

# Qualifikationsverfahren



**Position 4b**

**HKB F Führen eines Gesprächs mit Mitarbeitenden oder Kundinnen und Kunden**

**Rollenspiel Teil 2 (Nullserie)  
(Kundenreklamation)**

**Qualifikationsverfahren 2026**

**Fachfrau/Fachmann Betriebsunterhalt EFZ**

Erarbeitet durch:  
Herausgeber:

Arbeitsgruppe für Prüfungsfragen im Beruf Fachfrau/Fachmann Betriebsunterhalt EFZ  
SDBB, Abteilung Qualifikationsverfahren, Bern

## Rollenspiel Teil 2 (Nullserie): Kundenreklamation «Zu kalt in der Wohnung»

---

### Ausgangslage

Sie arbeiten als Fachfrau/Fachmann Betriebsunterhalt für eine Liegenschaftsverwaltung und sind für etwa 100 Mietwohnungen in einer Wohnüberbauung zuständig.

Es ist November und die Aussentemperatur beträgt 8 °C. Herr/Frau Meier hat mit Ihnen einen Termin vereinbart, da in seiner/ihrer Wohnung anscheinend die Heizung nicht funktioniert.

Das Gespräch findet in der Wohnung statt. Die Wohnung befindet sich zuoberst im vierten Stock des Wohnhauses.

Das Problem ist, dass es in der Wohnung kühl bleibt, was für Herr/Frau Meier sehr unangenehm ist. Die Situation besteht bereits seit dem Einzug im Sommer, hat sich in den kalten Monaten jedoch deutlich verschlechtert.

Die Fenster wurden bereits überprüft – sie sind dicht. Herr/Frau Meier lüftet daher nur noch gezielt, etwa zwei- bis dreimal täglich, um unnötigen Wärmeverlust zu vermeiden.

Es ist daher dringend erforderlich, das Problem schnellstmöglich zu beheben und konkrete Lösungsvorschläge zu unterbreiten, um die Wohnqualität nachhaltig zu verbessern.

Als Sie vor Ort einen kurzen Augenschein nehmen, sehen Sie, dass der Heizraum als Abstellplatz genutzt wird. Im Raum stehen eine Menge Gerümpel und Möbel.

Alles Andere erfahren Sie von Herr/Frau Meier.

---

### **Aufgabe**

- ➔ Besprechen Sie die Situation mit Herrn/Frau Meier.
- ➔ Analysieren Sie die Situation und finden Sie die Ursache des Problems heraus.
- ➔ Treffen Sie anschliessend mit Herrn/Frau Meier eine Vereinbarung, wie das Problem gelöst werden soll.

---

### **Beurteilung**

- Ihre Leistung wird nach den folgenden Leitfragen bewertet:
- ➔ Wie gestaltet die kandidierende Person die Kommunikation mit Mitarbeitenden, Kundinnen/Kunden oder Vorgesetzten?
  - ➔ Erkennt die kandidierende Person die fachlichen Anforderungen der Handlungssimulation und kann sie korrekt erklären?
  - ➔ Wie geht die kandidierende Person mit Herausforderungen oder Störungen in der Handlungssimulation um?
  - ➔ Werden Sicherheitsaspekte und/oder Umweltvorgaben in der Handlungssimulation erkannt und thematisiert?

---

### **Zeitrahmen**

Sie haben 5 Minuten Zeit, um sich auf das Rollenspiel vorzubereiten (inkl. dem Lesen dieses Dokuments). Dabei dürfen Sie sich Notizen machen.  
Im Anschluss erfolgt während 10 Minuten das Rollenspiel.

---

### **Zugelassene Hilfsmittel**

Die Lerndokumentation und die Unterlagen der überbetrieblichen Kurse dürfen als Hilfsmittel verwendet werden.