



Wolfgang Eberl

Automobilkaufmann Automobilkauffrau (AO 2017)

Prüfungstrainer Abschlussprüfung
Fallbezogenes Fachgespräch

Aufgabenteil

Bestell-Nr. 2333

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Du hast Fragen, Anregungen oder Kritik zu diesem Produkt?

Das U-Form Team steht dir gerne Rede und Antwort. Einfach eine kurze E-Mail an

feedback@u-form.de

oder direkt auf

facebook.com/pruefungsscheck

fragen, diskutieren, stöbern und weiteres Wichtige und Wissenswerte rund um Ausbildung erfahren.

COPYRIGHT

U-Form Verlag, Hermann Ullrich GmbH & Co. KG

Cronenberger Straße 58 · 42651 Solingen

Telefon 0212 22207-0 · Telefax 0212 22207-63

Internet: www.u-form.de · E-Mail: uform@u-form.de

Alle Rechte liegen beim Verlag bzw. sind der Verwertungsgesellschaft Wort, Untere Weidenstr. 5, 81543 München, Telefon 089 514120, zur treuhänderischen Wahrnehmung überlassen. Damit ist jegliche Verbreitung und Vervielfältigung dieses Werkes – durch welches Medium auch immer – untersagt.

	Seite
Vorwort	3
Aufbau der Abschlussprüfung	6

Aufgabenteil

1. Kundendienst/Werkstattgeschäft	11
2. Fahrzeugtechnik	23
3. Beschaffung, Lager, Teile und Zubehör	31
4. Marketing/Absatz.	41

Lösungsteil

1. Kundendienst/Werkstattgeschäft	49
2. Fahrzeugtechnik	71
3. Beschaffung, Lager, Teile und Zubehör	85
4. Marketing/Absatz.	99



Kundendienst/ Werkstattgeschäft

Aufgabe 1.01

Fallbeschreibung:

Im Rahmen Ihrer Ausbildung zum Automobilkaufmann/zur Automobilkauffrau werden Sie im Autohaus Weinhuber in Köln der Werkstattleiterin, Frau Müllerbauer, zugeteilt. Hier haben Sie die Möglichkeit, verschiedene Arbeitsabläufe bei der Auftragsannahme und der Durchführung der Werkstattaufträge mitzuerleben.

Herr Hinterhuber, ein Stammkunde Ihres Autohauses, bringt sein drei Jahre altes Fahrzeug für eine große Inspektion inklusive einer dringenden Bremsenreparatur.

Gemeinsam mit Herrn Hinterhuber füllen Sie den Reparaturauftrag am Service-Computer aus. Auf dem Reparaturauftrag vermerken Sie einen verbindlichen Fertigstellungstermin am selben Tag um 16:00 Uhr. Nachdem Sie den Auftrag ausgedruckt haben, bitten Sie Herrn Hinterhuber, ihn zu unterschreiben.

Aufgabenstellung:

1. Im Berufsschulunterricht haben Sie gelernt, dass ein Werkvertrag auch mündlich abgeschlossen werden kann. Warum besteht Frau Müllerbauer auf einem schriftlichen Arbeitsauftrag und verlangt vom Kunden, diesen auch zu unterschreiben?
2. Welche Möglichkeiten hat ein Kfz-Betrieb, seine Kunden über die „Bedingungen für die Ausführung von Arbeiten an Kraftfahrzeugen, Anhängern, Aggregaten und deren Teile und für Kostenvoranschläge“ zu informieren?
3. Nennen Sie Vorteile der Kfz-Reparaturbedingungen gegenüber den gesetzlichen Regelungen des Bürgerlichen Gesetzbuches BGB. Erläutern Sie drei unterschiedliche Aspekte bzw. Rechte der Bestellung des Autohauses Weinhuber durch die Reparatur-AGB.
4. Nennen Sie mindestens 5 Regelungen, die üblicherweise in Kfz-Reparaturbedingungen getroffen werden.
5. Während der Reparatur am Fahrzeug von Herrn Hinterhuber wird festgestellt, dass ein Mitarbeiter ein benötigtes Ersatzteil trotz Auftrag nicht bestellt hat. Dadurch verzögert sich die Fertigstellung des Fahrzeuges um mehr als 24 Stunden. Wie ist die Rechtslage?

Aufgabe 1.02

Fallbeschreibung:

Sie sind Mitarbeiter/-in im Bereich Kundendienst des Autohauses Weinhuber in Köln und sollen die Arbeitsabläufe bei der Auftragsannahme und Durchführung im Werkstattbereich miterleben.

Die Privatkundin, Lieschen Müller, hat gestern einen Werkstatttermin für eine Jahresinspektion für heute, 13:00 Uhr, mit Ihnen vereinbart. Bereits um 07:30 Uhr kommt Frau Müller viel zu früh, die Werkstattleiterin, Frau Müllerbauer, ist noch mit einem anderen Kunden beschäftigt.

Da Frau Müller einen wichtigen Termin hat, übergibt sie Ihnen die Fahrzeugschlüssel mit den Worten: „Sie haben mir gestern am Telefon gesagt, dass ich das Auto heute gegen 16:30 Uhr auf jeden Fall mitnehmen kann. Ich bin dann pünktlich da.“ Sie geht, ohne den Werkstattauftrag zu unterschreiben oder Rücksprache mit Frau Müllerbauer zu halten.

Aufgabenstellung:

1. Nehmen Sie zu der Fallbeschreibung aus rechtlicher Sicht Stellung.
2. Bei der Inspektion wird festgestellt, dass die Feder des linken Stoßdämpfers gebrochen ist und der Auftrag erweitert werden muss. Nehmen Sie dazu Stellung.
3. Die Kundin möchte die gebrochene Feder nicht reparieren lassen. Was müssen Sie beachten?
4. Wie erfolgen die Rechnungsstellung und Fahrzeugübergabe in Ihrem Autohaus? Erläutern Sie die einzelnen Schritte.

Aufgabe 1.03

Fallbeschreibung:

Sie sind Mitarbeiter/-in im Bereich Kundendienst des Autohauses Weinhuber in Köln. Während der Pause in der Berufsschule unterhalten Sie sich mit anderen Auszubildenden über die Arbeitsabläufe bei der Auftragsannahme und Durchführung im Werkstattbereich.

Aufgabenstellung:

1. Erläutern Sie die einzelnen Schritte bei der Auftragseröffnung bzw. bei der Auftragsannahme.
2. Wie erfolgt die Rechnungserläuterung in Ihrem Autohaus?
3. Warum ist eine vorherige Terminvereinbarung sinnvoll?
4. Welchen Vorteil hat die Direktannahme durch die Werkstattleiterin für Ihr Autohaus?
5. Was versteht man unter einer „Nachfassaktion“?

2

Fahrzeugtechnik

Aufgabe 2.01

Fallbeschreibung:

Sie sind Auszubildende/r im Autohaus Weinhuber in Köln und derzeit in der Serviceannahme eingesetzt. Herr Nowitzki, ein langjähriger Kunde, hat seinen Wagen zur Inspektion gebracht. Bei der Direktannahme durch den Werkstattmeister wird festgestellt, dass die Sommerreifen des Fahrzeugs unterschiedliche Profiltiefen an Vorder- und Hinterachse aufweisen.

Aufgabenstellung:

1. Erklären Sie Herrn Nowitzki, wie es zu den unterschiedlichen Profiltiefen gekommen sein könnte.
2. Die Vorderreifen weisen noch 1,4 mm Profiltiefe, die Hinterreifen weisen noch 2,2 mm Profil auf. Was empfehlen Sie Herrn Nowitzki, wie sind die gesetzlichen Bestimmungen?
3. Welcher Unterschied besteht zwischen Sommer- und Winterreifen?
4. Welche Auswirkungen haben breitere bzw. schmalere Reifen im Sommer bzw. im Winter?
5. Nennen Sie Vorteile und Nachteile von Ganzjahresreifen.
6. Welche Bedeutung hat die „M+S“-Kennzeichnung?

Aufgabe 2.02

Fallbeschreibung:

Sie sind Auszubildende/r im Autohaus Weinhuber in Köln. Frau Berger hat einen Satz neuer Winterreifen bei Ihnen bestellt und möchte sie heute abholen. Auf der Rechnung vermerken Sie unter anderem die Reifenbezeichnung M+S 195 / 65 R 14 82 T. Frau Berger hat hierzu noch einige Fragen an Sie.

Aufgabenstellung:

1. Welche Bedeutung hat die „M+S“-Kennzeichnung?
2. Erläutern Sie Frau Berger die restliche Reifenbezeichnung ausführlich.
3. Welche Bedeutung hat der Hinweis „DOT 2618“?
4. Welche Folgen hat ein zu hoher / ein zu niedriger Luftdruck?
5. Was versteht man unter Aquaplaning?
6. Welche gesetzliche Regelung bezüglich der Profiltiefe gibt es bei Sommer- bzw. bei Winterreifen? Bei welcher Profiltiefe wird ein Reifenwechsel empfohlen?
7. Frau Berger möchte wissen, wie sie die gewechselten Sommerräder in ihrer Garage lagern soll. Welche Auskunft geben Sie ihr?

Aufgabe 2.03

Fallbeschreibung:

Sie sind Auszubildende/r im Autohaus Weinhuber in Köln und in der Fahrzeugannahme beschäftigt. Sie haben gerade die Möglichkeit, zusammen mit dem Serviceberater ein Gespräch mit dem Neukunden Klaus Alt zu führen. Dabei hat Herr Alt einige Fragen zu seinem neuen Fahrzeug.

Aufgabenstellung:

1. „Mein Neufahrzeug muss ja erst nach einigen Jahren zum TÜV“. Nennen Sie Herrn Alt die Vorführfristen für PKW.
2. „Welche Unterlagen werden für die Neuzulassung eines Fahrzeuges benötigt?“
3. Klaus Alt hat sich für ein Dieselfahrzeug entschieden. Nennen Sie Merkmale, die für einen Dieselmotor kennzeichnend sind.
4. Erklären Sie Herrn Alt die Funktionsweise eines Allradantriebs. Welche Vorteile besitzt der Hinterradantrieb, welche Vorteile besitzt ein Fahrzeug mit Vorderradantrieb?
5. Warum muss bei Fahrzeugen mit hydraulischem Bremssystem regelmäßig die Bremsflüssigkeit gewechselt werden?

Aufgabe 2.04

Fallbeschreibung:

Sie sind Auszubildende/r im Autohaus Weinhuber in Köln und derzeit im Servicebereich eingesetzt. Während der Pause in der Berufsschule unterhalten Sie sich mit anderen Auszubildenden über Fahrzeugtechnik.

Aufgabenstellung:

1. Welche Aufgabe hat die Nockenwelle?
2. Erläutern Sie die Funktionsweise einer hydraulischen Bremsanlage.
3. Welche Vorteile bietet das ABS?
4. Erklären Sie die Bedeutung der Felgenkennzeichnung $5 \frac{1}{2} J \times 14 H2 ET 12$.
5. Nennen Sie acht Beleuchtungseinrichtungen an einem Fahrzeug.
6. Welche Aufgaben erfüllt das Motoröl?

3

Beschaffung, Lager, Teile und Zubehör

Aufgabe 3.01

Fallbeschreibung:

Als Urlaubsvertretung sind Sie derzeit im Lager des Autohauses Weinhuber in Köln beschäftigt. Für einen Kundenauftrag wird eine Sendung für den Teile- und Zubehörbereich angeliefert. Es handelt sich um fünf Auspufftöpfe in einer Gitterbox, drei jeweils einzeln verpackte Dachgepäckboxen, drei Kartons mit insgesamt neun Nachrüst-Navigationsgeräten und zwei Kartons mit Zusatz-Nebelscheinwerfern und Mini-LED-Blinkleuchten.

Aufgabenstellung:

1. Die Lieferung erfolgt durch einen KEP-Dienst. Was müssen Sie zunächst in Anwesenheit des Frachtführers überprüfen?
2. Wofür steht die Abkürzung KEP-Dienst?
3. Auf welche Unterlagen könnten Sie nach dem Öffnen der Sendung zur Warenkontrolle zurückgreifen?
4. Nach welchen Kriterien kontrollieren Sie die Ware?
5. Ein Auspufftopf, der für den Kundenauftrag bestellt wurde, hat einen Riss an einer Schweißnaht und ist so nicht zu verwenden. Welche Maßnahmen ergreifen Sie?
6. Innerhalb welcher Frist müssen Sie die angelieferten Artikel prüfen, um keine rechtlichen Nachteile zu haben?
7. Welche Prüfpflicht gilt für Verbraucher?

Aufgabe 3.02

Fallbeschreibung:

Sie sind Auszubildende/r im Autohaus Weinhuber in Köln und derzeit im Servicebereich eingesetzt. Seit Anfang des Jahres gelten für Ihr Autohaus die neu gestalteten Allgemeinen Verkaufs-, Lieferungs- und Zahlungsbedingungen, kurz Allgemeine Geschäftsbedingungen oder AGB. Der Hinweis auf die neuen AGB verwundert einen langjährigen Kunden, Herr Fritz Klein. In einem Gespräch sollen Sie ihm mehrere Fragen beantworten.

Aufgabenstellung:

1. Welche Bedeutung haben Allgemeine Geschäftsbedingungen?
2. Welche typischen Regelungen für Kaufverträge werden normalerweise für alle Kunden einheitlich gestaltet und eignen sich deshalb für die Allgemeinen Verkaufs-, Lieferungs- und Zahlungsbedingungen? Nennen Sie 5 Beispiele.
3. Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Bestandteil eines Kaufvertrags werden?
4. Welche gesetzlichen Beschränkungen für die freie Gestaltung von AGB bestehen und müssen deshalb bei der Formulierung der AGB beachtet werden?
5. Wie ist die Rechtslage, wenn eine für einen Kaufvertrag notwendige Regelung nicht in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu finden ist und auch keine individuelle Vereinbarung mit dem Kunden getroffen wurde?
6. Der Zentralverband Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe e. V. stellt den Autohäusern verschiedene Muster-AGB zur Verfügung, die auch im Autohaus Weinhuber angepasst und in verschiedenen Bereichen eingesetzt werden. Für welche Bereiche innerhalb Ihres Ausbildungsbetriebes werden AGB eingesetzt und wie heißen diese?

4 Marketing/Absatz

Aufgabe 4.01

Fallbeschreibung:

Sie sind Mitarbeiter/-in im Autohaus Weinhuber in Köln. Der Geschäftsführer plant, neben dem kostenlosen Verleih von Werkstattdienstwagen für die Werkstattkunden auch ins Mietwagengeschäft einzusteigen. Sie sollen nun Chancen, aber auch die Risiken für das Autohaus Weinhuber herausfinden und die Informationen für Ihren Geschäftsführer aufbereiten.

Aufgabenstellung:

1. Welche Möglichkeiten haben Sie, Marktchancen zu ermitteln?
2. Die Entscheidung ist gefallen: Sie sollen eine geeignete Werbestrategie entwerfen. Welche Werbemittel und welche Werbeträger kennen Sie?
3. Was versteht man unter Marktsegmentierung?
4. Inwieweit ist beim Mietwagengeschäft „Preisdifferenzierung“ möglich, welche Arten der Preisdifferenzierung gibt es?
5. „Autohaus Weinhuber – Deutschlands günstigste Autovermietung“ Begründen Sie, ob Sie diesen Slogan des Geschäftsführers verwenden dürfen.
6. Die Marketingstrategie wurde bereits umgesetzt. In diesem Zusammenhang wird von Budgetierung und Werbeerfolgskontrolle gesprochen. Erklären Sie diese Begriffe, und was bedeutet das für die Marketingstrategie?

Aufgabe 4.02

Fallbeschreibung:

Sie sind als Auszubildende/r im Autohaus Weinhuber in Köln dem Geschäftsführer zugeteilt. Er ist gerade damit beschäftigt, das betriebliche Marketing im Hinblick auf das Werkstattgeschäft zu überdenken und neu zu strukturieren. Zunächst hat er einige allgemeine Fragen zum Thema Marketing.

Aufgabenstellung:

1. Was versteht man unter dem „Marketing-Mix“?
2. Was bedeutet Produkt- und Sortimentspolitik? Nennen Sie Beispiele aus dem Werkstattbereich.
3. Erklären Sie den Begriff Kommunikationspolitik.
4. Welche Möglichkeiten der Preispolitik beim Werkstattgeschäft hat ein Autohaus, welche Einflussfaktoren bestimmen die Preispolitik?
5. Erklären Sie die AIDA-Formel.
6. Was versteht man im Marketing unter Streukreis, Streugebiet, Streuzeit und Streuweg?



Wolfgang Eberl

Automobilkaufmann Automobilkauffrau (AO 2017)

Prüfungstrainer Abschlussprüfung
Fallbezogenes Fachgespräch

Lösungsteil

Bestell-Nr. 2333



Kundendienst/ Werkstattgeschäft

Lösungshinweise zu 1.01

1. Für das Kfz-Gewerbe hat der Zentralverband des Kraftfahrzeug-Gewerbes zusammen mit dem ADAC die Kfz-Reparaturbedingungen aufgestellt. Diese wurden auf typische, regelmäßig wiederkehrende Probleme im Umfeld der Instandhaltung von Fahrzeugen abgestimmt.
Diese Kfz-Reparaturbedingungen sind nicht allgemeinverbindliches Recht, sondern müssen durch Unterschrift des Kunden zum Bestandteil des Reparaturauftrages gemacht werden. Fehlt diese Unterschrift, gelten die ungünstigeren Regelungen des Werkvertrages nach BGB.
2.
 - Abdruck z. B. auf der Rückseite des Auftrages
 - Aushang gut sichtbar in den Geschäftsräumen des Kundendienstes
 - Separate Aushändigung eines Textblattes
 - Aushang am beleuchteten Einwurf-Schalter für Auftragstaschen beim 24-Stunden-Annahmeservice
3. Vorteile durch die Anwendung der Kfz-Reparaturbedingungen:
 - Haftungsbegrenzung: die volle Haftung des Autohauses gilt nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit
 - Erteilung von Unteraufträgen und Probefahrten ohne vorherige Zustimmung des Kunden möglich
 - Berechnung der Kosten für die Erstellung eines Kostenvoranschlages möglich
 - Eigentumsvorbehalt für eingebaute, nicht bezahlte Ersatzteile
 - Gerichtsstand am Geschäftssitz des Autohauses
 - Erweitertes Pfandrecht
4.
 - Auftragserteilung
 - Preisangaben, Kostenvoranschlag
 - Fertigstellung
 - Abnahme
 - Berechnung
 - Zahlung
 - Erweitertes Pfandrecht
 - Sachmangel
 - Haftung
 - Eigentumsvorbehalt
 - Schiedsstelle
 - Gerichtsstand
5. Wenn sich die Fertigstellung gegenüber einem verbindlich zugesagten Termin schuldhaft um mehr als 24 Stunden verzögert, hat der Kunde Anspruch auf einen gleichwertigen Ersatzwagen oder eine Kostenerstattung in Höhe von 80 %. In der Praxis wird hier i.d.R. ein entsprechendes Ersatzfahrzeug kostenlos zur Verfügung gestellt.

Lösungshinweise zu 1.02

1. Der telefonisch vereinbarte Auftrag ist auch mündlich möglich, die „Bedingungen für die Ausführung von Arbeiten an Kraftfahrzeugen, Anhängern, Aggregaten und deren Teile und für Kostenvoranschläge“ gelten jedoch nicht. Grundlage des mündlichen Werkvertrages ist das BGB. Außerdem fehlt die Beweiskraft bei Rechtsstreitigkeiten.

Die Zustimmung der Frau Müller sollte deshalb nachträglich durch Unterschrift auf dem Auftrag bei Abholung erfolgen.

2. Da der Schaden bei der telefonischen Auftragserteilung gestern nicht bekannt war, muss diese Auftragserweiterung von der Kundin genehmigt werden. Es sollte versucht werden, die Kundin telefonisch über die Auftragserweiterung zu informieren und die Zustimmung dazu einzuholen. Diese telefonische Auftragserweiterung muss auf dem Auftrag mit Datum, Uhrzeit und Kurzzeichen vermerkt werden.

Natürlich muss mit der Kundin in diesem Zusammenhang auch der neue Fertigstellungstermin besprochen werden sowie u. U. ihre Mobilität (Ersatzfahrzeug, Hol- und Bring-Service).

3. Da es sich beim Fahrwerk um eine sicherheitsrelevante Baugruppe handelt, darf das Fahrzeug Frau Müller ohne Reparatur nicht übergeben werden. Eine Reparatur ohne Zustimmung der Kundin ist jedoch ebenso schwierig, da durchgeführte Arbeiten, die nicht in Auftrag gegeben worden sind, u. U. nicht bezahlt werden müssen.

Deshalb sollten Sie in einem Gespräch die Kundin davon überzeugen, dass die sicherheitsrelevante Reparatur durchgeführt werden muss und die Kundin die Zustimmung dazu erteilt.

4.
 - Auftragskontrolle; sind alle Arbeiten ausgeführt und alle Ersatzteile erfasst?
 - Erstellung der Rechnung anhand der Arbeitszeiten und der Teilelisten.
 - Hinweise auf demnächst notwendige Arbeiten auf der Rechnung vermerken.
 - Dazu gehörende Belege (Checklisten, Serviceheft, usw.) beilegen.
 - Die durchgeführten Arbeiten und die Bestandteile der Rechnung dem Kunden erläutern.
 - Rechnungsbetrag kassieren (vereinbarte Zahlungsart berücksichtigen).
 - Übergabe der Fahrzeugpapiere und der Schlüssel.