



Wolfgang Eberl

Automobilkaufmann Automobilkauffrau

Prüfungstrainer Abschlussprüfung
Fallbezogenes Fachgespräch

Aufgabenteil

Bestell-Nr. 2333

Deine 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

Änderungen, Korrekturen und Zusatzinfos findest du übrigens unter diesem Link:



www.u-form.de/addons/2333-2025.zip

Wenn der Link nicht funktioniert, haben wir noch keine Zusatzinfos hinterlegt.

BITTE BEACHTEN

Die Lösungen findest du im hinteren Teil dieses Prüfungstrainers.



3. Auflage 2025 · ISBN 978-3-95532-333-2

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.



© 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

Am 01.08.2017 trat die „Verordnung über die Berufsausbildung zum Automobilkaufmann und zur Automobilkauffrau (Automobilkaufleuteausbildungsverordnung – AutoKfLAusbV)“ in Kraft.

Mit diesem Prüfungstrainer bereiten Sie sich auf den letzten Teil der gestreckten Abschlussprüfung, den **Prüfungsbereich „Kundendienstprozesse“**, der als mündliches, fallbezogenes Fachgespräch durchgeführt wird, vor.

Der Trainer enthält praxisnahe Aufgaben zum Prüfungsbereich und soll Sie darauf vorbereiten, ein situationsbezogenes, handlungsorientiertes Prüfungsgespräch führen zu können.

Da bei den offiziellen Prüfungen der IHK/HWK einige Fragen häufiger verwendet werden als andere, tauchen auch in diesem Prüfungstrainer bestimmte Fragestellungen mehrmals auf. Dies ist so beabsichtigt und stellt bei isolierter Bearbeitung der Aufgaben keinen Nachteil dar.

Der Prüfungstrainer besteht aus zwei Teilen:

- Aufgabenteil
- Lösungs- und Erläuterungsteil (im hinteren Abschnitt)

Der Aufgabenteil orientiert sich am § 14 der AutoKfLAusbV. Im Prüfungsteil Kundendienstprozesse sollen Sie nachweisen, dass Sie in der Lage sind,

1. komplexe Aufgaben des Kundendienstes unter Einbeziehung betrieblicher Marketingaktivitäten zu bearbeiten,
2. die Vorgehensweise zu begründen,
3. Problemlösungen zu erarbeiten,
4. Hintergründe und Schnittstellen zu anderen Arbeitsbereichen zu erläutern und
5. Ergebnisse zu bewerten.

Für dieses Gespräch stellt Ihnen der Prüfungsausschuss zwei praxisbezogene Aufgaben, aus denen Sie eine Aufgabe auswählen. Sie sollen die Aufgabe bearbeiten und einen Lösungsweg entwickeln.

Der Aufgabenteil ist genauso aufgebaut, wie die praxisbezogenen Aufgaben, die Ihnen in der Prüfung vorgelegt werden.

Der Lösungs- und Erläuterungsteil enthält dann die möglichen Antworten mit ausführlichen Erläuterungen.

Autor und Verlag wünschen Ihnen viel Erfolg bei Ihrer Prüfung!

	Seite
Vorwort.....	3
Aufbau der Abschlussprüfung.....	6
Unternehmensbeschreibung.....	11

Aufgabenteil

1. Kundendienst/Werkstattgeschäft.....	13
Kfz-Reparaturbedingungen.....	14
Reparaturkosten-Übernahmebestätigung.....	18
2. Fahrzeugtechnik.....	31
3. Beschaffung, Lager, Teile und Zubehör.....	39
AGB für den Verkauf neuer und gebrauchter Fahrzeugteile.....	40
4. Marketing/Absatz.....	49

Lösungsteil

1. Kundendienst/Werkstattgeschäft.....	59
2. Fahrzeugtechnik.....	87
3. Beschaffung, Lager, Teile und Zubehör.....	101
4. Marketing/Absatz.....	115



1

Kundendienst/ Werkstattgeschäft

Die folgenden Aufgaben beziehen sich auf das Autohaus Weinhuber (s. Unternehmensbeschreibung auf S. 11).

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 Besserstellung 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. Beschreiben Sie den Unterschied zwischen einem Werkvertrag und einem Dienstvertrag.
3. Bei der Inspektion wird festgestellt, dass die Feder des linken Stoßdämpfers gebrochen ist und der Auftrag erweitert werden muss. Nehmen Sie dazu Stellung.
4. Die Kundin möchte die gebrochene Feder nicht reparieren lassen. Was müssen Sie beachten?
5. Wie erfolgen die Rechnungsstellung und Fahrzeugübergabe in Ihrem Autohaus? Erläutern Sie die einzelnen Schritte.

Aufgabe 1.03

Fallbeschreibung:

Ein Kunde Ihres Autohauses bringt sein Fahrzeug zur Hauptuntersuchung (HU) und Abgasuntersuchung (AU). Während der Untersuchung wird festgestellt, dass die Bremsbeläge stark abgenutzt sind und ausgetauscht werden müssen, damit das Fahrzeug die HU besteht.

Aufgabenstellung:

1. Welche rechtlichen und organisatorischen Schritte müssen Sie unternehmen, bevor Sie die zusätzlichen Reparaturen durchführen dürfen?
2. Welche Möglichkeiten hat der Kunde, wenn er die Reparatur nicht direkt durchführen lassen möchte?
3. Welche Konsequenzen hätte es für den Kunden, wenn er trotz abgenutzter Bremsbeläge weiterhin mit seinem Fahrzeug fährt?
4. Welche Prüfungen werden bei einer Haupt- und Abgasuntersuchung durchgeführt?
5. Wie können Sie den Kunden über die Ergebnisse der Untersuchung und die nächsten Schritte transparent informieren?

Aufgabe 1.04

Fallbeschreibung:

Sie sind Auszubildende/r im Bereich Kundendienst im Autohaus Weinhuber in Köln. Ein langjähriger Kunde, Herr Schneider, bringt sein Fahrzeug zur jährlichen Inspektion. Während der Durchsicht stellt die Werkstatt fest, dass die Kupplung stark abgenutzt ist und bald ausgetauscht werden muss. Herr Schneider ist unsicher, ob er die Reparatur sofort durchführen lassen soll, da sein Fahrzeug aktuell noch problemlos fährt.

Aufgabenstellung:

1. Nennen Sie Herrn Schneider drei Argumente, um ihn von einer zeitnahen Reparatur zu überzeugen.
2. Welche rechtlichen und wirtschaftlichen Aspekte muss das Autohaus berücksichtigen, wenn Herr Schneider die empfohlene Reparatur ablehnt?
3. Nennen Sie drei Risiken, die für Herrn Schneider bestehen, wenn er die Reparatur aufschiebt.
4. Wie könnte das Autohaus Herrn Schneider eine flexible Lösung für die Reparatur anbieten (z. B. Finanzierungsmöglichkeiten oder Terminvereinbarung)?
5. Nennen Sie vier Maßnahmen, die das Autohaus Weinhuber ergreifen kann, um Kunden wie Herrn Schneider langfristig an den Betrieb zu binden.

Aufgabe 1.05

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“?



Wolfgang Eberl

Automobilkaufmann Automobilkauffrau

Prüfungstrainer Abschlussprüfung
Fallbezogenes Fachgespräch

Lösungsteil

Bestell-Nr. 2333



1

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-Annahme-Service
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 für sonstige Schäden
 - Eigentumsvorbehalt
 - Gerichtsstand
 - Außergerichtliche Streitbeilegung (Kfz-Schiedsstellen)
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. Ein Werkvertrag bedeutet, dass man ein bestimmtes Ergebnis (das Werk) liefern muss, z. B. einen Schrank bauen oder ein Fahrzeug reparieren. Eine Bezahlung erfolgt erst vollständig, wenn das Werk im versprochenen Zustand fertig ist. Ein Dienstvertrag bedeutet, dass man eine Tätigkeit ausführt, z. B. die Behandlung eines Physiotherapeuten oder die Beratung eines Anwalts. Hier wird für die geleistete Arbeit bezahlt, unabhängig vom Ergebnis.
3. 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).
4. 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.
5. • 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.

Lösungshinweise zu 1.03

1. Sie müssen den Kunden über die nötige Reparatur informieren und eine Einwilligung einholen – idealerweise schriftlich. Ohne Zustimmung dürfen keine zusätzlichen Arbeiten durchgeführt werden.
2. Er kann die Reparatur aufschieben, muss dann jedoch mit einer nicht bestandenen HU/AU und möglichen Konsequenzen wie einem Bußgeld rechnen. Alternativ kann er eine andere Werkstatt beauftragen.
3. Es besteht ein erhebliches Sicherheitsrisiko. Bei einem Unfall kann dies als Fahrlässigkeit gewertet werden. Zudem droht ein Bußgeld, Punkte in Flensburg und die Stilllegung des Fahrzeugs bei einer Polizeikontrolle.
4. Bei der HU wird die Sicherheit, Funktionstüchtigkeit und Umweltverträglichkeit (u. a. Bremsen, Licht, Fahrwerk, Reifen, Karosserie) geprüft, bei der AU die Abgaswerte gemäß Herstellerangaben bzw. gesetzlicher Grenzwerte kontrolliert.
5. Durch ein ausführliches Übergabegespräch, unterstützt durch den HU-Bericht, ein digitales Kundenprotokoll oder einen schriftlichen Kostenvoranschlag mit Reparaturrempfehlung und Erklärung der Dringlichkeit für die gefundenen Beanstandungen.