
2025Qualifikationsverfahren

Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ

Name / Vorname:

Kandidat/innennummer / Datum:

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.
-------------	--

Notizen

Erfolgskritische Situation «Ungeduldiger Mitarbeiter»

Reihen- folge (optional)	Massnahme	Begründung
1.		
2.		
3.		