

Nullserie

**Uhrmacherin EFZ /
Uhrmacher EFZ**

Berufskennntnisse

Position 3

Reparieren und Instandsetzen (Kundendienst)

LÖSUNGSBLATT FÜR DIE EXPERTEN

Prüfungsdauer: 30 Minuten

Beilagen: Patek Philippe – Mouvements manuels / Montres de poche

Bemerkungen: Schreiben mit Bleistift und löschbarer Tinte ist untersagt

Maximale Punktzahl: **32 Punkte**

Hinweise zur Punktevergabe:

0 / 2 = nur 0 oder 2 Punkte (entweder richtig oder falsch)

0–4 = eine Punktzahl zwischen 0 und 4

Situation

Herr Smith kommt in ein Luxusuhren-Geschäft, weil er eine Patek-Philippe-Uhr, die er von seinem Grossvater geerbt hat, reparieren lassen möchte.

Die Uhr ist in schlechtem Zustand. Sie funktioniert nicht mehr und hat Gebrauchsspuren.

Der Uhrmacher muss mehrere Fragen stellen, damit er versteht, wo das Problem liegt, und eine angemessene Reparatur gewährleisten kann. Er beachtet die auf Englisch verfasste Dokumentation «Manually wound movements pocket watches» von Patek Philippe.

Im Gespräch mit Herrn Smith kommt auch der Markt mit Fälschungen zur Sprache.

Nach Abschluss der Revisions- und Reparaturarbeiten wird Herrn Smith eine Rechnung zugeschickt.

		Punkte	
		maximal	erreicht
<p>1. Wie organisiert die Uhrenmanufaktur Patek Philippe gemäss der beiliegenden Dokumentation ihren Customer Service, um die Qualität ihrer Uhren zu gewährleisten? Beantworten Sie die folgenden Fragen.</p> <p>a) In welchen Zeitabständen sollte die Uhr laut Empfehlung für eine Revision in den Service gebracht werden?</p> <p>Es wird empfohlen, die Uhr alle 3 bis 5 Jahre in den Service zu bringen. (1 Pkt.)</p> <p>b) Welche Revisionsarbeiten am Uhrwerk werden bei einem Service ausgeführt?</p> <p>Das Uhrwerk wird vollständig zerlegt, geprüft, gereinigt, geschmiert und wieder zusammengesetzt. (1 Pkt.)</p> <p>c) Nennen Sie die vier Kontrollen, die durchgeführt werden, um das Funktionieren der Uhr nach dem Service sicherzustellen.</p> <p>Kontrolle der Ganggenauigkeit, Gangreserve, Wasserdichtheit und Zuverlässigkeit (1 Pkt.)</p>		0–3	
<p>2. a) Welches Dokument dient als internationaler Garantieschein für Patek-Philippe-Uhren?</p> <p>Ursprungszertifikat / Ursprungszeugnis (1 Pkt.)</p> <p>b) Entspricht die Garantiedauer ab Kaufdatum der in der Schweiz gesetzlich vorgegebenen Garantiefrist?</p> <p>Ja (1 Pkt.)</p> <p>c) In welchem Gesetzestext sind die Artikel, welche die Verkäufergarantie regeln, enthalten?</p> <p>Obligationenrecht (1 Pkt.)</p>		0–3	
Übertrag		6	

		Punkte	
		maximal	erreicht
Übertrag		6	
<p>3. Sie müssen sicherstellen, dass Sie über alle nötigen Informationen für die Instandsetzung der Uhr verfügen.</p> <p>Nennen Sie vier Punkte, die Sie dafür mit Herrn Smith abklären müssen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daten des Kunden und der Uhr erfassen • Die Dokumente und die Teile analysieren • Den Kunden die Probleme und Erwartungen beschreiben lassen und aufmerksam zuhören • Erste Untersuchung der Uhr • Vorstellen der Reparaturmöglichkeiten • Weitere Antworten möglich, Bewertung durch den Experten 		0–4	
<p>4. Welche fünf Grundkontrollen führen Sie an der Uhr von Herrn Smith durch, bevor sie die Uhr zerlegen?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funktionen (Handaufzug und Stellmechanismus) • Gang • Gangreserve • Aussehen • Wasserdichtheit • Seriennummer • Analyse der Dokumente (Echtheit) 		0–5	
<p>5. Wie lange bleibt Herrn Smiths Uhr nach der Instandsetzung beim Uhrmacher, damit dieser sich um die Gangregulierung kümmern kann?</p> <p>2 Wochen (1 Pkt.)</p>		0/1	
<p>6. Nach Abschluss der Reparatur kontrollieren Sie den Lagerbestand an Schmierstoffen, die mit einem Verfallsdatum beschriftet sind. Ihr Unternehmen wendet das FIFO-Lagerprinzip an. Erklären Sie, worin dieses Prinzip besteht und warum es für diese Situation geeignet ist.</p> <p>First In – First Out bedeutet, dass die Schmierstoffe, die zuerst geliefert wurden, zuerst verwendet werden (1 Pkt.). Das Prinzip ist geeignet, weil diese Produkte ein Verfallsdatum haben (1 Pkt.).</p>		0–2	
Übertrag		18	

		Punkte	
		maximal	erreicht
Übertrag		18	
<p>7. Die Uhrenmanufaktur Patek Philippe empfiehlt ihren Kunden wichtige Vorsichtsmassnahmen, um einen Verschleiss der Uhr durch den täglichen Gebrauch zu verhindern. Fassen Sie die drei Hauptpunkte in kurzen Sätzen zusammen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Tragen Sie die Uhr zum Aufziehen und Einstellen nicht am Handgelenk (1 Pkt.), um seitlichen Druck auf das Aufzugsrohr zu vermeiden. Benutzen Sie zum Ziehen der Krone die Fingernägel und drehen Sie die Krone zwischen zwei Fingerspitzen.</u> • <u>Ziehen Sie die Krone niemals in feuchter Umgebung oder im Wasser (1 Pkt.). Die Wasserdichtheit Ihrer Uhr ist nur bei gedrückter Krone gewährleistet.</u> • <u>Falls Ihre Uhr stehen geblieben ist, muss sie mit der Aufzugskrone vollständig aufgezogen werden, bevor Korrekturen oder andere Einstellungen vorgenommen werden (1 Pkt.).</u> 		0–3	
<p>8. Herr Smith hat eine Bekannte, die oft gefälschte Markenuhren trägt. Er möchte gerne Ihre Meinung zu diesem Thema wissen.</p> <p>Erklären Sie ihm mithilfe von vier Argumenten, warum gefälschte Uhren problematisch sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sie gefährden Ihre Gesundheit und Ihre Sicherheit.</i> • <i>Sie finanzieren damit die Organisierte Kriminalität.</i> • <i>Sie unterstützen damit Schwarz- und Kinderarbeit.</i> • <i>Sie nehmen den Diebstahl von Know-how in Kauf.</i> • <i>Sie zerstören Arbeitsplätze und bremsen das Wachstum.</i> • <i>Sie können strafrechtlich belangt werden.</i> <p><i>(1 Pkt. pro richtige Antwort, max. 4 Pkt.)</i></p>		0–4	
<p>9. Neben seiner Luxusuhr im oberen Preissegment von Patek Philippe besitzt Herr Smith noch eine Sportuhr im mittleren Preissegment, die er für seine Hobbys nutzt. Diese Uhr möchte er noch einige Jahre tragen und bei Bedarf reparieren lassen.</p> <p>Wie lange ist gemäss den Standards der Uhrenindustrie die Verfügbarkeit von Ersatzteilen für diese Uhr gewährleistet?</p> <p><i>Die Verfügbarkeit von Ersatzteilen für Uhren des mittleren Preissegments ist in der Uhrenindustrie üblicherweise für <u>10 Jahre</u> gewährleistet.</i></p>		0/1	
Übertrag		26	

	Punkte	
	maximal	erreicht
Übertrag	26	
Die Buchhaltung hat eine Rechnung erstellt (siehe Anhang), die Sie kontrollieren, bevor sie an den Kunden geschickt wird. Unter anderem überprüfen Sie, ob die Rechnung korrekt ist oder nicht.		
<p>10. In welcher Stadt hat das Unternehmen, das die Reparatur ausgeführt hat, seinen Sitz?</p> <p>Genf</p>	0/1	
<p>11. Mit welchem anderen Begriff könnte man die Position 004 noch bezeichnen?</p> <p>Goodwill</p>	0/1	
<p>12. Wofür steht die Abkürzung in Position 006 (ausgeschrieben)?</p> <p>Mehrwertsteuer</p>	0/1	
<p>13. Auf der Rechnung fehlen einige Summen. Berechnen Sie den zu zahlenden Betrag.</p> <p>780 – 10 % = 702 702 + 10 = 712</p> <p>712 + MwSt. = 769.67 CHF oder 769.65 (1 Pkt. für das richtige Ergebnis)</p>	0/1	
<p>14. Worauf bezieht sich die Nummer 818 auf der Rechnung und warum ist sie wichtig?</p> <p>Kundennummer (1 Pkt.)</p> <p>Hilft, Kunden mit gleichem Namen zu unterscheiden, erleichtert die Archivierung (1 Pkt.)</p>	0–2	
Total	32	