

Sektor: Handwerk/Kfz-Mechatronik

Aufgabenbereich 2: WAS MUSS ICH ÜBER DIE KOMMUNIKATION IM BETRIEB WISSEN?

Thema 2	Kommunikation mit Kunden und Kundinnen
Sprachniveau	B1
Hier lernen Sie,...	<ul style="list-style-type: none"> • wie Sie mit Kund/innen Smalltalk führen • wie Sie den Kunden technische Parameter, Funktionen und Zusammenhänge einfach erklären • wie Sie Kund/innen auf Serviceleistungen hinweisen • wie Sie Fehler diplomatisch eingestehen und dabei den Ruf der Werkstatt nicht schädigen • wie Sie mit Kundenbeschwerden umgehen

1. Sie arbeiten nun schon seit ein paar Wochen in der Kfz-Werkstatt, haben einige Wartungsarbeiten durchgeführt, aber beim Umgang mit Kunden sind Sie noch unsicher. Vor allem dann, wenn Sie ein lockeres Gespräch beginnen möchten, wissen Sie nicht genau, welche Themen passend sind. Nun informieren Sie sich, wie man Smalltalk¹ führt.

a. Lesen Sie die vorgeschlagenen Themen und überlegen Sie, welche sich gut für Smalltalk eignen. Kreuzen Sie an.

- 1) Sie haben im Wetterbericht gehört, dass es die nächsten drei Tage regnet.
- 2) Es ist Urlaubszeit. Sie planen eine kleine Reise und fragen Ihren Gesprächspartner nach seinen Urlaubsplänen.
- 3) Sie haben Probleme im privaten Bereich und haben das Bedürfnis, darüber zu sprechen.
- 4) Sie sind unzufrieden mit der politischen Lage und fragen nach der Meinung Ihres Gesprächspartners.
- 5) Sie machen gerne Sport und haben gerade eine neue Sportart entdeckt, die Ihnen großen Spaß macht.
- 6) Sie haben sich zuvor über einen Kunden geärgert und wollen sich im Gespräch darüber Luft machen.
- 7) Sie sehen gern eine aktuelle Fernsehserie.
- 8) Geld ist ein Thema, über das Sie gerne bei jeder Gelegenheit sprechen.
- 9) Sie arbeiten am Wochenende gerne im Garten.
- 10) In Ihrer Freizeit lesen Sie gerade ein interessantes Buch.

b. Sprechen Sie mit Ihrem Lernpartner. Suchen Sie zwei Themen aus. Beim ersten Thema sind Sie der Werkstattmitarbeiter, Ihr Lernpartner ist der Kunde. Tauschen Sie beim zweiten Thema die Rollen.

¹ <https://www.lernen.net/artikel/smalltalk-lernen-tipps-uebungen-565/>

2. Nach dem Smalltalk erklärt Ihnen ein Kunde in der Kfz-Werkstatt, dass es an seinem Fahrzeug ein technisches Problem gibt.

a. Arbeiten Sie in Paaren. Ihr Lernpartner ist der Kunde, der Ihnen das Problem erklärt. Danach tauschen Sie die Rollen und besprechen das zweite Problembeispiel.

1) Kunde: „Ab einer bestimmten Geschwindigkeit höre ich beim Fahren ein klopfendes Geräusch eines Reifens. Was kann es sein?“

Mitarbeiter: Mögliche Ursachen:

- die Stoßfänger sind locker
- die Reifen sind zu alt oder der Gummi zu hart
- das Radlager ist defekt

2) Kunde: „Wenn ich im niedrigeren Geschwindigkeitsbereich beschleunige, wird das Fahrzeug kurzzeitig leicht abgebremst. Was kann es bedeuten?“

Mitarbeiter: Mögliche Ursachen:

- der Luftmassenmesser ist defekt und muss gereinigt oder ausgetauscht werden
- der Turbolader macht Probleme, weil bspw. der Unterdruckschlauch wegen eines Marderbisses gerissen oder undicht ist
- der Bremssattel der Scheibenbremse ist verschmutzt, deshalb schleifen die Bremsbeläge an der Bremsscheibe

b. Sie haben bemerkt, dass einige Fachbegriffe, die Sie im Gespräch verwendet haben, für den Kunden wahrscheinlich schwer zu verstehen waren. Sie überlegen sich nun, wie Sie diese Fachbegriffe in einfacher Sprache erklären können. Ordnen Sie den Begriffen die passenden Erklärungen zu.

2

Fachbegriff	Ihre Erklärung
1) Radlager	a) Wenn er beschädigt ist, verliert der Motor an Leistung und die Motorkontrollleuchte leuchtet auf.
2) Turbolader	b) Sie sollen die Wucht eines Stoßes bei einem Unfall abfangen.
3) Stoßfänger	c) Er misst die Temperatur und den Druck der angesaugten Luft und bestimmt dadurch die Menge des Kraftstoffs und den Zündzeitpunkt.
4) Bremssattel	d) Das Turbinenrad erhält einen Teil der Energie der Abgase.
5) Unterdruckschlauch	e) Sie bewirken, dass sich die Räder leicht drehen.
6) Luftmassenmesser	f) Er ist ein Bestandteil der Scheibenbremse.

1)	2)	3)	4)	5)	6)

c. Arbeiten Sie in Paaren. Spielen Sie die Kundengespräche aus 2a noch einmal durch. Verwenden Sie dabei die Erklärungen aus 2b. Fragen Sie bei Unklarheiten nach.

3. Sie merken, dass es für Kunden oft schwierig ist zu verstehen, wovon Sie als Fachkraft in der Autowerkstatt sprechen. Deshalb wollen Sie die technischen Grundbegriffe² und Systeme selbst so gut verstehen, dass Sie sie den Kunden dann mit einfachen Worten erklären können. Lesen Sie die Erklärungen und ergänzen Sie die fehlenden Fachbegriffe.

Zahnstangen * Lenkgetriebe * Zahnrad * Zahnstangenlenkung

A) Lenkung

Die meisten modernen Autos haben eine _____.
Bei der Zahnstangenlenkung handelt es sich um ein _____.
Dieses Lenksystem hat ein sogenanntes Ritzel, ein kleines _____.
Das Ritzel greift in die Zahnräder der verschiebbaren _____ ein.

Scheibenbremse * Trommelbremsen * Bremsbacken * Trommel

B) Bremsen

Bei Bremssystemen kann man Scheibenbremsen und _____ unterscheiden.
Die Trommelbremse hat ein Gehäuse, die _____.
An die Trommel werden beim Bremsvorgang die _____ gepresst.
Brems Scheibe, Bremsattel, Bremsklötze und Bremsbeläge sind die Bestandteile der _____.

Gürtelreifen * DOT-Nummer * Herstellungsjahr * Radialreifen

C) Reifen

Der gängige Reifentyp sind _____.
Auf jedem Reifen befindet sich eine Ziffernfolge, die _____.
Aus den letzten vier Ziffern leiten sich die Herstellungswoche und das _____ ab.
Radialreifen sind auch bekannt unter dem Namen _____.

4. Die Kommunikation mit den Kunden findet nicht nur mündlich in der Werkstatt statt, sondern auch schriftlich, wenn die Werkstatt ihre Kund/innen über ihren Service informieren möchte.
a. Lesen Sie den Brief an eine Kundin und lösen Sie die Aufgaben.

² <https://www.kennstduerein.de/magazin/das-autowerkstatt-az-fuer-nichtkfzmechaniker/>

Top-Car-Service

Qualität & Fairer Preis



Top-Car-Service
Qualität & Fairer Preis
Inh. Jan Müller
Tulpenweg 7
93413 Cham

Frau
Anna Kremer
Alte Straße 1
93413 Cham

Cham, 14.03.2022

Der Winter ist bald vorbei ...

... und der Reifenwechsel steht an. Anrufen und Ihren Wunschtermin sichern!

Sehr geehrte Frau Kremer,

der Winter verabschiedet sich, die ersten Blumen blühen und der Sommer steht vor der Tür. Jetzt heißt es schon wieder, Zeit für den Reifenwechsel zu finden – so wie es sich gehört – von Oktober bis Ostern.

Selbstverständlich bieten wir Ihnen auch dieses Jahr unseren Service an. Auch der Preis ändert sich nicht – wie gewohnt zahlen Sie nur 29 €! Nur möchten wir Sie bitten, frühzeitig einen Termin für den Werkstattbesuch zu vereinbaren.

So können wir Ihnen versichern, dass Sie eine kurze Wartezeit haben und Sie Ihr Fahrzeug noch am selben Tag wieder abholen können.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch!

Herzliche Grüße

Ihr Werkstattteam vom Top-Car-Service

Ergänzen Sie die Sätze. Kreuzen Sie an.

1) Das Schreiben von dem Werkstattteam ist ...

- a) eine Rechnung.
- b) ein Angebot.
- c) eine Werbung für Räder.

- 2) Die Kundin ...
- a) kann zum Radwechsel in die Werkstatt kommen.
 - b) muss das Angebot annehmen.
 - c) soll 29 € bezahlen.

- 3) Die Kundin ...
- a) kann ohne Termin hinfahren.
 - b) soll einen Termin ausmachen.
 - c) muss warten, bis ein Termin frei ist.

- 4) Wenn die Kundin bald einen Termin bucht, ...
- a) bekommt sie ein Geschenk.
 - b) muss sie weniger als 29 € bezahlen.
 - c) dann muss sie nicht lange warten.

b. Die Kundin möchte das Angebot annehmen und ruft in der Werkstatt an. Lesen Sie die Fragen der Kundin und ergänzen Sie das Telefongespräch. Wie könnten Sie reagieren? Schreiben Sie.

Frau Kremer, die Kundin
Herr Müller, Mitarbeiter des Top-Car-Service

Mitarbeiter: _____

Kundin: Grüß Gott, Kremer am Apparat. Neulich habe ich ein Schreiben von Ihnen bekommen, es ging um den Radwechsel. Bin ich schon zu spät?

Mitarbeiter: _____

Kundin: Am besten noch diesen Freitag, also übermorgen.

Mitarbeiter: _____

Kundin: So gegen vier am Nachmittag?

Mitarbeiter: _____

Kundin: Ah so, in dem Schreiben steht aber, dass das Auto am selben Tag fertig ist.

Mitarbeiter: _____

Kundin: Ich verstehe. Aber wenn ich das Auto bei Ihnen gleich in der Früh abstellen würde, dann würden Sie das schaffen, oder?

Mitarbeiter: _____

Kundin: Schon am Mittag wäre es fertig? Das ist super! Wann soll ich das Auto dann bringen?

Mitarbeiter: _____

Kundin: Ja, perfekt. Danke! Dann bis Freitag!

Mitarbeiter: _____

Kundin: Gleichfalls! Auf Wiedersehen!

5. Nicht immer läuft in einer Kfz-Werkstatt alles nach Plan und dann passieren kleinere oder größere Fehler, die die Mitarbeiter/innen den Kund/innen erklären und um Verständnis bitten müssen.

a. Lesen Sie die Situation durch und lösen Sie die Aufgaben.

1) Bei einem Radwechsel ist zu einem Missgeschick gekommen – an das Fahrzeug von Frau Kremer wurden die Räder von einem anderen Fahrzeug montiert. Erst zwei Wochen später hat die Werkstatt es bemerkt, als man die Räder von dem anderen Fahrzeug im Lager nicht finden konnte.

Das ist eine unangenehme Situation, die die Werkstatt schnell lösen muss. Überlegen Sie sich, wie Sie als Mitarbeiter/in dieser Werkstatt reagieren würden. Machen Sie sich Notizen.

Entschuldigung (per Telefon, Brief, E-Mail, SMS, ...?)

Vorschlag/Angebot?

Wiedergutmachung?

b. Lesen Sie das Telefongespräch und ergänzen Sie die fehlenden Präpositionen.

Kundin: Hallo?

Mitarbeiter: Top-Car-Service, Müller, Grüß Gott. Spreche ich _____ Frau Kremer?

Kundin: Ja, _____ Apparat.

Mitarbeiter: Frau Kremer, Sie haben Ihr Fahrzeug _____ 14 Tagen _____ uns zum Radwechsel gebracht

Kundin: Ja, das stimmt. Warum?

Mitarbeiter: Ja, Frau Kremer, uns ist da leider ein Missgeschick passiert, wir haben _____ Ihr Fahrzeug den falschen Reifensatz montiert

Kundin: Wie: falschen Reifensatz? Stimmt die Größe nicht?

Mitarbeiter: Nein, nein, Frau Kremer, die Reifengröße ist _____ Ordnung, nur die Reifen gehören _____ einem anderen Fahrzeug.

Kundin: Wie denn das? Wie kann so etwas passieren?

Mitarbeiter: Tut mir leid, Frau Kremer, das kann ich mir auch nicht erklären.

Kundin: Und was soll ich jetzt tun?

Mitarbeiter: Sie müssen bitte Ihr Fahrzeug noch einmal _____ uns bringen, dann tauschen wir die Räder um.

Kundin: Na, das ist toll! Wie stellen Sie sich das vor? Ich habe keine Zeit, zwei drei Stunden zu warten!

Mitarbeiter: Ich verstehe Ihren Ärger, Frau Kremer. Ich habe da ein Angebot: Sie bringen Ihr Auto so _____ 16 Uhr zu uns, dann trinken Sie eine Tasse Kaffee _____ unserem Kundenbereich und wir kümmern uns _____ der Zeit _____ den Radwechsel. Eine halbe Stunde später sind wir fertig und Sie können wieder _____ Hause fahren.

Kundin: Eine halbe Stunde dauert es, sagen Sie? Wirklich?

Mitarbeiter: Ja, länger brauchen wir nicht. Die Montage dauert _____ Glück nicht lange. Wenn Sie möchten, bekommt Ihr Auto noch eine kostenlose Fahrt _____ die Waschanlage. Was sagen Sie _____ dem Vorschlag?

6

Kundin: Ja, gut, ich wollte sowieso mein Auto wieder waschen. Ich bringe es also morgen _____ die Werkstatt.
Mitarbeiter: Vielen Dank _____ Ihr Verständnis, Frau Kremer! _____ morgen!
Kundin: Ja, gut, bis morgen!

c. Lesen Sie das Telefongespräch noch einmal. Welche Aussagen sind richtig? Markieren Sie.

- 1) Die Kundin war am Anfang verärgert.
- 2) Der Mitarbeiter hat sich für das Missgeschick nicht entschuldigt.
- 3) Die Mitarbeiter haben falsche Reifengröße verwendet.
- 4) Im Lager ist zu einer Verwechslung gekommen.
- 5) Der Radwechsel dauert nur eine halbe Stunde.
- 6) Frau Kremer soll sich einen Kaffee in der Kantine kaufen.
- 7) Das Auto bekommt eine kostenlose Waschung als Wiedergutmachung.

d. Arbeiten Sie in Paaren. Überlegen Sie sich gemeinsam Antworten auf folgende Frage:

- Wie hat sich die Stimmung während des Gesprächs verändert?
- Wie hat Frau Kremer am Anfang des Gesprächs reagiert?
- Wie hat der Mitarbeiter auf den Unmut von Frau Kremer geantwortet?

6. Nach dem Radwechsel bekommen Ihre Kund/innen einen Hinweis zum Nachziehen der Radschrauben.

a. Informieren Sie Ihre Kund/innen, indem Sie einen kurzen Text zu diesem Thema schreiben.

Zu Ihrer Sicherheit!



Ihr Autohaus Schneider GmbH
Altenstädter Straße 1
93490 Neustadt

7

b. Arbeiten Sie in Paaren. Spielen Sie kurze Telefongespräche zu dem Thema „Räder nachziehen“. Wechseln Sie anschließend die Rollen.

7. Für das Autohaus oder für die Kfz-Werkstatt ist die Kundenzufriedenheit³ sehr wichtig, weil nur zufriedene Kund/innen dem Betrieb treu bleiben. Aber was können Sie als Mitarbeiter/in dafür tun?

a. Lesen Sie das Beispiel und formulieren Sie die Tipps. Nutzen Sie dabei den Imperativ.

Beispiel: Der Kunde ist König. - ihn das wissen lassen
→ Lassen Sie ihn das wissen!

³ <https://www.catama-software.de/allgemein/10-tipps-zur-kundenbindung-in-kfz-werkstaetten/> 23.02.2022

1) Kunden durch Fachwissen und Vertrauen binden

2) die Preise gewissenhaft & fair kalkulieren

3) die Arbeitszeit präzise planen

4) Ihre Kunden an Termine erinnern

5) erreichbar sein

6) nach Feedback fragen

7) sich bei den Kund/innen bedanken

8

b. Lesen Sie konkrete Beispiele für die Tipps in der Aufgabe 7a und ordnen Sie sie diesen richtig zu.

Tipp	Konkretes Beispiel
1) Binden Sie Kunden durch Fachwissen und Vertrauen!	a) Sie geben ein zwei Tage länger für die Reparatur an. Wenn die Reparatur doch nicht so lange gedauert hat, freut sich der Kunde, wenn er sein Fahrzeug früher abholen kann.
2) Kalkulieren Sie die Preise gewissenhaft und fair!	b) Sie ermöglichen die Abholung der Kundenfahrzeuge 24 Stunden an allen Tagen der Woche. Ihre Kunden können Sie über verschiedene Kanäle erreichen – auf der Webseite, in einem Chat oder auf Facebook. Sie bieten einen 24-Stunden Notdienst an.
3) Planen Sie die Arbeitszeit präzise!	c) Sie nehmen sich ein paar Minuten Zeit, wenn das Auto fertig ist und die Rechnung gestellt wurde. Sie fragen den Kunden, ob er mit der Reparatur zufrieden ist.
4) Erinnern Sie Ihre Kunden an Termine!	d) Nach der Reparatur zeigen Sie dem Kunden alle defekten Teile, die Sie ausgetauscht haben. Sie erklären ihm geduldig und verständlich, was mit dem Fahrzeug nicht stimmte.
5) Seien Sie erreichbar!	e) Sie verabschieden den Kunden, wenn er die Werkstatt verlässt, bedanken sich für seine Treue und wünschen ihm eine gute Fahrt.

6) Fragen Sie nach dem Feedback!	f) Sie geben beim Kostenvoranschlag lieber einen höheren Preis an und überraschen den Kunden bei der späteren Bezahlung mit einem niedrigeren Preis.
7) Bedanken Sie sich bei den Kund/innen!	g) Sie fragen den Kunden, ob er über anstehende Termine wie HU informiert werden möchte und bei seiner Zustimmung verschicken Sie ihm diese Information per E-Mail, SMS oder Brief.

1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)

c. Arbeiten Sie in Paaren. Spielen Sie kurze Dialoge zu den Tipps 6 und 7 aus der Aufgabe 7b. Achten Sie dabei auf Höflichkeit, Korrektheit und sympathisches Auftreten.

8. Nicht immer sind die Kund/innen mit Ihrer Arbeit zufrieden – manchmal dauert die Reparatur zu lange, die Rechnung ist zu hoch oder sie wurden nicht gut beraten. Viele unzufriedene Kund/innen beschwerten sich heutzutage leider nicht direkt im Betrieb, sondern schreiben negative Bewertungen und stellen sie ins Internet.

a. Lesen Sie die folgenden Bewertungen bzw. Beschwerden. Worum geht es dabei? Welcher Text passt zu welchem Problem?

Problem	Text
zu wenig Auswahl	
das Versprechen nicht gehalten	
schlechte Atmosphäre	
keine Rückerstattung	
keine Rückmeldung	

1) Anonym:

Ich wollte mir den Gebrauchtwagen ansehen, den ich auf der Internetseite vom Autohaus gefunden habe, aber zum vereinbarten Termin war der Wagen nicht da. Eine Stunde später wurde zwar ein Fahrzeug geliefert, aber dann musste man feststellen, dass es sich um ein neueres und teureres Modell handelte. Ich gebe keine Empfehlung für das Autohaus!

2) Schwarzfischer:

So was habe ich noch nie erlebt! Ich hatte das Gefühl, dass die Kunden hier nur stören! Nach meiner schriftlichen Anfrage bzgl. Angebot für einen neuen Audi: keine Antwort. Nach meiner telefonischen Anfrage hat man mir einen Rückruf versprochen: bis heute nichts passiert. Dann habe ich bei anderen Händlern nachgefragt – und ALLE haben am selben Tag reagiert! Zu euch gehe ich nie wieder!

3) Berta Fuchs:

Seit Frau Kiefl nicht mehr im Verkauf ist, ist keine Ausstrahlung mehr da.

4) A. Schröder:

Leider sehr unseriös! Ich warte seit Ostern auf die Rückerstattung der MwSt., obwohl ich per E-Mail die Unterlagen mehrmals geschickt habe. Wenn Sie nicht in der Lage sind, die Unterlagen zu bearbeiten, dann brauchen Sie keine Ausreden zu erfinden!
Und beim Anruf hängt Ihre Mitarbeiterin einfach den Telefonhörer auf!!!!
Wir haben jetzt einen Anwalt beauftragt das Geld einzutreiben!
Und dass ich zum Schluss etwas laut geworden bin, ist kein Wunder!
Nie wieder dieses Autohaus!!

5) Jan Moser:

Neulich habe ich hier nach einem gebrauchten VW gesucht, aber irgendwie konnte ich nichts finden. Nur zwei Fahrzeuge waren da, aber nichts Passendes. Leider ...

b. Auf Kundenbeschwerden sollte jedes Autohaus reagieren und nach den Gründen fragen. Lesen Sie die fünf Texte aus der Aufgabe 8a noch einmal genau durch. Lesen Sie dann die Reaktionen des Autohauses. Welche Reaktion gehört zu welcher Kundenbeschwerde? Ergänzen Sie die Tabelle.

1)	2)	3)	4)	5)

a)

Sehr geehrte Frau Fuchs,
Frau Kiefl arbeitet schon lange nicht mehr in unserem Betrieb.
Ich konnte Sie leider nicht in unserer Kundendatenbank finden.
Gerne können Sie mich kontaktieren:
fabian.meier@autohaus.de oder unter der Nummer 01234/5678-9.
Sie können mir dann gerne persönlich sagen, was wir verändern sollen, damit Sie wieder mit uns zufrieden sind.
Mit freundlichen Grüßen
Fabian Meier
Verkaufsleitung

b)

Sehr geehrter Herr Schröder,
da es sich hier um ein Geschäft in der EU handelt, müssen wir einen korrekten Ablauf einhalten. Ihre Unterlagen sind bis heute unvollständig, deshalb können wir sie nicht weiterbearbeiten. Bitte verstehen Sie außerdem, dass unsere Mitarbeiterin auf Ihre Beleidigungen so reagieren! Hier haben unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter meine volle Rückendeckung!
Sie können mich gerne unter der 01234/5678-10 kontaktieren und mir Ihre Beleidigungen persönlich mitteilen.
Mit freundliche Grüßen
David Bürgermeister (Geschäftsleitung)

c)

Vielen Dank für die Information.
Leider waren Sie mit uns nicht zufrieden.
Gerne würde ich mehr über den Vorfall erfahren.
Gerne können Sie mich unter fabian.meier@autohaus.de oder 01234/5678-9 kontaktieren.
Vielen Dank.
Mit freundlichen Grüßen
Fabian Meier
Verkaufsleitung

d)

Hallo Herr Moser,
vielen Dank für Ihre Bewertung.
Wenn Sie einen speziellen VW Gebrauchtwagen suchen, melden Sie sich doch gerne bei unseren Verkäufern. Wir haben verschiedene Möglichkeiten, Ihr Wunschfahrzeug zu besorgen.

Mit freundlichen Grüßen
Fabian Meier
Verkaufsleitung

e)

Sehr geehrter Herr Schwarzfischer,
leider ist hier etwas schief gelaufen. Wir haben uns Ihren Fall nochmals angesehen. Der Verkäufer hat leider ihre E-Mail-Adresse falsch geschrieben. Somit haben Sie die E-Mail nie bekommen. Dafür möchten wir uns natürlich entschuldigen. Ich habe Ihnen die falsch versendete Mail heute nochmals geschickt. Daran können Sie sehen, dass wir Ihre Anfrage sofort bearbeitet haben. Bedauerlicherweise wurde Ihre Telefonnummer nie hinterlegt. Allerdings denke ich, dass jedem einmal ein Fehler passieren kann.
Ich wünsche Ihnen viel Spaß mit Ihrem gekauften Fahrzeug.
Für persönliche Rückfragen stehe ich gerne unter der Nummer 01234/5678-9 oder per E-Mail fabian.meier@autohaus.de zur Verfügung.
Fabian Meier
Verkaufsleitung

c. Arbeiten Sie in Paaren. Wählen Sie einen oder zwei Texte aus und spielen Sie dazu Dialoge bzw. Telefongespräche. Denken Sie dabei, dass man als Mitarbeiter/in stets ruhig und höflich reagieren soll. Lassen Sie sich nicht aus der Ruhe bringen.

LÖSUNGEN:

zu 1a.

1, 2, 5, 7, 9, 10

zu 2b.

1)	2)	3)	4)	5)	6)
e)	d)	b)	f)	a)	c)

zu 3.

A) Lenkung

Die meisten modernen Autos haben eine Zahnstangenlenkung.
Bei der Zahnstangenlenkung handelt es sich um ein Lenkgetriebe.
Dieses Lenksystem hat ein sogenanntes Ritzel, ein kleines Zahnrad.
Das Ritzel greift in die Zahnräder der verschiebbaren Zahnstangen ein.

B) Bremsen

Bei Bremssystemen kann man Scheibenbremsen und Trommelbremsen unterscheiden.
Die Trommelbremse hat ein Gehäuse, die Trommel.
An die Trommel werden beim Bremsvorgang die Bremsbacken gepresst.
Brems Scheibe, Bremssattel, Bremsklötze und Bremsbeläge sind die Bestandteile der Scheibenbremse.

C) Reifen

Der gängige Reifentyp sind Radialreifen.
Auf jedem Reifen befindet sich eine Ziffernfolge, die DOT-Nummer.
Aus den letzten vier Ziffern leiten sich die Herstellungswoche und das Herstellungsjahr ab.
Radialreifen sind auch bekannt unter dem Namen Gürtelreifen.

12

zu 4a.

1)	2)	3)	4)
b)	a)	b)	c)

Lösungsvorschlag zu 4b.

Mitarbeiter: Top-Car-Service, Müller, wie kann ich Ihnen helfen?
Kundin: Grüß Gott, Kremer am Apparat. Neulich habe ich ein Schreiben von Ihnen bekommen, es ging um den Radwechsel. Bin ich schon zu spät?
Mitarbeiter: Nein, nein, alles gut. Bis Ostern haben wir noch ein paar Tage. Wann hätten Sie Zeit?
Kundin: Am besten noch diesen Freitag, also übermorgen.
Mitarbeiter: Gut, und die Uhrzeit? Wann würde es Ihnen am besten passen?
Kundin: So gegen vier am Nachmittag?
Mitarbeiter: Das geht zwar, aber dann würden Sie Ihr Fahrzeug erst am Samstag bekommen.
Kundin: Ah so, in dem Schreiben steht aber, dass das Auto am selben Tag fertig ist.
Mitarbeiter: Da haben Sie recht, Frau Kremer, aber am Freitag schließt die Werkstatt schon um 17 Uhr.
Kundin: Ich verstehe. Aber wenn ich das Auto bei Ihnen gleich in der Früh abstellen würde, dann würden Sie das schaffen, oder?
Mitarbeiter: Ja, natürlich. Dann könnten Sie Ihr Auto schon am Mittag abholen.
Kundin: Schon am Mittag wäre es fertig? Das ist super! Wann soll ich das Auto dann bringen?
Mitarbeiter: Es reicht, wenn Sie es kurz vor 8 Uhr bringen.
Kundin: Ja, perfekt. Danke! Dann bis Freitag!
Mitarbeiter: Ich bedanke mich herzlich und wünsche Ihnen einen schönen Tag!

Kundin: Gleichfalls! Auf Wiedersehen!

zu 5b.

Kundin: Hallo?

Mitarbeiter: Top-Car-Service, Müller, Grüß Gott. Spreche ich mit Frau Kremer?

Kundin: Ja, am Apparat.

Mitarbeiter: Frau Kremer, Sie haben Ihr Fahrzeug vor 14 Tagen zu uns zum Radwechsel gebracht.

Kundin: Ja, das stimmt. Warum?

Mitarbeiter: Ja, Frau Kremer, uns ist da leider ein Missgeschick passiert, wir haben an Ihr Fahrzeug den falschen Reifensatz montiert.

Kundin: Wie: falschen Reifensatz? Stimmt die Größe nicht?

Mitarbeiter: Nein, nein, Frau Kremer, die Reifengröße ist in Ordnung, nur die Reifen gehören zu einem anderen Fahrzeug.

Kundin: Wie denn das? Wie kann so etwas passieren?

Mitarbeiter: Tut mir leid, Frau Kremer, das kann ich mir auch nicht erklären.

Kundin: Und was soll ich jetzt tun?

Mitarbeiter: Sie müssen bitte Ihr Fahrzeug noch einmal zu uns bringen, dann tauschen wir die Räder um.

Kundin: Na, das ist toll! Wie stellen Sie sich das vor? Ich habe keine Zeit, zwei drei Stunden zu warten!

Mitarbeiter: Ich verstehe Ihren Ärger, Frau Kremer. Ich habe da ein Angebot: Sie bringen Ihr Auto so gegen 16 Uhr zu uns, dann trinken Sie eine Tasse Kaffee in unserem Kundenbereich und wir kümmern uns in der Zeit um den Radwechsel. Eine halbe Stunde später sind wir fertig und Sie können wieder nach Hause fahren.

Kundin: Eine halbe Stunde dauert es, sagen Sie? Wirklich?

Mitarbeiter: Ja, länger brauchen wir nicht. Die Montage dauert zum Glück nicht lange. Wenn Sie möchten, bekommt Ihr Auto noch eine kostenlose Fahrt durch unsere Waschanlage. Was sagen Sie zu dem Vorschlag?

Kundin: Ja, gut, ich wollte sowieso mein Auto wieder waschen. Ich bringe es also morgen in die Werkstatt.

Mitarbeiter: Vielen Dank für Ihr Verständnis, Frau Kremer! Bis morgen!

Kundin: Ja, gut, bis morgen!

zu 5c.

- 1) Die Kundin war am Anfang verärgert.
- 2) Der Mitarbeiter hat sich für das Missgeschick nicht entschuldigt.
- 3) Die Mitarbeiter haben falsche Reifengröße verwendet.
- 4) Im Lager ist zu einer Verwechslung gekommen.
- 5) Der Radwechsel dauert nur eine halbe Stunde.
- 6) Frau Kremer soll sich einen Kaffee in der Kantine kaufen.
- 7) Das Auto bekommt eine kostenlose Waschung als Wiedergutmachung.

Lösungsvorschlag zu 6a.

Zu Ihrer Sicherheit!

Sehr geehrter Kunde, sehr geehrte Kundin,
wir haben an Ihrem Fahrzeug die Räder gewechselt.
Zu Ihrer Sicherheit lassen Sie die Radschrauben nach ca. 50km nachziehen.
Gern erledigen wir dies für Sie!



Rufen Sie uns an: Tel.: 0865/653 653

Ihr Autohaus Schneider GmbH
Altenstädter Straße 1
93490 Neustadt

zu 7a.

- 1) Binden Sie Kunden durch Fachwissen und Vertrauen!
- 2) Kalkulieren Sie die Preise gewissenhaft und fair!
- 3) Planen Sie die Arbeitszeit präzise!
- 4) Erinnern Sie Ihre Kunden an Termine!
- 5) Seien Sie erreichbar!
- 6) Fragen Sie nach dem Feedback!
- 7) Bedanken Sie sich bei den Kund/innen!

zu 7b.

1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)
d)	f)	a)	g)	b)	c)	e)

zu 8a.

Problem	Text
zu wenig Auswahl	5
das Versprechen nicht gehalten	1
schlechte Atmosphäre	3
keine Rückerstattung	4
keine Rückmeldung	2

14

zu 8b.

1)	2)	3)	4)	5)
c)	e)	a)	b)	d)