

Dialogannahme Durchführen

Die/der Kund*in hat sich entschieden, das Fahrzeug zur Dialogannahme vorbeizubringen 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 zurück.

- ① Wo erkennen Sie beim Kundenfahrzeug, welche Art von Service auszuführen ist?

- ② Ist ein Service fällig, wenn der geplante Zeitpunkt erreicht ist oder die geplanten Kilometer?

- ③ Wo erkennen Sie beim Kundenfahrzeug, welche Art von Service auszuführen ist?

- ④ Wonach richten Sie sich, wenn Sie keine Nachweise über bisher durchgeführte Servicearbeiten am Kundenfahrzeug vorliegen haben?

- ⑤ Wodurch lassen sich Zusatzarbeiten an einem Kundenfahrzeug ableiten?

⑥ Wie prüfen Sie den Zustand des Fahrzeugs während der Dialogannahme?

[illegible]

⑦ Welche Teilsysteme des Fahrzeugs überprüfen Sie bei der Dialogannahme?

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Nachdem Sie diese Aufgaben beantwortet haben, widmen Sie sich der Dialogannahme. Bei dieser überprüfen Sie das Fahrzeug und seinen Zustand und versuchen herauszufinden, welche Art von Service fällig ist und welche Art von Zusatzarbeiten fällig werden und ob Reparaturen notwendig sind. Währenddessen ist die/der Kund*in anwesend und Sie können dieser/diesem hierbei Fragen über das Fahrzeug stellen und müssen gleichzeitig deren Fragen in einem Dialog fachlich richtig beantworten können.

⑧ Worauf müssen Sie bei dem Gespräch mit der/dem Kundin besonders achten?

In diesem Teil können Sie sich Gesprächsnotizen erarbeiten, welche Ihnen beim Gespräch helfen können.

Folgende Leitfragen können Ihnen bei der Orientierung helfen:

- Wo war das Fahrzeug zuvor beim Service?
- Wurden die Serviceintervalle regelmäßig eingehalten?
- Wurden in letzter Zeit Arbeiten und Reparaturen an dem Fahrzeug durchgeführt?
- Ist das Fahrzeug laut dem Kunden in einem einwandfreien Zustand?
- Wie lange fahren Sie dieses Fahrzeug schon?
- Bestehen weitere Beanstandungen?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.