

Aufgabe 1**(27)****Ausgangssituation**

Für das Autohaus Hübsch GmbH in Schorndorf sind das Werkstattgeschäft und der Teiledienst bedeutende Geschäftsbereiche. Nach Abschluss Ihrer Ausbildung zum Automobilkaufmann/zur Automobilkauffrau sind Sie aktuell im Bereich Werkstatt für die gesamte Auftragsabwicklung zuständig.

Frau Kaya, eine Studentin aus Hamburg, ist zu Besuch bei Verwandten in Schorndorf. Auf der Herfahrt hat sie Probleme an den Bremsen ihres 10 Jahre alten Fahrzeuges festgestellt. Frau Kaya kommt am Montag, 08.05.2023 in die Werkstatt und muss am Samstag, 13.05.2023 wieder zurück nach Hamburg fahren.

- 1.1 Zusammen mit Ihrem Kollegen, Serviceberater Herr Buntschuh, führen Sie die Dialogannahme durch. Frau Kaya befürchtet, dass die Bremsen ihres Fahrzeuges versagen könnten. Im Ersatzteilbeschaffungsprogramm finden Sie eine Skizze zur verbauten Zweikreis-Bremsanlage (Anlage 1).
- 1.1.1 Erläutern Sie Frau Kaya
♦ den Aufbau und
♦ den Sicherheitsvorteil
der Zweikreis-Bremsanlage. 4
- 1.1.2 Nennen Sie
♦ die Bremsbauart der Vorderradbremse und
♦ zwei Vorteile dieser Ausführung gegenüber der Bremsbauart der Hinterradbremse. 3
- 1.1.3 Die letzte Wartung des Fahrzeuges liegt schon einige Zeit zurück. 3
♦ Erklären Sie, in welchem Zeitabstand die Bremsflüssigkeit gewechselt werden sollte.
♦ Erläutern Sie, warum die Bremsflüssigkeit gewechselt werden sollte.
- 1.2 Die Kundin erkundigt sich nach den voraussichtlichen Reparaturkosten. 6
Erstellen Sie mit Hilfe von Anlage 2 und 3 ein Angebot (Anlage 4).
- 1.3 Frau Kaya hat als Studentin nicht viel Geld und möchte wissen, ob es Möglichkeiten gibt, ihr älteres Fahrzeug kostengünstiger reparieren zu lassen. 2
Formulieren Sie eine Antwort in wörtlicher Rede.
- 1.4 Die Kundin unterschreibt am Dienstag, 09.05.2023 den Reparaturauftrag. Den Wartungs- und Reparaturaufträgen des Autohauses liegen die Kfz-Reparaturbedingungen (Anlage 5) zugrunde. 2
Beschreiben Sie, unter welchen Voraussetzungen die Reparaturbedingungen Vertragsbestandteil werden.
- 1.5 Frau Kaya benötigt für die Zeit bis zum Abschluss der Reparatur einen Ersatzwagen.
1.5.1 Erstellen Sie eine Checkliste mit vier Punkten, die bei der Übergabe des Ersatzwagens an Frau Kaya zu beachten sind. 3
1.5.2 Die Teile für die Reparatur des Fahrzeuges werden bis Mittwochmorgen, 10.05.2023, 6:00 Uhr per Nachtsprung durch den Teilelieferanten geliefert. Ab Donnerstag, 11.05.2023, 14.30 Uhr ist der Ersatzwagen bereits für einen anderen Kunden verbindlich reserviert. Weitere Daten entnehmen Sie den Anlagen 2 und 3. 4
Begründen Sie, welchen Termin Sie im Werkstattkalender (Anlage 6) für die Reparatur einplanen.

Aufgabe 2**(23)****Ausgangssituation**

Im Teiledienst der Autohaus Hübsch GmbH sollen Sie einen Kollegen bei der Beschaffung von Kleinteilen unterstützen. Bisher hat das Autohaus die häufig benötigten Teile in großen Stückzahlen bestellt und eingelagert. Durch gelegentliche Sichtkontrolle wird der Bestand überwacht. Nun sollen diese Vorgänge optimiert werden.

- 2.1 Vom Luftfilter Typ 1 hat das Autohaus einen Jahresbedarf von 500 Stück. 6
Ermitteln Sie mit Hilfe der Anlagen 7 und 8 die optimale Bestellmenge.