
2025Qualifikationsverfahren

Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ

Position 3: Serie 1**HKB D****Interagieren im Betrieb und in der Branche****mündlich**

Erfolgskritische Situation «Informationen gekonnt weiterleiten»**Ausgangssituation**

Sie sind am Donnerstagnachmittag mit Ihren Kollegen im Geschäft. Sie stellen fest, dass ein Teil der Ladenbeleuchtung nicht mehr funktioniert. Für das Wochenende erwarten Sie einen starken Kundenandrang. Das bedeutet, dass bis Freitagabend die Beleuchtung in allen Abteilungen wieder funktionieren muss. Sie müssen das Problem mit dem Elektriker klären und weitere Personen informieren.

Aufgabe

Beschreiben Sie vier Massnahmen in einer praxisnahen Reihenfolge, die Sie in dieser Situation ergreifen. Nutzen Sie die Merkfragen.

Begründen Sie bei jeder Massnahme, warum Sie diese ergreifen und deren Reihenfolge.

Verwenden Sie dazu vollständige standardsprachliche Sätze.

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 «Informationen gekonnt weiterleiten»

Die Information des Elektrikers, des Chefs und des Teams sollte so praxisnah wie möglich erfolgen. Die gewählten Massnahmen müssen Sinn machen und das Was, Wer, Wie, Wann muss erklärt bzw. mit Fachwörtern begründet werden.

Reihenfolge	Massnahme	Begründung
1.	Analyse des Problems Der Fehler wird genau untersucht, mit den Kollegen besprochen und gegebenenfalls notiert.	Zuerst ist es wichtig, sich einen klaren Überblick über das Problem zu verschaffen. Denn nur wenn wir das Problem so gut wie möglich beschreiben, können die Elektriker effektiv helfen.
2.	Information an Elektriker (Wer?) Was? Teil der Beleuchtung funktioniert nicht; Beschreibung des Fehlers; muss bis Freitagabend repariert sein; wann kommt der Elektriker? Wann? Sofort Wie? telefonisch	Elektriker: Damit die Reparatur in Auftrag gegeben wird. Was: Damit das Problem verstanden wird und die richtige Person geschickt werden kann. Wann: Da es sich um einen Notfall handelt, muss die Information sofort raus. Wie: Weil ein Telefongespräch direkt ist.
3.	Information an Chef (Wer?) Was? Wie Massnahme 2 + Wann kommt der Elektriker vorbei? Wann? So schnell wie möglich - nachdem ich den Elektriker angerufen habe oder wenn ich in der Warteschlange stehe. Wie? Telefon, Mail oder Chat (Whatsapp)	Chef: Weil er die Umsetzung kontrollieren oder andere Lösungen finden muss. Was: Weil der Vorgesetzte die Tragweite des Problems und seiner Lösung versteht und im Falle von Schwierigkeiten zusätzlich reagieren könnte. Wann: Der Vorgesetzte sollte möglichst zeitgleich über das Problem informiert werden. Aber erst nachdem der Elektriker kontaktiert wurde. Wie: Telefonisch, wenn der Chef erreichbar ist. Eventuell müssen noch andere Lösungsvarianten besprochen werden. Schriftlich, wenn er nicht sofort erreichbar ist.
4.	Information an das Team (Wer?) Was? Alle Informationen aus den Massnahmen 2 und 3. Wann? Nachdem ich alle Informationen gesammelt habe. Wie? per Mail, Chat	Team: Da das Team über den Ausfall der Beleuchtung informiert werden muss. Was: Alles, was ich bis jetzt weiss. Wann: Damit ich dem Team die Lösung präsentieren kann und sie sich keine Sorgen machen müssen. Wie: Da es sich um eine Gruppe handelt, ist es einfacher, es schriftlich zu machen.

Wertschätzende Kommunikation: aktiv zuhören, sachlich bleiben, keine Schuldzuweisungen machen.