

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.

Lösungshinweis

Handlungsanweisung Auftragsabwicklung



	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
Leistungen	<ul style="list-style-type: none"> • Kundinnen und Kunden aufmerksam zuhören • Alle Wünsche, Probleme und Vereinbarungen notieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Umfassende Planung und Vorbereitung: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ersatzteile ○ Ersatzmobilität ○ Werkzeuge ○ Personal (fachlich ausgewiesene Personen; Routineaufgaben ohne Befähigungsnachweise) 	<ul style="list-style-type: none"> • Fahrzeug gründlich checken • Mängel und zusätzliche Vereinbarungen festhalten • Preisauskunft erteilen • Auftragsgemäße Ausführung versprechen 	<ul style="list-style-type: none"> • Reparaturauftrag und Fahrzeug der Werkstatt an übergeben • Kontrolle der Auftragspositionen • Über Auftrags-erweiterungen informieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfung der erledigten Arbeiten • Aktualisierung des Servicehefts • Rechnungserstellung 	<ul style="list-style-type: none"> • Erläuterung der durchgeführten Arbeiten und der Rechnung • Bezahlung entgegennehmen • Information über nächsten Servicetermin • Info über Kundenzufriedenheitsbefragung 	<ul style="list-style-type: none"> • Zeitnaher Anruf nach Servicetermin • Erkundigung nach Kundenzufriedenheit • Bei Beanstandungen Problemlösungen anbieten und eigene Schwachstellen aufdecken
Hilfsmittel	<ul style="list-style-type: none"> • Terminplaner • Werkstattplaner • Telefonleitfaden • Kunden- und Fahrzeughistorie 	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsauftrag • Herstellerinformationen • Kunden- und Fahrzeughistorie 	<ul style="list-style-type: none"> • Checkliste Direktannahme • Reparaturauftrag • Teilekatalog 	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsanweisungen • Auftrags-erweiterung 	<ul style="list-style-type: none"> • Checkliste Endabnahme • Reparaturauftrag • Serviceprotokoll 	<ul style="list-style-type: none"> • Rechnung • Serviceprotokoll • Fahrzeugunterlagen 	<ul style="list-style-type: none"> • Fragebogen

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.

Lösungshinweis

Rollenspiel zur Serviceannahme:

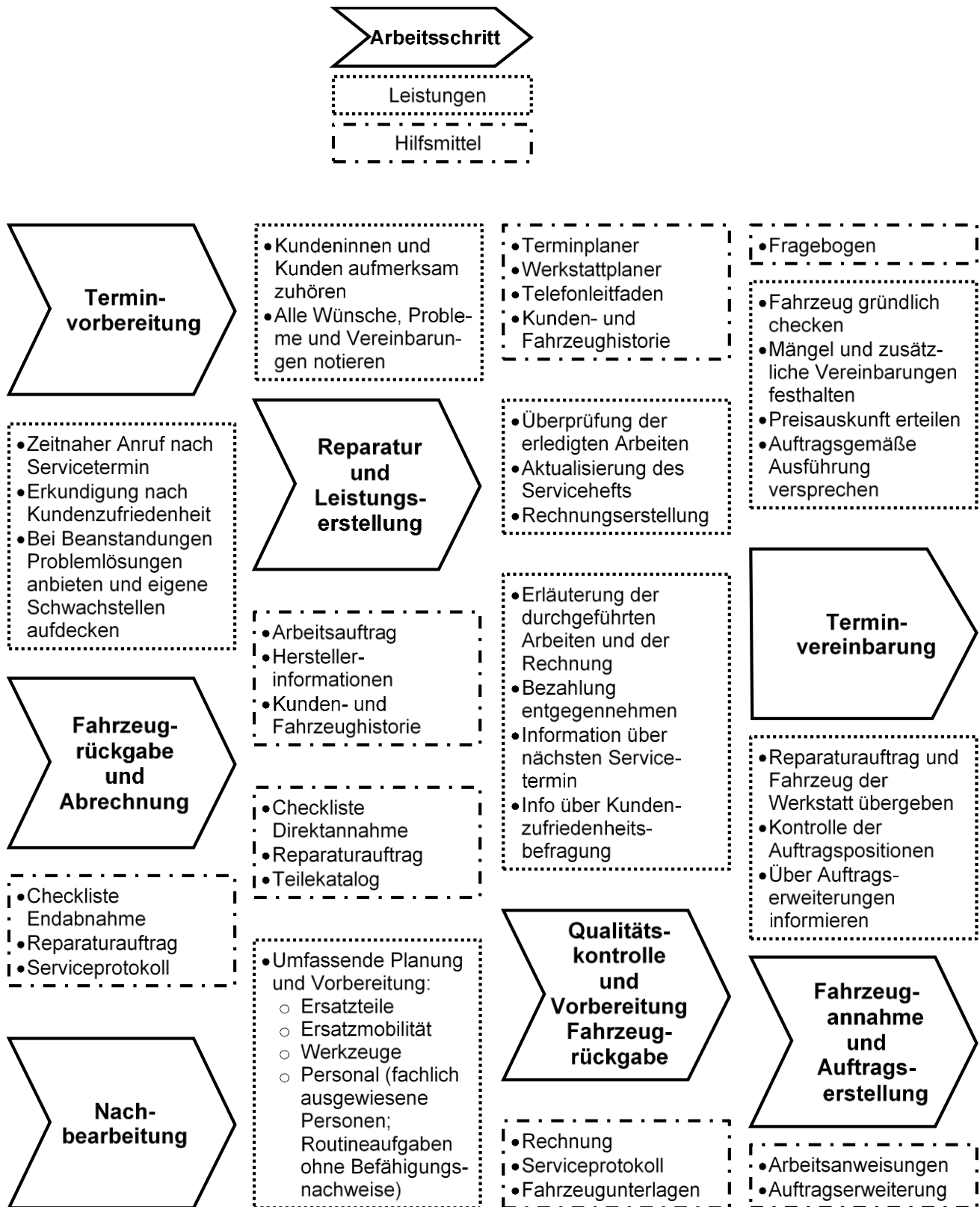
Schülerabhängige Lösungen zur Vorbereitung und Durchführung, z. B. Terminvereinbarung, Terminvorbereitung (Ersatzmobilität!), Fahrzeugannahme (zusätzliche Vereinbarungen zur Inspektion), Reparatur und Leistungserstellung (Auftragserweiterung), Qualitätskontrolle und Vorbereitung Fahrzeugrückgabe (Termineinhaltung!), Fahrzeugrückgabe und Abrechnung (Erläuterung der durchgeführten Arbeiten und der Rechnung!), Nachbearbeitung.

Reflexion, z. B.

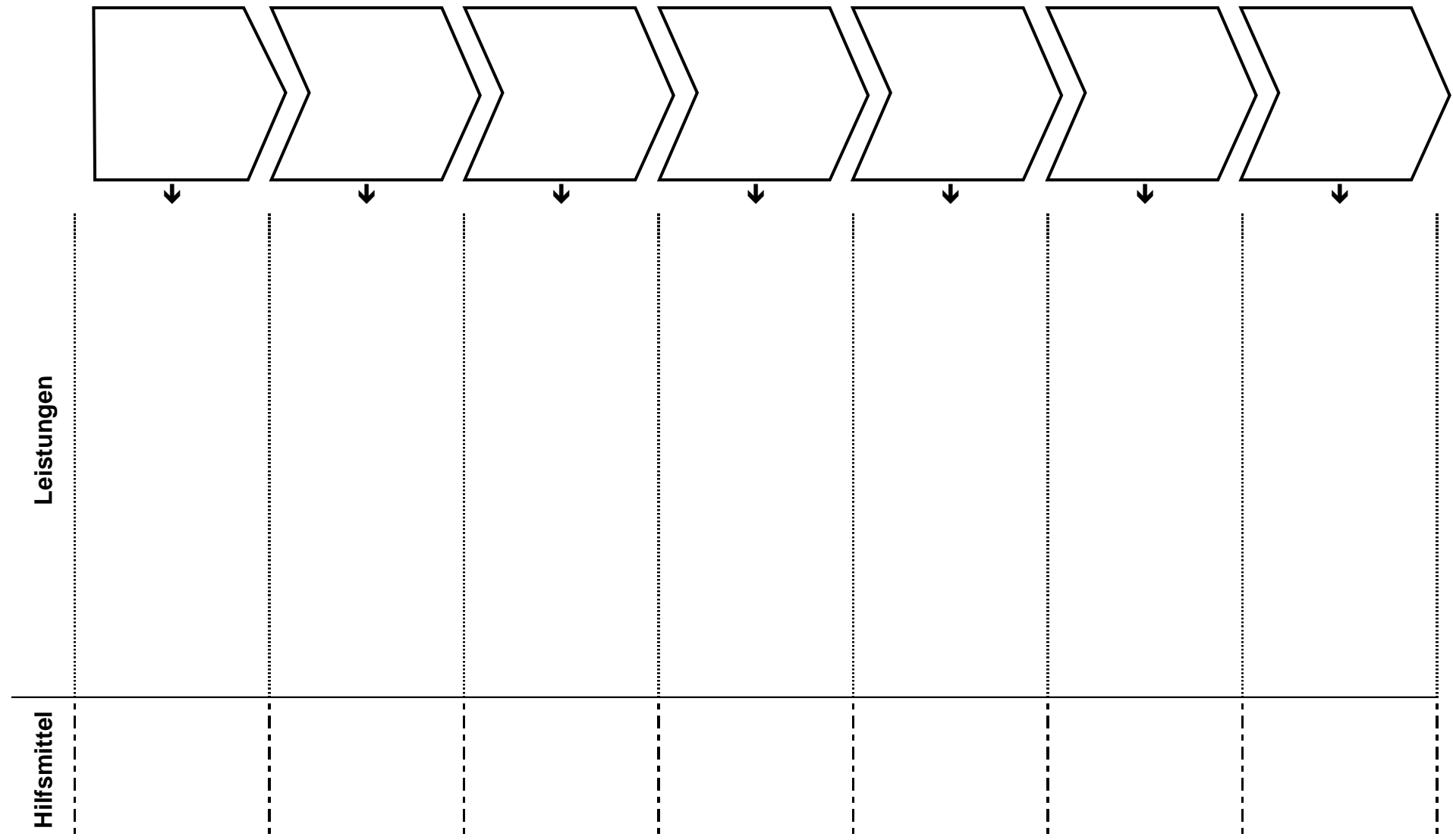
- Wirkt das Rollenspiel echt?*
- Sind alle Beteiligten zufrieden?*
- Ist die Handlungsanweisung tauglich?*

Datenkranz

Anlage 1 Arbeitsschritte, Leistungen und Hilfsmittel der Auftragsannahme



Anlage 2 Handlungsanweisung Auftragsabwicklung



Didaktisch-methodische Hinweise

Auszug aus der Zielanalyse

Zielanalyse							
Beruf-Kurz	Ausbildungsberuf						Zeitrhythmus
WKA	Automobilkaufmann/Automobilkauffrau						120
Lernfeld Nr.	Lernfeldbezeichnung						Jahr
05	Werkstattaufträge entgegennehmen und kaufmännische Geschäftsprozesse organisieren						2
	Kernkompetenz 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.						
Schule, Ort				Lehrerteam			
Bildungsplan				didaktisch-methodische Analyse			
kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Bemerkungen zu den technischen Kompetenzen	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
Die Schülerinnen und Schüler analysieren das Anliegen der Kundin/des Kunden, auch in einer Fremdsprache und koordinieren die weitere Bearbeitung auf der Basis betrieblicher Vorgaben (<i>Prozessabläufe</i>). Dabei unterscheiden sie Arbeitsaufgaben, die nur von fachlich ausgewiesenen Personen (<i>Elektrotechnik, Sicherheitstechnik, alternative Antriebe, Prüfdienste</i>), durchgeführt werden dürfen von Routineaufgaben ohne spezielle Befähigungsnachweise.	Elektroantrieb, Gas, Airbag, Klima		LS01 Kundenanliegen analysieren und weitere Bearbeitungsschritte koordinieren	Ablaufplan (Prozessbeschreibung)	systematisch vorgehen begründet vorgehen Probleme erkennen und zur Lösung beitragen		04
			LS02 Aufgaben für speziell qualifiziertes Personal von Routineaufgaben unterscheiden	Übersicht	Vorschriften beachten begründet vorgehen systematisch vorgehen		01

Phasen der vollständigen Handlung

Handlungsphase	Hinweise zur Umsetzung
Informieren	Die Schülerinnen und Schüler erfassen und analysieren die Aufgabenstellung.
Planen	Ziel: Erstellung einer Handlungsanweisung für die Arbeitsabläufe im Kundenservice und ein dazu passendes Rollenspiel Dazu gehen die Schülerinnen und Schüler bei der Nutzung der bereitgestellten Informationen überlegt und ganzheitlich denkend vor. Methode: Einzel-, Partner- oder themengleiche Gruppenarbeit
Entscheiden	Wie organisiere ich die bereitgestellten Informationen sinnhaft? Wie transportiere ich die nötigen Schritte überzeugend in einem Rollenspiel?
Ausführen	Strukturierung der Informationen Erstellen einer übersichtlichen Handlungsanweisung Durchführung des Rollenspiels
Kontrollieren	Im Plenum beurteilen, ob der Arbeitsauftrag (Handlungsanweisung und darauf aufbauendes Rollenspiel) vollständig und überzeugend ausgeführt wurde oder ob sich inhaltliche und sprachliche Ergebnisse noch verbessern lassen
Bewerten	Bei der Bewertung der Handlungsergebnisse wird geprüft, warum einzelne Rollenspiele womöglich realitätsnäher als andere gespielt wurden. Ggf. Erarbeitung von Verbesserungsmöglichkeiten sowohl für die Erarbeitung als auch für die Handlungsanweisung und das Rollenspiel

Hinweise:

- Die Informationen aus dem Datenkranz (Anlage 1) sind als Puzzleteile zum Ausschneiden und Aufkleben auf der Handlungsanweisung (Anlage 2) geeignet.
- Die Anlagen sind zur besseren Verständlichkeit der Schülerinnen und Schüler als solche bezeichnet und nummeriert.
- Es empfiehlt sich, mehrere Rollenspiele durchzuführen, um diese miteinander vergleichen zu können.