglicher Inhalt:

- 1. Terminvereinbarung, Mobilität klären (Ersatzfahrzeug)*
- 2. Beruhigen, Defekt erklären, Ängste nehmen, Termin vereinbaren, Mobilität klären (Ersatzfahrzeug, Hol- und Bringdienst, Regiokarte, Fahrrad)*
- 3. E-Mail schreiben und Termin und Mobilität klären*
- 4. Beruhigen, Sorgen ausräumen, Unfallschadenabwicklung erklären, Mobilität anbieten*
- 5. Kompetente Hilfe anbieten, Ersatzmobilität im Zusammenhang mit Hol- und Bringdienst anbieten*
- 6. Reparaturenerweiterung bestätigen lassen, Mobilität klären (Ersatzfahrzeug)*
- 7. Zeitwertgerechte Reparatur, kostengünstig und dennoch qualitativ hochwertig, Mobilität anbieten*
- 8. Beruhigen, entschuldigen, Sachmangelhaftung/Garantie erklären, Ersatzfahrzeug anbieten*
- 9. Garantie, Hol- und Bringdienst, Mobilität klären*
- 10. Kulanz*

3. Beantworten Sie mögliche Fragen von Frau Spord, Frau Ohnesorg und Herrn Arme in Rollenspielen.

Lösungshinweis

Die Durchführung der Rollenspiele erfolgt schülerabhängig, z. B.

Fall Frau Spord:

Ursachen für Schäden: Harter Schlag auf die Felge durch Kontakt mit dem Bordstein

Reparaturaufwand: Neben Felge u. U. neuer Reifen, der wahrscheinlich auch Schaden genommen hat, muss gleicher Hersteller und gleicher Reifentyp sein, ein Satz reicht grundsätzlich, wenn aber der zweite Reifen schon abgefahren ist, macht sein Austausch auch Sinn. Gebrauchter Reifen problematisch wegen der Gewährleistung. Achsvermessung (Spursturz) sollte erfolgen.

Kosten: Modellabhängig

Sicherheit: Reifen (paarweise vorne und hinten) müssen von selbem Hersteller und selbem Reifentyp sein, um Fahreigenschaften für Fahrzeug zu sichern

Fall Frau Ohnesorg:

Ursachen für Schäden: Lüftspiel der Bremsen stellt sich nicht korrekt ein, weil der Bremssattel fest ist.

Reparaturaufwand: Bremssattel muss wieder gangbar gemacht werden, indem man ihn zerlegt und neu zusammenbaut (ist aber sicherheitsrelevant – wer übernimmt da die Gewährleistung und/oder Garantie? Autohäuser bieten es daher kaum an – und arbeitsintensiv, also teuer). Besser ist es, ein Neuteil oder ein Austauschteil (aufbereitetes Altteil) einzubauen. Wenn die Verschleißgrenze der Bremsen bald erreicht ist, wäre es sinnvoll und kostensparend, auch die Bremsscheiben und Beläge gleich zu erneuern.

Kosten: Modellabhängig

Sicherheit: Einseitig abgefahrne Bremsen verändern das Bremsverhalten; die tatsächliche Ursache muss herausgefunden werden, ein reiner Ersatz der Bremsbeläge löst das Problem nicht!

Fall Herr Arme:

Ursachen für Schäden: Es kann eine defekte Lichtmaschine der Grund für die Entladung der neuen Batterie sein.

Reparaturaufwand: Austauschlichtmaschine

Kosten: Modellabhängig

Sicherheit: Bordcomputer fällt aus, Fahrzeug bleibt liegen.

Datenkranz

Ihnen liegen zur Bearbeitung folgende Gesprächsnotizen vor:

1. Frau Dorscher hat gerade angerufen. Sie bittet um Rückruf. Sie hat Erinnerungspost von uns erhalten wegen der bald fälligen Hauptuntersuchung. Sie möchte einen Termin vereinbaren, allerdings benötigt sie ihr Fahrzeug wochentags.
2. Herr Mayenfeldt möchte, nachdem er ein Schreiben von unserem Hersteller wegen des in seinem Fahrzeugmodell verbauten defekten Airbags bekommen hatte, einen Termin zum Austausch des Airbags ausmachen. Er klingt sehr besorgt und benötigt offensichtlich ein erklärendes Gespräch.
3. Herr Gscheit rief aus seinem Fahrzeug an. Sein Bordcomputer hatte ihm angezeigt, dass er wegen des anstehenden Services Kontakt mit der Werkstatt aufnehmen soll. Er nahm das Angebot, direkt anzurufen, dankbar an. Bitte eine E-Mail schreiben, da er unter der Woche ganztags unterwegs ist.
4. Herr Gschwind rief aufgeregt an. Er kündigt das Einschleppen seines verunfallten Cabrios an; er wird mitkommen und muss dringend beruhigt werden!
5. Frau Spord ist aus Versehen mit ihrem SUV gegen einen Bordstein gefahren und hat ihre Felge beschädigt. Sie wirkt hilflos und benötigt kurzfristig einen Rückruf und einen Lösungsvorschlag, wie das Problem behoben werden kann. Sie muss in vier Stunden zu einem wichtigen Termin fahren.
6. Bitte Frau Ohnesorg anrufen. Während der Inspektion ihres Fahrzeugs wurde festgestellt, dass ihre Bremsbeläge einseitig abgefahren sind. Zu klären ist auch, wie sie mobil bleiben kann, denn sie hatte sich darauf verlassen, am Abend ihr Fahrzeug zurück zu bekommen.
7. Der Auszubildende Herr Arme ist verzweifelt. Die neue Batterie seines zehn Jahre alten Kleinwagens entlädt sich ständig. Er bittet um eine kostengünstige Reparatur.
8. Frau Kinderreich wartet an dem heißen Tag aufgebracht und verschwitzt im Aufenthaltsbereich des Autohauses: Die Klimaanlage funktioniert bei ihrem ein Jahr alten Kombi nicht mehr.
9. Anruf von Herrn Wagner: Sein Mittelklassekombi lief 24 Monate lang einwandfrei, doch kurz danach tritt ein Schaden auf: Das Getriebe schaltet nicht mehr. Er bittet um Abholung des Fahrzeugs und Schadensbehebung. Er verweist auf die 36 Monate dauernde Garantie.
10. Das 38 Monate alte Fahrzeug unseres langjährigen Kunden Herr Treut benötigt einen neuen Fensterhebermotor. Prüfen Sie, ob wir ihm mit den Kosten entgegenkommen können.

**Professionelle
Fahrzeugaufbereitung**
Fahrzeugaufbereitung & -pflege • Motorreinigung
Lackaufbereitung & -reparatur • Polster- &
Dachhimmelreinigung • Scheibenversiegelung



INSPEKTIONEN
Prüfen von Bremsen, Motor- und
Getriebeöl, Batterie, Kühlwasser,
Luftfilter, Reifen, Abgasanlage,
Unterboden, Fahrwerk



**Behebung und
Abwicklung eines
Unfallschadens in unserer
Werkstatt**



Sicherheits-Check
Damit Sie sicher voran kommen



Winter- und Sommerreifen, Reifendruck
Bremscheiben, Bremsbeläge, Motoröl
Scheibenwischer, Wischwasser, Forstschutz

HU / AU
Vorbereitung und Abnahme der
Haupt- und Abgasuntersuchung durch
Sachverständige in unserem Betrieb



Klimaservice
Wir sorgen für prima Klima
Inkl. Durchsicht der Klimaanlage,
Kältemittelergänzung, Dichtigkeitsprüfung
und Desinfektion



**Fahren Sie sorgenfrei
24 Monate Reifengarantie**



Airbag kann auslösen
Rückruf für 1 Million Fahrzeuge



Weltweit muss der Fahrzeughersteller
über 1 Mio. Fahrzeuge in die Werkstätten
zurückrufen, weil sich der Airbag beim
Rangieren auslösen kann

**10 Jahre
Durchrostungsgarantie**

Persönliche Notizen:

Bei selbstgenutzten PKWs gilt, dass sie alle zwei Jahre zur Hauptuntersuchung müssen. Nur Neufahrzeuge müssen beim ersten Mal nach drei Jahren ihre Prüfplakette erneuern lassen. Wann eine Hauptuntersuchung fällig ist, kann in der Zulassungsbescheinigung Teil 1 oder auf der HU-Plakette, die auf dem hinteren Nummernschild befestigt ist, abgelesen werden.

Wie auf der abgebildeten Prüfplakette zu sehen ist, ist das Fahrzeug im Oktober 2020 zur nächsten Hauptuntersuchung vorzustellen (das Jahr steht im Zentrum der Prüfplakette, der fällige Monat oben (siehe Pfeile)).



An:	Azubi@autohaus-fahrgut.de
Betreff:	Klimacheck
<p>Liebe/Lieber <Schüler/innenname>,</p> <p>der Sommer ist im Anmarsch und unsere Werkstatt ist nicht zu 100 Prozent ausgelastet. Wie in den vergangenen Jahren auch, sollten wir wieder unseren beliebten Klimacheck anbieten, denn eine funktionierende Klimaautomatik erhöht an heißen Tagen die Sicherheit im Straßenverkehr und den Komfort der Fahrerin/des Fahrers; das sollten wir unseren Kundinnen und Kunden in Erinnerung rufen!</p> <p>Bei der Gelegenheit können wir die Kundenfahrzeuge auch bei einer Dialogannahme auf den ordnungsgemäßen Zustand untersuchen und bei Mängel diese beheben – Zeit in der Werkstatt haben wir ja.</p> <p>Kümmern Sie sich bitte darum, dass unsere Kundinnen und Kunden angeschrieben werden. Vergessen Sie bitte nicht, zusätzlich im Schwarzwälder Tageblättchen eine Anzeige zu schalten, damit auch mögliche Neukunden angesprochen werden.</p> <p>Vielen Dank und einen guten Arbeitstag heute wünsche ich Ihnen.</p> <p>Ernst Fahrgut</p>	

Auszüge aus dem BGB

§ 434 Sachmangel

(1) Die Sache ist frei von Sachmängeln, wenn sie bei Gefahrübergang die vereinbarte Beschaffenheit hat. Soweit die Beschaffenheit nicht vereinbart ist, ist die Sache frei von Sachmängeln,

1. wenn sie sich für die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendung eignet, sonst
2. wenn sie sich für die gewöhnliche Verwendung eignet und eine Beschaffenheit aufweist, die bei Sachen der gleichen Art üblich ist und die der Käufer nach der Art der Sache erwarten kann.

Zu der Beschaffenheit nach Satz 2 Nr. 2 gehören auch Eigenschaften, die der Käufer nach den öffentlichen Äußerungen des Verkäufers, des Herstellers (§ 4 Abs. 1 und 2 des Produkthaftungsgesetzes) oder seines Gehilfen insbesondere in der Werbung oder bei der Kennzeichnung über bestimmte Eigenschaften der Sache erwarten kann, es sei denn, dass der Verkäufer die Äußerung nicht kannte und auch nicht kennen musste, dass sie im Zeitpunkt des Vertragsschlusses in gleichwertiger Weise berichtigt war oder dass sie die Kaufentscheidung nicht beeinflussen konnte.

(2) Ein Sachmangel ist auch dann gegeben, wenn die vereinbarte Montage durch den Verkäufer oder dessen Erfüllungsgehilfen unsachgemäß durchgeführt worden ist. Ein Sachmangel liegt bei einer zur Montage bestimmten Sache ferner vor, wenn die Montageanleitung mangelhaft ist, es sei denn, die Sache ist fehlerfrei montiert worden.

§ 437 Rechte des Käufers bei Mängeln

Ist die Sache mangelhaft, kann der Käufer, wenn die Voraussetzungen der folgenden Vorschriften vorliegen und soweit nicht ein anderes bestimmt ist,

1. nach § 439 Nacherfüllung verlangen,
2. nach den §§ 440, 323 und 326 Abs. 5 von dem Vertrag zurücktreten oder nach § 441 den Kaufpreis mindern und
3. nach den §§ 440, 280, 281, 283 und 311a Schadensersatz oder nach § 284 Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen.

§ 438 Verjährung der Mängelansprüche

(1) Die in § 437 Nr. 1 und 3 bezeichneten Ansprüche verjähren

1. in 30 Jahren, wenn der Mangel
 - a) in einem dinglichen Recht eines Dritten, auf Grund dessen Herausgabe der Kaufsache verlangt werden kann, oder
 - b) in einem sonstigen Recht, das im Grundbuch eingetragen ist, besteht,
2. in fünf Jahren
 - a) bei einem Bauwerk und
 - b) bei einer Sache, die entsprechend ihrer üblichen Verwendungsweise für ein Bauwerk verwendet worden ist und dessen Mangelhaftigkeit verursacht hat, und
3. im Übrigen in zwei Jahren.

(2) Die Verjährung beginnt bei Grundstücken mit der Übergabe, im Übrigen mit der Ablieferung der Sache.

§ 476 Abweichende Vereinbarungen

(1) Auf eine vor Mitteilung eines Mangels an den Unternehmer getroffene Vereinbarung, die zum Nachteil des Verbrauchers von den §§ 433 bis 435, 437, 439 bis 443 sowie von den Vorschriften dieses Untertitels abweicht, kann der Unternehmer sich nicht berufen. Die in Satz 1 bezeichneten Vorschriften finden auch Anwendung, wenn sie durch anderweitige Gestaltungen umgangen werden.

(2) Die Verjährung der in § 437 bezeichneten Ansprüche kann vor Mitteilung eines Mangels an den Unternehmer nicht durch Rechtsgeschäft erleichtert werden, wenn die Vereinbarung zu einer Verjährungsfrist ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn von weniger als zwei Jahren, bei gebrauchten Sachen von weniger als einem Jahr führt.

(3) Die Absätze 1 und 2 gelten unbeschadet der §§ 307 bis 309 nicht für den Ausschluss oder die Beschränkung des Anspruchs auf Schadensersatz.

Genehmigung

Garantie-/Kulanzanfrage beim Hersteller

Fahrzeug	Typ/Fab-Nr	Modell	Lieferdatum	KM
S-Modell	FQUM7655	ABC	30.05.2016	53.283

Antriebsbatterie 123456RF01

Batterietyp	kWh gesamt	Beginn der Garantie
XY4MR1	9125	30.05.2016

Problemeschreibung/Symptome am 15.09.2018:

BATTERIEAUFLADUNG NICHT MÖGLICH

Kostenübernahme am 15.09.2018

Hersteller zu übernehmen:	50 %
Kunde bzw. Autohaus	50 %

GERECHT UND PARTNER

● ————— A n w a l t s k a n z l e i ————— ●

Gerecht & Partner, Kenigstr. 100, 70173 Stuttgart

Autohaus Fahrgut e. K.
Forscherstr. 123
78224 Singen

Ihr Zeichen: MM
Ihre Nachricht vom: 01.03.20xx
Unser Zeichen: GP
Unsere Nachricht vom: 05.03.20xx

Name: Sandra Gerecht
Telefon: 0711 27143-0
Telefax: 0711 27134-12
E-Mail: stuttgart@gerecht-partner.de
Internet: www.gerecht-partner.de

Datum: 05.03.20xx

Information zum Schuldrecht

Sehr geehrte/geehrter <Schueler/innenname>,

gerne komme ich Ihrem Wunsch aufgrund Ihres aktuellen Anlasses nach Information nach. Folgendes dürfte in diesem Falle für Ihr Handeln von Bedeutung sein:

- Der Kulanzantrag erfolgt unter der Annahme, der Vertragspartner komme allein aus gutem Willen einer Leistung nach, ohne dass ein unmittelbarer Anspruch auf Leistungserfüllung besteht, d. h. die Gewährleistungsfrist und die Herstellergarantie sind abgelaufen.
- Voraussetzung dafür, dass der Hersteller mindestens einen Teil der Kosten übernimmt, ist grundsätzlich eine regelmäßig durchgeführte Wartung und ein guter Pflegezustand des Fahrzeugs.
- Inwieweit Sie sich für Ihre Kundin/Ihren Kunden einsetzen, bleibt natürlich Ihnen überlassen.
- Die positiven Effekte einer gewährten Kulanzanfrage für die Kundin/den Kunden als auch für Ihr Autohaus sind keinesfalls zu unterschätzen.

Hoffentlich sind mit diesen kurzen Informationen alle Ihre Fragen beantwortet.

Mit freundlichen Grüßen

Gerecht und Partner

Sandra Gerecht
Rechtsanwältin

Z11 Wartungs- und Reparaturmarkt

	Markenwerkstatt		Freie Werkstatt + Tankstelle		Do-it-yourself	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Reparatur- und Wartungsaufträge	36,4 Mio.	39,1 Mio.	28,0 Mio.	30,9 Mio.	5,4 Mio.	7,2 Mio.
Durchführung						
Große Inspektion	67 %	66 %	29 %	29 %	3 %	4 %
Kleine Inspektion	64 %	56 %	29 %	31 %	6 %	11 %
Sonst. Inspektion	45 %	46 %	47 %	44 %	7 %	7 %
Reparaturarbeiten	40 %	36 %	47 %	47 %	12 %	14 %
Unfallarbeiten	50 %	50 %	42 %	46 %	7 %	4 %
Gesamt	52 %	52 %	39 %	35 %	8 %	11 %

ID: 09851079 Quelle: DAT

Quelle: DAT Report 2017 (S. 81)

Informationsblatt für den Kundendienst

Herr Mayenfeldt hat heute Morgen angerufen. Er reagierte damit auf ein Schreiben unseres Herstellers, das ihn auffordert, sein Fahrzeug wegen der Rückrufaktion in die Werkstatt zu bringen.

Folgendes gilt es zu beachten:

- Die Rückrufaktion erfolgt von Herstellerseite.
- Für Herrn Mayenfeldt entstehen keine Kosten, da der Defekt durch einen Fehler im Produktionsablauf verursacht worden ist.
- Die Prüfung, ob sein Fahrzeug tatsächlich betroffen ist, habe ich schon anhand unserer Kundendatei erledigt:
Die Baureihe ist betroffen.

- Der Hersteller veranschlagt für die Reparatur zwei Stunden.
- Der Rückruf wird vom Kraftfahrt-Bundesamt überwacht. Eine besondere Kennzeichnung bereits überprüfter Fahrzeuge gibt es nicht. Lediglich im Hersteller-Garantiesystem wird ein Eintrag gespeichert.
- **Wichtig: Er ist besorgt.**
- **Sorgen ausräumen!**
- **Mobilität prüfen!**

Danke und Gruß
S. Scolli

Intranet-Mitteilung **Kundendienst**[Schließen](#)[Neues Element](#) | [Element bearbeiten](#) | [Element löschen](#) | [Berechtigungen verwalten](#) | [Benachrichtigen](#)**Titel** Reparatur „in die Jahre gekommener“ Fahrzeuge**Textkörper** Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

mit dieser Mitteilung möchte ich Sie nochmals daran erinnern, dass Sie unseren Kundinnen und Kunden, deren Fahrzeuge schon älter sind und deren Fahrzeugrestwerte häufig niedriger sind als die veranschlagten Reparaturkosten, unsere beliebte zeitwertgerechte Reparatur anbieten.

Zur Erinnerung:

- Wir halten unsere Kundinnen und Kunden im Haus; sie suchen keine konkurrierenden, vermeintlich kostengünstigeren Werkstätten auf.
- Der Stundenverrechnungssatz ist zeitwertgerecht und damit niedriger als bei neueren Fahrzeugen.
- Da wir aufbereitete Teile verwenden können, die qualitativ dem Neuprodukt entsprechen und für die unser Hersteller auch eine Garantie einräumt, können wir auch die Ersatzteilkosten für unsere Kundinnen und Kunden senken und damit die Reparaturkosten insgesamt dem Restwert der Fahrzeuge anpassen.

Wir zählen auf Ihr Wissen und Ihre Erfahrung, denn Sie kennen Ihren Arbeitsplatz am besten. Bitte kommen Sie unseren Kundinnen und Kunden mit ihren individuellen Wünschen entgegen!

Die Geschäftsleitung

Didaktisch-methodische Hinweise

Auszug aus der Zielanalyse

Zielanalyse							
Beruf-Kürzel	Ausbildungsberuf						Zeitchwert
WKA	Automobilkaufmann/Automobilkauffrau						120
Lernfeld Nr.	Lernfeldbezeichnung						Jahr
	Werkstattaufträge entgegennehmen und kaufmännische Geschäftsprozesse organisieren						
05	Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundenwünsche zu bearbeiten, an Arbeitsprozessen in der Werkstatt unterstützend mitzuwirken und eine ordnungsgemäße Fahrzeugübergabe an den Kunden sicherzustellen.						2
Schule, Ort				Lehrerteam			
Bildungsplan				didaktisch-methodische Analyse			
kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Bemerkungen zu den technischen Kompetenzen	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
Sie wählen das für den Kunden passende Angebot der Werkstatt aus (Verkehrs- und Betriebssicherheit, Rückrufaktion, Inspektion, Schadensbearbeitung, Reparatur, zeitwertgerechte Reparatur, Sachmangelhaftungs- und Garantieforderung, Kulanzanfrage). Dabei zeigen sie Empathie für die Situation des Kunden und handeln interessen ausgleichend (Kundenorientierung, Kundenzufriedenheit, Kundenbindung).		aufbauend auf den technischen Kompetenzen	LS24 Angebot der Werkstatt auswählen	Übersicht	begründet vorgehen Entscheidungen treffen Mitverantwortung tragen zuverlässig handeln Vertrauen herstellen Bedürfnisse und Interessen artikulieren		02

Phasen der vollständigen Handlung

Handlungsphase	Hinweise zur Umsetzung
Informieren	Die Schülerinnen und Schüler erfassen und analysieren die Aufgabenstellung.
Planen	Ziel: Erstellung einer Übersicht für die Angebote der Werkstatt im Kundenservice Anschließend empathisches und situationsangepasstes Handeln im Gespräch Hierfür analysieren die Schülerinnen und Schüler die geschilderten Situationen und betrachten sowohl die Kunden/innen- als auch die Autohausseite. Überzeugung der Kundinnen und Kunden von notwendigen Reparaturen durch kompetente technische Beratung für einige der Fälle. Methode: Einzel-, Partner- oder themengleiche Gruppenarbeit
Entscheiden	Wie erstelle ich die Übersicht strukturiert? Welche Informationen werden an welcher Stelle gebraucht? Wie nutze ich meine Informationen im 2. Auftrag sinnvoll? Welche technischen Informationen benötigen die Kunden?
Ausführen	Strukturierung der Informationen Erstellen einer nützlichen Übersicht Darstellung der situationsangepassten Entscheidungen Erklärung technischer Zusammenhänge
Kontrollieren	Im Plenum beurteilen, ob der Arbeitsauftrag (Übersicht und darauf aufbauende Entscheidungen) vollständig, interessen ausgleichend und die technischen Beratungen korrekt ausgeführt wurden oder ob sich inhaltliche und empathische Ergebnisse noch verbessern lassen
Bewerten	Bei der Bewertung der Handlungsergebnisse wird geprüft, ob die erstellte Übersicht und die gefundenen Fallentscheidungen praxistauglich sind. Ggf. Erarbeitung von Verbesserungsmöglichkeiten sowohl für die Übersicht als auch für die getroffenen Entscheidungen und die technischen Beratungen

Zu 1.:

Die Übersicht kann z. B. als Präsentation, als Mindmap oder als Plakat erstellt werden.

Die interessenausgleichende Handlung kann im Unterrichtsgespräch im Plenum, in der Kleingruppe, in Partnerarbeit oder als Rollenspiel erfolgen. Wichtig ist die Berücksichtigung des Aspekts der Kundenbindung.

Zu 3.:

In den Rollenspielen wenden die Schülerinnen und Schüler die technischen Kompetenzen an, welche sie in den Lernsituationen vier bis 23 erworben haben. Die Rollenspiele können mehrfach durchgeführt und miteinander verglichen werden.

Ergänzendes Material

Nachfolgende Rollenkarten erleichtern den Schülerinnen und Schülern die Vorbereitung und die Durchführung der Rollenspiele:



Rolle: Frau Ohnesorg

Sie erhalten einen Anruf Ihrer Werkstatt. Während der Inspektion Ihres Fahrzeugs wurde festgestellt, dass die Bremsbeläge einseitig abgefahren sind. Zu klären ist auch, wie Sie mobil bleiben, denn Sie haben sich darauf verlassen, am Abend Ihr Fahrzeug zurück zu bekommen.

Fragen Sie im Gespräch nach

- ✓ Ursachen für den Schaden/die Schäden
- ✓ Reparaturaufwand
- ✓ Kosten
- ✓ Sicherheit

Rolle: Auszubildender Arne

Sie sind verzweifelt. Die neue Batterie Ihres zehn Jahre alten Kleinwagens entlädt sich ständig. Sie bitten um eine kostengünstige Reparatur.

Fragen Sie im Gespräch nach

- ✓ Ursachen für den Schaden/die Schäden
- ✓ Reparaturaufwand
- ✓ Kosten
- ✓ Sicherheit