
2025Qualifikationsverfahren

Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ

Position 2: Serie 4**HKB B****Bewirtschaften und Präsentieren
von Produkten und Dienstleistungen****mündlich**

Erfolgskritische Situation «Lieferung von beschädigter oder falscher Ware»**Ausgangssituation**

Sie arbeiten als Detailhandelsfachfrau/-mann in einem regionalen Sportgeschäft. Sie führen die Wareneingangskontrolle durch und stellen dabei fest, dass anstelle der 25 bestellten Jacken nur 21 eingetroffen sind. Bei der weiteren Überprüfung der Ware erkennen Sie, dass die gelieferten neon-gelben Runningschuhe Verfärbungen aufweisen.

Wenige Tage nach dem Kauf einer Regenhose, kommt eine aufgebrachte Kundin auf Sie zu und teilt Ihnen mit, dass die blaue Regenhose bei nur 30 Grad Waschtemperatur eingegangen ist.

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 «Lieferung von beschädigter oder falscher Ware»

Massnahme	Begründung
Die gelieferte Ware mit dem Lieferschein vergleichen.	Mit der Überprüfung des Lieferscheins kann kontrolliert werden, welche Anzahl Jacken geliefert hätte werden sollen.
Den kontrollierten Lieferschein mit der Bestellung vergleichen.	Kontrolle, ob die gelieferte Anzahl Jacken tatsächlich nicht mit der Bestellmenge übereinstimmt.
Den Lieferschein mit der erhaltenen Rechnung vergleichen.	Dadurch kann überprüft werden, ob die Rechnung mit der erhaltenen Ware übereinstimmt. Falls nicht, kann beim Lieferanten die Unstimmigkeit rechtzeitig gemeldet werden.
Den Lieferanten umgehend über die fehlenden Jacken informieren.	Dadurch kann die erhaltene Rechnung angepasst werden und es wird nur bezahlt, was tatsächlich geliefert wurde. oder er Lieferant liefert die vier fehlenden Jacken kostenlos nach.
<p>Den Lieferanten nach Erhalt der verfärbten neongelben Runningschuhe sofort innerhalb von 5 - 8 Tagen schriftlich, z.B. per Mail, rügen.</p> <p>Folgende Arten der Behebung können laut OR beim Lieferanten eingefordert werden (Gewährleistungsansprüche):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ersatz: Der Lieferant ersetzt die verfärbten Schuhe mit einwandfreien. • Minderung: Der Lieferant gewährt dem DH-Betrieb eine Preisermässigung (Rabatt). • Wandelung: Lieferant und Käufer vereinbaren, dass sie vom Kaufvertrag zurücktreten. • Nachbesserung (Reparatur) ist nicht im OR geregelt ist 	<p>Schriftlich aus Beweisgründen</p> <p>Die Mängelrüge an den Lieferanten wird getätigt, damit dieser den Schaden beheben kann, und nicht vom DH-Betrieb getragen werden muss.</p> <p>Bei den verfärbten neongelben Running-Schuhen handelt es sich um einen offenen Mangel, welcher innerhalb von 5 - 8 Tagen an den Lieferanten gemeldet werden muss, ansonsten verfällt das Recht auf Behebung des Schadens durch den Lieferanten.</p>

<p>Hinweis: OR-Artikel muss nicht genannt werden!</p>	
<p>Der Kunde hat folgende Gewährleistungsansprüche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ersatz: Dem Kunden wird die Regen hose kostenlos ersetzt. • Minderung: Der Kunde erhält eine nachträgliche Preisermässigung (Rabatt) • Wandelung: Der Kunde kann vom Kaufvertrag zurücktreten. <p>Zudem wird dem Lieferant der Mangel schriftlich gemeldet und aufgefordert, den entstandenen Schaden zu übernehmen.</p>	<p>Es handelt sich bei den blauen Regen hosen um einen verdeckten Mangel, welcher innerhalb von zwei Jahren ab Kaufdatum gerügt werden kann. Sobald ein verdeckter Mangel vom Kunden entdeckt wurde, muss dieser sofort beim Detailhandelsbetrieb beanstandet werden.</p> <p>Der Lieferant ist für verdeckte Mängel verantwortlich. (Schriftliche Meldung aus Beweisgründen)</p>