

## Situation

Im Rahmen Ihrer Ausbildung beim Autohaus Fahrgut e. K. sind Sie in der Serviceannahme tätig, wo sich neulich folgende Situation abspielte:



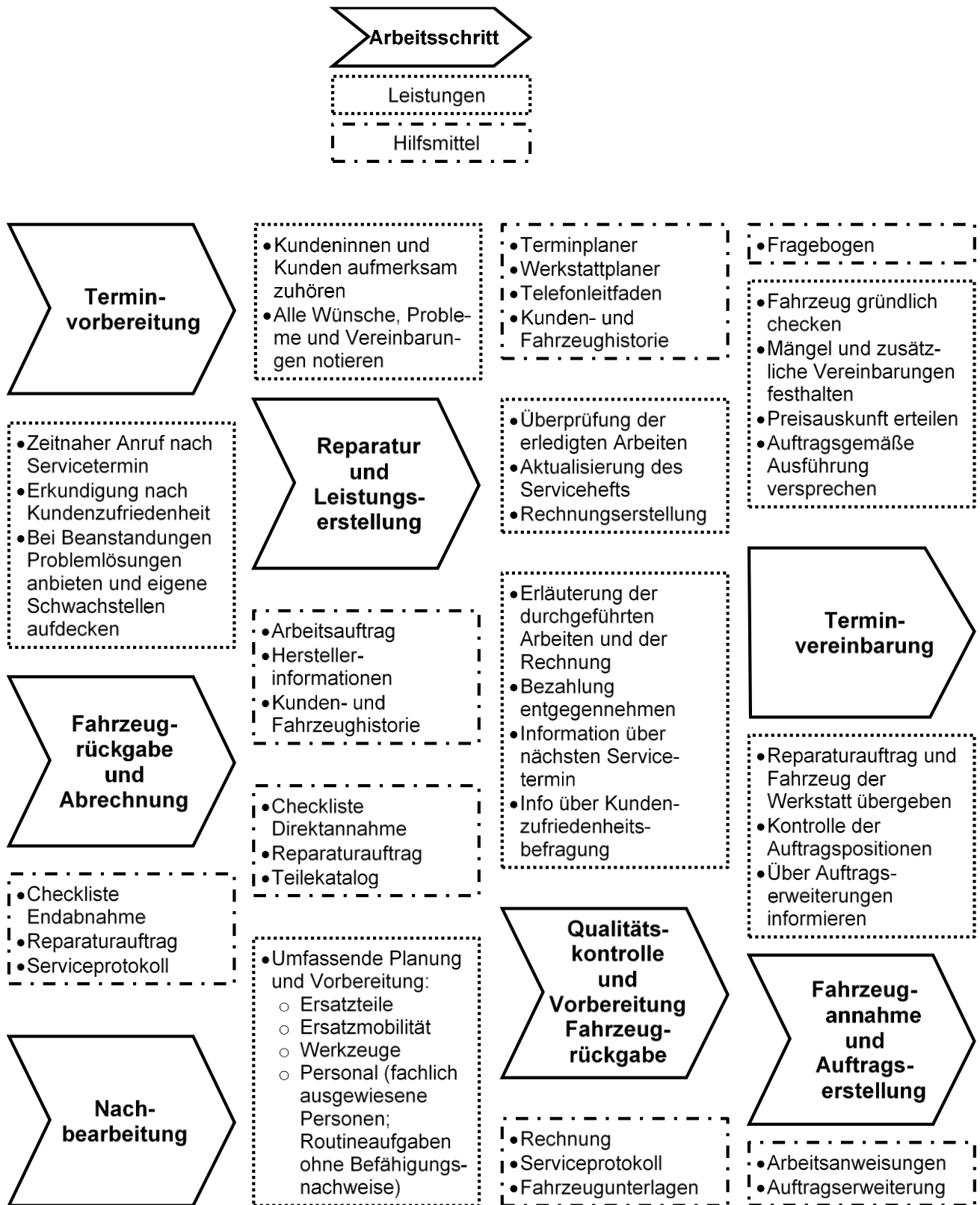
Der Kunde Hans Kunze kommt vereinbarungsgemäß um 17 Uhr, um sein Fahrzeug nach einer Inspektion abzuholen. Etwas gestresst bittet Ihre Servicemitarbeiterin um etwas Geduld, da das Fahrzeug und die Rechnung aus verschiedenen Gründen noch nicht fertig sind. Nach längerer Wartezeit und dem Studium der Rechnung erkundigt sich Herr Kunze: „Was ist das denn für eine Rechnungsposition? Erneuerung der Lenkmanschette? Diesen Auftrag habe ich gar nicht erteilt! Schon heute Morgen musste ich darauf warten, dass Sie mein Fahrzeug in die Werkstatt nehmen und ein Ersatzfahrzeug war auch nicht verfügbar. Jetzt noch die unerklärliche Rechnungsposition! Was ist das für ein Chaos hier?“

## Aufträge

1. Entwickeln Sie mit Ihrer Mitauszubildenden bzw. Ihrem Mitauszubildenden für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Serviceannahme eine umfassende Handlungsanweisung, durch die die Auftragsabwicklung zukünftig reibungslos funktionieren kann. Bringen Sie hierzu die Arbeitsschritte der Anlage 1 in eine sinnvolle Reihenfolge und ordnen Sie in der Anlage 2 den Arbeitsschritten ihre Leistungen und die möglichen Hilfsmittel zu.
2. Führen Sie im Rahmen einer internen Schulung des Autohaus Fahrgut e. K. ein vollständiges Rollenspiel zur Serviceannahme mit Ihrer Mitauszubildenden/Ihrem Mitauszubildenden vor, welches die oben geschilderte Situation zur Zufriedenheit aller Beteiligten abbildet. Reflektieren Sie anschließend im Plenum Ihre Ergebnisse und die Tauglichkeit Ihrer Handlungsanweisung.

**Datenkranz**

**Anlage 1** Arbeitsschritte, Leistungen und Hilfsmittel der Auftragsannahme



## Anlage 2 Handlungsanweisung Auftragsabwicklung

