

Rücksprache halten

Sie haben nun die Dialogannahme erfolgreich abgeschlossen und mussten leider feststellen, dass keine Dokumentation über die letzten fälligen Servicearbeiten vorhanden ist, da diese privat von einem Freund der/des Kund*in angeblich durchgeführt wurden. Um sicherzugehen, planen Sie nötige Zusatzarbeiten und einen großen Service ein und teilen dies Ihrem

Machen Sie sich im Folgenden Notizen für das Gespräch. Folgende Leitfragen helfen Ihnen dabei:

- Wie schätzen Sie den Zustand des Fahrzeugs der/des Kund*in ein?
- Ist eine weitere Bearbeitung des Fahrzeugs der/des Kund*in sinnvoll?
- Sind noch andere Beanstandungen festgestellt worden?
- Wie schätzen Sie den Zeit- und Kostenrahmen ein?
- Sind Sie bereit, die Beanstandung der/des Kund*in zu bearbeiten?

[illegible]