
2025Qualifikationsverfahren

Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ

Position 2: Serie 1**HKB B****Bewirtschaften und Präsentieren
von Produkten und Dienstleistungen****mündlich**

Erfolgskritische Situation «Auslaufendes Wasser»**Ausgangssituation**

Während Sie Ihre Kontrollrunde vor Ladenöffnung durchführen, bemerken Sie ein grosses Wasserleck an der Decke über einem stark frequentierten Gang. Das Wasser fliesst direkt auf eine Steckdose zu und bildet eine Pfütze, die sich allmählich ausbreitet. Sie stellen zudem fest, dass sich in der Nähe Stromkabel befinden und einige Kunden sich dem Ladeneingang bereits nähern. Diese Situation stellt ein grosses Risiko dar, sowohl für die Sicherheit der Kund/innen und des Personals als auch für die elektrischen Anlagen und die angebotene Ware.

Aufgabe

Beschreiben Sie die Massnahmen, die Sie in dieser Situation ergreifen.

Begründen Sie bei jeder Massnahme, warum Sie diese ergreifen.

Beurteilung

Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:

- Schildert der/die Lernende ein plausibles Vorgehen in der beschriebenen Situation?
- Begründet der/die Lernende das Vorgehen korrekt?

Zeitraumen

5 Minuten Vorbereitung

5 Minuten Prüfung

Sperrfrist:	Diese Prüfungsaufgaben dürfen vor dem 31.12.2025 nicht zu Übungszwecken verwendet werden.
-------------	--

Musterlösung

Erfolgskritische Situation «Auslaufendes Wasser»

Massnahme	Begründung
Den Zugang zur Zone sofort mit Schildern „Gefahr – Stromschlagrisiko“ und Sicherheitsbarrieren sperren.	Sofortigen Schutz für Kunden und Mitarbeiter wird gewährleisten.
Falls möglich, die Stromzufuhr für den betroffenen Bereich am Sicherungskasten unterbrechen.	Das Risiko eines Stromschlags und eines Brandes wird reduziert.
Sofort den/die Filialleiter/in und den Wartungsdienst informieren.	Eine schnelle Koordination der Massnahmen wird dadurch ermöglicht.
Dringend einen Elektriker und einen Sanitär anrufen.	Der Elektriker muss die Anlagen sichern, bevor vom Sanitär die Arbeiten am—Wasserleck durchgeführt werden können.
Alle angebotenen Waren in der Nähe des Lecks entfernen und prüfen, ob Produkte beschädigt wurden. Allenfalls beschädigte Produkte sofort entfernen und bei Bedarf abschreiben.	Verluste minimieren und weitere Schäden vermeiden. Beschädigte Waren können nicht mehr verkauft werden.
Die Mitarbeitenden über die Situation informieren und ihnen konkrete Anweisungen geben.	Klare Kommunikation, um Panik zu vermeiden und die Sicherheit aller zu gewährleisten.
Den gefährdeten Bereich überwachen, bis die Techniker eintreffen, und jede Verschlechterung der Situation melden.	Sicherstellen, dass die Lage unter Kontrolle bleibt, bis Fachleute eingreifen.
Den Vorfall dokumentieren (Fotos, Bericht) und gegebenenfalls der Versicherung melden.	Eine gute Dokumentation ist wichtig, um den Vorfall nachvollziehen zu können und um Beweise zu haben.