

Lernerfolgskontrolle			
Datum:	Name, Vorname:		Klasse:
Zeit: <i>30 Minuten</i>	Hilfsmittel: ---	Punktzahl: 16	Note:

Unternehmensprofil

Sie sind Auszubildende/Auszubildender im Autohaus FAHRGUT e. K. Sie erhalten eine E-Mail Ihres Vorgesetzten Herrn Klaus Peters.

1. Aufgabe (10 Punkte)

Erstellen Sie eine Gesprächsvorlage für den morgigen Beratungstermin.

2. Aufgabe (3 Punkte)

Im Gespräch mit Herrn Frisch ergibt sich, dass die Reifen des Kundenfahrzeuges einen mittigen Reifenverschleiß aufweisen. Beraten Sie den Kunden hinsichtlich der möglichen Ursache dieses Verschleißbildes und wie er dies in Zukunft vermeiden kann.

3. Aufgabe (3 Punkte)

Bei der Besichtigung des Kundenfahrzeuges zeigt sich, dass die Profiltiefe tatsächlich 1,8 mm beträgt. Begründen Sie in wörtlicher Rede, warum der Reifenhersteller aus technischen Gründen einen Reifenwechsel schon ab 3 mm Profiltiefe empfiehlt.

Anlage 1

Senden	Von	Klaus.Peters@autohaus-fahrgut.de
	An...	Azubi@autohaus-fahrgut.de
	Cc...	
	Betreff:	Termin Kunde Frisch morgen 10:00 Uhr

Liebe Frau/Herr <Schüler/innenname>,
wie Sie wissen, bin ich die nächsten drei Tage nicht im Hause. Gestern habe ich eine E-Mail unseres Kunden Horst Frisch bekommen, die ich Ihnen mit dieser Mail weiterleite. Ich habe mit Herrn Frisch eben telefoniert und einen Beratungstermin für morgen um 10:00 Uhr vereinbart. Bitte bereiten Sie sich darauf vor. Herr Frisch hat Probleme bei der Unterscheidung von Rädern und Reifen. Aus diesem Grund klären Sie mit ihm zunächst die Begrifflichkeiten und beschreiben Sie ihm dabei gleich generell die Anforderungen an einen Fahrzeugreifen.
Bitte beantworten Sie ihm die Frage zum Angebot seines Nachbarn. Derzeit hat er Reifen mit der Bezeichnung 225/40 R18. Reifen mit der Bezeichnung 185/80 R13 passen nicht auf sein Fahrzeug. Dies scheint Herrn Frisch nicht klar zu sein. Erklären Sie ihm dies und gehen sie in diesem Zusammenhang auch auf die Bezeichnung der für sein Auto erforderlichen Reifen ein. Das Fahrzeug von Herrn Frisch hat ein passives RDKS-System. Stellen Sie ihm in diesem Zusammenhang die Arten und Funktionsweise von RDKS-Systemen vor.
Achten Sie auf eine übersichtliche Darstellung, damit Ihr Ergebnis auch für zukünftige Kundenberatungen genutzt werden kann. Am besten nutzen Sie unser Formular zur Gesprächsvorbereitung.
Mit freundlichen Grüßen
Klaus Peters

Anlage 2

Weitergeleitete E-Mail:

Senden	Von	Horst.Frisch@xgm.de	
	An...	info@autohaus-fahrgut.de	
	Cc...		
	Betreff:	Frage zu meinen Rädern	

Guten Tag,
heute Morgen habe ich einen Radiobeitrag gehört und bin nun etwas beunruhigt. Meine Räder weisen nur eine Profiltiefe von 1,8 mm auf. Benötige ich neue Räder? Ich bin sehr sicherheitsorientiert, da auch meine erwachsenen Kinder mit dem Fahrzeug unterwegs sind!
Mein Nachbar hat mir seine Räder angeboten (185/80 R13). Passen die auf mein Fahrzeug? Wenn nicht, könnte ich zumindest seine teuren Reifendrucksensoren verwenden?
Darf ich bei Ihnen vorbeikommen? Möglichst noch diese Woche?
Vielen Dank für Ihre schnelle Rückmeldung!
Viele Grüße
Horst Frisch

Anlage 3

Gesprächsvorbereitung	
Gesprächspartner	ggf. Firma
Termin	ggf. Telefonnummer
Anlass	Thema
Inhaltliche Vorbereitung	