
2025Qualifikationsverfahren

Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ

Position 3: Serie 4**HKB D****Interagieren im Betrieb und in der Branche****mündlich**

Erfolgskritische Situation «Arbeitsaufträge entgegennehmen»**Ausgangssituation**

Es kam bei Ihnen im Betrieb eine neue Lieferung an. Ihre vorgesetzte Person beginnt Ihnen mündlich den Auftrag dazu zu erteilen. Plötzlich läutet bei Ihrer vorgesetzten Person das Telefon. Sie nimmt den Anruf entgegen und unterbricht die Auftragsformulierung. Sie merken, dass Sie den Auftrag noch nicht vollständig verstanden haben. Ihre vorgesetzte Person kommt zu Ihnen zurück. Was werden Sie mit ihr klären, damit Sie den Auftrag vollständig ausführen können?

Aufgabe

Beschreiben Sie drei Massnahmen, die Sie in dieser Situation ergreifen.

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 «Arbeitsaufträge entgegennehmen»

Reihenfolge (optional)	Massnahme	Begründung
1.	Ich kläre, worum es beim Arbeitsauftrag geht.	Ich möchte sicherstellen, dass ich den Auftrag korrekt und vollständig ausführen kann.
2.	Ich kläre, welche Aufgaben ich genau erledigen muss.	Ich möchte effizient meine Aufgaben erledigen und Missverständnisse vermeiden.
3.	Ich kläre die Erwartungen.	Die Klärung der Erwartungen dient dazu, dass ich den Auftrag präzise ausführen kann.
4.	Ich kläre, welche Ressourcen mir zur Verfügung stehen.	Mich unterstützt es beim Erledigen des Auftrags, wenn ich die Hilfsmittel und Ressourcen kenne.