

---

2025Qualifikationsverfahren

---

**Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ**

Name / Vorname:

Kandidat/innennummer / Datum:

---

**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 <b>31.12.2025</b> nicht zu Übungszwecken verwendet werden.
-------------	--

## Notizen

### Erfolgskritische Situation «Erhalt eines beschädigten Pakets»

Massnahme	Begründung