
2025Qualifikationsverfahren

Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ

Position 3: Serie 5**HKB D****Interagieren im Betrieb und in der Branche****mündlich**

Erfolgskritische Situation «Ungeduldiger Mitarbeiter»**Ausgangssituation**

Sie arbeiten heute an der Kasse Ihres Lehrbetriebs mit dem erfahrensten Mitarbeiter. Es ist Samstagmorgen und der Laden ist voll mit Kunden.

Sie scannen die Waren etwas langsamer ein, da Sie noch etwas unsicher im Umgang mit dem neuen Kassensystem sind. Der langjährige Mitarbeiter wird zunehmend ungeduldig, da die Warteschlange immer länger wird, und beschimpft Sie vor den Kunden.

Aufgabe

Beschreiben Sie Ihr Vorgehen mit drei notwendigen Massnahmen, die Sie in dieser Situation ergreifen. Beachten Sie dabei die praxisnahe Reihenfolge, d.h. wie reagieren Sie unmittelbar, nach dem Vorfall und in Zukunft.

Begründen Sie bei jeder Massnahme ausführlich, 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 «Ungeduldiger Mitarbeiter»

Reihenfolge (optional)	Massnahme	Begründung
1.	<p>Umgehende Reaktion</p> <p>Sie bewahren Ruhe und lassen sich nicht provozieren. Sie atmen tief durch und entschuldigen sich höflich bei den wartenden Kunden für die Verzögerung. Auf die Beschimpfung des Mitarbeiters reagieren sie nicht und bitten ihn um ein Gespräch zu einem späteren Zeitpunkt.</p>	<p>Sie konzentrieren sich weiter auf ihre Aufgabe und versuchen, etwas schneller zu arbeiten, ohne dabei Fehler zu machen, um die Warteschlange an der Kasse zu verringern. Mit der Bitte nach einem Gespräch signalisieren sie ihrem Mitarbeiter, dass sie seine Befindlichkeit erkannt haben und dies klären wollen.</p> <p>Sie bewahren Ruhe und atmen tief durch. Tiefes Durchatmen hilft, die eigenen Emotionen zu regulieren.</p> <p>Sie achten auf ihre Körpersprache. Sie halten ihre Arme offen und wenden sich ihrem Gegenüber positiv und nickend zu.</p>
2.	<p>Nach dem Vorfall</p> <p>Sie sprechen den Mitarbeiter unter vier Augen an, sobald es ruhiger wird.</p> <p>Sie erklären ihm respektvoll mit einer ICH-Botschaft, dass sein Verhalten unangemessen gewesen ist und Sie sich dadurch unwohl und vor den Kunden blossgestellt gefühlt haben.</p> <p>Sie bitten ihn um konstruktives Feedback und konkrete Unterstützung beim Erlernen des neuen Kassensystems.</p>	<p>Die eigene Betroffenheit wird kommuniziert. Die ICH-Botschaft unter vier Augen bewirkt, dass sie ihre Gefühlslage kundtun. Durch die Bitte nach einem konstruktiven Feedback merkt der langjährige Mitarbeiter, dass sie noch Unterstützung brauchen und sich verbessern wollen. Schlussendlich erhalten sie die von Ihnen gewünschte Unterstützung beim Erlernen des neuen Kassensystems.</p> <p>Sie stellen Fragen. Fragen wie "Wie können wir das Problem lösen?" lenken das Gespräch in eine konstruktive Richtung.</p> <p>Sie verwenden "ICH-Botschaften". Sie sagen zum Beispiel "Mir scheint, als ob..." anstatt "Du machst...".</p> <p>Sie hören aktiv zu und unterbrechen nicht und zeigen damit, dass sie verstehen wollen.</p> <p>Sie verzichten auch darauf, auf ihrem Recht zu beharren, sondern zeigen sich kompromissbereit.</p>
3.	Langfristig	Durch die offene Kommunikation mit ihrem Berufsbildner zeigen sie Bereitschaft an sich zu arbeiten und sich stetig zu

	<p>Sie sprechen mit ihrem Berufsbildner oder Vorgesetzten über den Vorfall und bitten um zusätzliches Training am Kassensystem.</p> <p>Sie schlagen vor, dass erfahrene Mitarbeiter in Zukunft geduldig und ausführlich Lernende einarbeiten.</p> <p>Sie zeigen Bereitschaft weiter an ihrer Geschwindigkeit und Genauigkeit an der Kasse zu arbeiten.</p>	<p>verbessern. Fehler und Lernphasen sind normal. Bleiben sie professionell und nutzen sie die Situation als Chance, um zu wachsen und sich zu verbessern.</p> <p>Sie reflektieren die Situation, um ähnliche Konflikte in Zukunft zu vermeiden. Auch signalisieren sie Bereitschaft zum Verständnis, auch wenn sie im Moment emotional aufgewühlt sind.</p> <p>Sie erwägen sich in Zukunft bewusst auf solche Situationen einzustellen, indem Sie sich auf diese Situationen vorbereiten und ihre Reaktionen trainieren, besonders wenn sie häufig mit herausfordernden Situationen konfrontiert sind.</p>
--	--	---