

Dialogannahme Durchführen

Der Kunde hat sich entschieden das Fahrzeug zur Dialogannahme vorbei zu Bringen und ist dabei anwesend zu sein. Sie bereiten im Folgenden die Dialogannahme vor und führen diese daraufhin in einem von Ihrer Lehrkraft moderierten Rollenspiel durch. Bevor Sie die Dialogannahme durchführen bereiten Sie diese Fachlich durch die Erarbeitung folgender Aufgaben vor. Bei diesem Arbeitsschritt greifen Sie auf Ihren Spickzettel, den Flyer und das bereits genutzte Fachbuch zu

- ① Woran erkennen Sie welcher Scheinwerfer von der Kundenbeanstandung betroffen ist.

- ② Wo in Folgendem Bild befindet sich das Leuchtmittel für den Fahrtrichtungsanzeiger und welcher Stecker versorgt diesen mit Spannung?





- ③ Wie wird der Fahrtrichtungsanzeiger vom Fahrzeugführenden angesteuert und welche Bauteile sind daran beteiligt?

- ④ Welches Bauteile können intakt oder nicht intakt sein und die Kundenbeanstandung verursachen?

- ⑤ Was für ein Hybridsystem ist im Fahrzeug verbaut und mit wie viel Spannung arbeitet dieses?

- ⑥ Versorgt dieses System auch der gleichen Spannung den Fahrtrichtungsanzeiger?

- ⑦ Welche Spannungsart wird für die Versorgung des Leuchtmittels verwendet?

- ⑧ Ab wie viel Spannung gilt eine Berührung dieser als lebensgefährlich?

- ⑨ Muss für die geplante Dialogannahme das Hochvoltssystem spannungsfrei geschaltet werden?

- ⑩ Müssen Sie bei der Dialogannahme besondere Schutzausrüstung tragen?

- ⑪ Woran können Sie Leitungen des Hochvoltsystems und des Beleuchtungssystems erkennen und unterscheiden?

Nachdem Sie diese Aufgaben beantwortet haben, widmen Sie sich der Dialogannahme. Bei dieser überprüfen Sie wie beschrieben das Fahrzeug und seine Bauteile auf Intaktheit und nicht intakten Zustand und überprüfen die Kundenbeanstandung. Währenddessen ist der Kunde anwesend und Sie können diesem hierbei Fragen über die Beanstandung stellen und müssen ihm gleichzeitig seine Fragen in einem Dialog fachlich richtig beantworten können.

- ⑫ Worauf müssen Sie bei dem Kundengespräch besonders achten?
