**Einstiegsszenario**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Der Auszubildende David sitzt im Büro seines Betriebes, der Kfz-Werkstatt XYZ, als das Telefon klingelt. Da gerade alle Mitarbeiter beschäftigt sind, geht er ans Telefon und nimmt das Gespräch an.

Am Telefon ist Frau Müller, eine Stammkundin, die ihm folgendes Problem mit ihrem Fahrzeug schildert:

"Ich glaube, ich habe da ein Problem mit meinem Auto, und bin mir jetzt nicht sicher, ob ich damit noch weiter fahren kann... die Temperaturanzeige ist im roten Bereich, da leuchtet so eine rote Kontrollleuchte … was meinen Sie, soll ich sofort bei Ihnen vorbeikommen und Sie schauen sich das mal an... oder ist das gar nicht so schlimm...?"

Der Auszubildende ist sich nicht sicher, wie er mögliche Fehlerquellen telefonisch erfragen bzw. eingrenzen kann und rät der besorgten Kundin schnellstmöglich in der Werkstatt vorbeizukommen.

David notiert nach der Beendigung des Telefonats mit der Kundin einige Stichworte, stellt aber anschließend fest, dass er die entscheidenden Informationen, die er zur Vorabdiagnose und zur Weitergabe der Informationen an seinen Meister zur Dokumentation des Telefonats benötigt, nicht gezielt erfragt hat.