
2025Qualifikationsverfahren

Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ

Position 2: Serie 3**HKB B****Bewirtschaften und Präsentieren
von Produkten und Dienstleistungen****mündlich**

Erfolgskritische Situation «Erhalt eines beschädigten Pakets»**Ausgangssituation**

Sie kümmern sich um die Warenannahme in Ihrem Detailhandelsbetrieb. Um 10.00 Uhr hat ein Chauffeur ein dringend erwartetes Paket geliefert, dessen Abholung mit einem Kunden auf 13.30 Uhr vereinbart worden war. Der Kunde braucht die Ware unbedingt für das Wochenende. Sie realisieren, dass das Paket stark beschädigt ist und die Ware zweifellos Mängel aufweist. Der Chauffeur ist schon weg und Ihr Hauptvorgesetzter ist heute Vormittag krankheitsbedingt abwesend.

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 «Erhalt eines beschädigten Pakets»

| Massnahme | Begründung |
|--|--|
| Paket öffnen. | Mängel an der Ware feststellen und als Beweismittel fotografieren. |
| Stellvertretenden Vorgesetzten informieren. | Weil der Vorgesetzte abwesend ist, muss der Stellvertreter über den Zustand des Pakets und die Warenschäden informiert werden, um eine Reklamation und rasche Lösungsfindung zu ermöglichen. |
| Chauffeur und Lieferant informieren. | Chauffeur informieren, damit er die Mängel feststellen kann. Gehört zum Reklamationsverfahren beim Lieferanten. |
| Ersatzlösung suchen. | Artikel in einer anderen Filiale suchen, vom aktuellen Lieferanten schnell liefern lassen oder ein Ersatzprodukt suchen. |
| Mängel, Kommentare usw. auf Lieferschein oder Retourschein notieren. | Schriftliche Dokumentation des Problems. |
| Kunde über sein bestelltes Produkt informieren. | Den Kunden informieren, sobald feststeht, ob man ein Ersatzprodukt gefunden hat, das seinen Terminanforderungen entspricht oder eben nicht. |