
2025

Qualifikationsverfahren

Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ

Name / Vorname:

Kandidat/innennummer / Datum:

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.

Notizen

Erfolgskritische Situation «Lieferung von beschädigter oder falscher Ware»

Massnahme	Begründung