

## Eine Routineinspektion am Kundenfahrzeug durchführen und aus den Ergebnissen Folgearbeiten ableiten und kommunizieren.

---

### ① Szenario

Ein/Eine Privatkund\*in meldet sich telefonisch über die Servicenummer bei der Serviceassistenz, nachdem in seinem/ihrer Personenkraftwagen eine Anzeige im Kombiinstrument erschienen ist, die auf einen in den nächsten 500 Kilometern fälligen Service hinweist. In dieser Anzeige wird die Empfehlung ausgesprochen, eine Werkstatt aufzusuchen. Die Serviceassistenz vergibt daraufhin einen Termin, ab dem eine/ein zugewiesener Werkstattmitarbeiter\*in die Abwicklung des Auftrags bis zur Fertigstellung übernimmt. Hierbei äußert der/die Kund\*in ein hohes Interesse am Zustand des Fahrzeugs und stellt technische Fragen, weshalb eine Dialogannahme mit eingeplant wird.

### ② Aufgabenstellung

Sie sind Werkstattmitarbeiter\*in und haben durch die Serviceberatung die entsprechende Dialogannahme mit einer anschließenden Durchführung der festgelegten Servicearbeiten zugeteilt bekommen. Für die Dialogannahme wurden Sie gebeten auf technische Fragen einzugehen und ergänzend den Zustand des Fahrzeugs festzustellen, um möglich Zusatz- und Folgearbeiten zusätzlich zu den geplanten Servicearbeiten festzuhalten und zu kommunizieren. Sie nehmen den Serviceauftrag an, planen diesen sorgfältig, führen diesen durch und begleiten ihn bis zum Abschluss. Während des gesamten Prozesses führen Sie eine kontinuierliche Dokumentation durch und orientieren sich am aktuellen Stand der Technik in Verbindung mit den entsprechenden betrieblichen sowie rechtlichen Vorgaben.

### ③ Umsetzung der Lern- und Arbeitsaufgabe

Sie haben einen uneingeschränkten Zugriff zum entsprechenden Aufgabenmanager, in welchem sich die Lern- und Arbeitsaufgabe befindet.

Sie werden von Ihrem/Ihrer Ausbilder\*in zu Anfang eingewiesen und bearbeiten dann Schritt für Schritt die entsprechenden Teilaufgaben chronologisch. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, Fragen zu stellen. Ihre/Ihr Ausbilder\*in hat aber eher eine moderierende Rolle und räumt Ihnen Ihren eigenen Gestaltungsfreiraum, Vorgehensweisen und Arbeitsweisen ein. Sie sollten jedoch anstreben, sich an zeitliche Absprachen zu halten und die Aufgabe ernsthaft bearbeiten. Achten Sie beim Öffnen der Kacheln immer auf verlinkte Medien, welche für die Bearbeitung benötigt werden.

### ④ Ablauf

Annahme:

Am Anfang nehmen Sie die Aufgabenstellung im Aufgabenmanager entgegen und versuchen sich zurechtzufinden und die ersten Fragestellungen zur Aufgabenstellung zu bearbeiten und erste Inhalte zu erarbeiten. Daraufhin nehmen Sie die Kund\*innenanfrage an und setzen sich fachlich mit dieser auseinander und beantworten weitere Fragestellungen hierzu. Dabei arbeiten Sie das erste Mal mit technischen Unterlagen und erarbeiten ebenfalls Inhalte. Für die folgende Dialogannahme nutzen Sie zum einen die erarbeiteten Inhalte und beantworten davor noch weitere Fragen, bevor Sie diese mit dem/der Kundin und dem Kund\*innenfahrzeug in Form eines Rollenspiels durchführen.

**Annahme:**

Darauffolgend informieren Sie sich über die Dokumentation und legen diese an. Für den Fall, dass Sie offene Fragen klären wollen oder Rücksprache halten wollen. Um die in der Phase Annahme erarbeiteten Inhalte und Erkenntnisse festzuhalten, machen Sie sich stichpunktartige Gesprächsnotizen. Schlussendlich führen Sie eine Reflexion der Phase durch.

**Planung:**

Hierbei fangen Sie an, Ihre vorhandenen technischen Unterlagen zu analysieren und technische Fragestellungen zu beantworten. Im Anschluss nutzen Sie die Vorlage zu Zeit- und Arbeitsplänen, um diesen zu erstellen. Diesen reichern Sie im Nachgang mit entsprechenden benötigten Informationen an. Daraufhin erweitern Sie die Dokumentation. Um die in der Phase Planung erarbeiteten Inhalte und Erkenntnisse festzuhalten, machen Sie sich stichpunktartige Gesprächsnotizen. Für den Fall, dass Sie offene Fragen klären wollen oder Rücksprache halten wollen. Schlussendlich führen Sie eine Reflexion der Phase durch.

**Durchführung:**

Sie richten den Arbeitsplatz, der Ihnen zur Verfügung steht, ein. Sie führen die geplanten Arbeiten durch. Um die in der Phase Durchführung erarbeiteten Inhalte und Erkenntnisse festzuhalten, machen Sie sich stichpunktartige Gesprächsnotizen. Sie stellen den Arbeitsplatz in den Ursprungszustand wieder her und bereiten die Übergabe des Kund\*innenfahrzeugs vor. Sie erweitern die Dokumentation. Schlussendlich führen Sie eine Reflexion der Phase durch.

**Abschluss:**

In dieser Phase beginnen Sie damit, eine Rechnung über die durchgeführten Arbeiten zu erstellen. Sie schließen Ihre Dokumentation ab. Daraufhin bereiten Sie sich auf ein Rollenspiel vor, in welchem Sie die Fahrzeugübergabe im Kund\*innendialog durchführen. Am Schluss füllen Sie einen resümierenden Online-Fragebogen aus, um die Lernerfolge festzuhalten.

**⑤ Ende der Lern und Abreitsaufgabe**

Nach der Aufgabe liegt folgendes vor:

- Bearbeitete Arbeitsblätter
- Erstellte Inhalte
- Bearbeitete Kundenbeanstandung
- Erstellte Zeit- und Arbeitsplanung
- Erstellte Dokumentation
- Erstellte Rechnung