

2025

Qualifikationsverfahren

Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ

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

Handlungssimulation «Personalengpass»**Ausgangssituation**

Sie arbeiten als Detailhandelsfachfrau/-mann in einem mittelgrossen Fachgeschäft für Küchengeräte. Es ist Montag, der 9. Juni und Sie sind früh im Geschäft, um sich auf den Tag vorzubereiten. Denn die Geschäftsführerin, Jessica Bertone, hat eine Woche Ferien, deshalb kontrollieren Sie diese Woche täglich die Mailbox. Es sind zwei neue E-Mails eingegangen (vgl. Beilage 1 und Beilage 2). Zudem hat sich Tim krankgemeldet. Sie sind also nur zusammen mit Endrit, dem Lernenden im 3. Lehrjahr, im Geschäft. Er ist heute für die Kundenbetreuung zuständig.

Der Arbeitsplan sieht für Sie heute folgendes Programm vor: Am Vormittag sollten Sie Ordnung im Lager schaffen. Zudem sind Sie verantwortlich für die Errichtung eines neuen Warenaufzugs im Eingangsbereich des Geschäfts. Am Nachmittag müssen Sie, wie jeden Montag, die Warenbestände überprüfen, dabei stellen Sie fest, dass bei 12 Artikeln die Lagerbestände knapp sind. Endrit haben Sie für heute Nachmittag versprochen, mit ihm seine offenen Fragen zu einem Auftrag aus dem ÜK zu klären, welchen er bis Dienstagabend abgeben muss.

Bereits am Morgen ist einiges los im Geschäft, es hat viele Kunden. Während Endrit mit Einkassieren beschäftigt ist, beobachten Sie zwischen den Verkaufsregalen einige suchende und etwas hilflos wirkende Kunden. Nach der Mittagspause kommt der Chauffeur eines Lieferanten ins Geschäft und teilt mit, dass er eine Warenlieferung für Ihr Geschäft hat.

Aufgabe

1. Sichten Sie aufmerksam alle Unterlagen aus den Beilagen.
2. Sammeln Sie im folgenden Aktionsplan alle anstehenden Aufgaben.
3. Weisen Sie jeder Aufgabe eine Priorität A, B oder C zu.
4. Begründen Sie Ihre Prioritätensetzung in vollständigen Sätzen (in Standardsprache).

Achten Sie dabei auf die folgenden Punkte:

Nutzen Sie für die langfristige Planung und Priorisierung Ihrer Aufgaben die ABC – Methode:

- A = sehr wichtig
- B = wichtig
- C = nicht so wichtig

Sperrfrist:	Diese Prüfungsaufgaben dürfen vor dem 31.12.2025 nicht zu Übungszwecken verwendet werden.
-------------	--

Beurteilung

Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:

- Setzt der/die Lernende die Prioritäten korrekt?
- Begründet der/die Lernende die Prioritätensetzung sinnvoll?

Zeitrahmen

20 Minuten

Beilage

Beilage 1: E-Mail vom Branchenverband Fachhandel Küchengeräte

From: Branchenverband Fachhandel Küchengeräte [mailto:BV_Küchengeräte@info.ch]
Sent: gestern; 17:00 Uhr
To: Jessica.Bertone@küchen-shop.ch
Subject: Mitgliederbefragung 2025

Liebe Kolleg/innen

Wie jedes Jahr führen wir wieder eine Umfrage zum Geschäftsgang in unserer Branche durch. Bitte entschuldigen Sie den etwas späten Versand der Umfrage, wir hatten technische Probleme. Unter diesem [Link](#) kann die Umfrage elektronisch ausgefüllt werden. Wir bitten Sie, die Umfrage bis am 19. Juni auszufüllen.

Freundliche Grüsse

Brachenverband Küchengeräte

Beilage 2: E-Mail vom Aussendienstmitarbeiter eines langjährigen Lieferanten

From: Markus Bütikofer [mailto:rosmarie.bütikofer@smoothie-mixer.ch]
Sent: heute; 07:55 Uhr
To: Jessica.Bertone@küchen-shop.ch
Subject: Vorführung unseres neuen Smoothie-Mixers

Liebe Jessica,

Unser neuen Smoothie-Mixer, von dem ich dir erzählt habe, ist endlich bereit für den Fachhandel. Ich bin mir sicher, dass dieser Mixer interessant für dich ist. Da ich am Donnerstagvormittag in eurer Gegend unterwegs bin, wollte ich dich fragen, ob du dann kurz Zeit für mich hast, damit ich dir den Mixer zeigen und vorführen kann?

Freundliche Grüsse

Markus Bütikofer

Musterlösung

Handlungssimulation «Personalengpass»

Pendenz	Priorisierung (A-B-C)	Begründung (ganze Sätze in Standardsprache)
Kundenberatung	A	Die Kundenberatung hat höchste Priorität. Da einige Kunden im Geschäft einen hilflosen Eindruck machen, gehe ich auf sie zu und berate sie.
Überprüfung der Warenbestände	A	Die Überprüfung der Warenbestände jeden Montag ist sehr wichtig und nicht verschiebbar, denn aufgrund dieser Kontrolle werden Artikel mit tiefem Lagerbestand nachbestellt, um Fehlverkäufe zu verhindern.
Annahme Warenlieferung	A	Die Annahme der Warenlieferung hat eine hohe Priorität und muss ich übernehmen, da Endrit an der Kasse ist. Ich kann den Lieferanten nicht warten lassen und muss zudem anhand des Lieferscheins überprüfen, ob die Warenlieferung korrekt ist.
Nachbestellung der auslaufenden 12 Artikel	A oder B	Da die Überprüfung der Warenbestände ergeben hat, dass 12 Artikel in unserem Sortiment ausgehen, muss ich diese bald bei den Lieferanten nachbestellen, um Fehlverkäufe zu verhindern.
Ordnung im Lager schaffen	B	Diese Aufgabe ist zwar wichtig, damit das Lager übersichtlich und gut geordnet ist. Da aber viele Kunden im Geschäft sind, welche meine Beratung benötigen und der Warenaufzug wichtiger, da umsatzrelevant, ist, verschiebe ich die Neueinrichtung des Lagers auf den nächsten Tag.
Warenaufzug im Eingangsbereich	B	Diese Arbeit ist wichtig, da sie relevant für die Steigerung des Umsatzes ist. Sobald ich die Kunden im Geschäft beraten habe, starte ich mit der Einrichtung des Warenaufzugs.
Fragen von Endrit zum ÜK-Auftrag klären	B	Diese Aufgabe muss ich auf den nächsten Tag verschieben, das reicht auch noch, da Endrit

		den ÜK-Auftrag ja am Dienstagabend abgeben muss.
Beilage 2 – E-Mail von einem wichtigen Lieferanten	C	Der Lieferant fragt die Chefin (Jessica) für einen Termin am Donnerstagvormittag an. Heute ist erst Montag, deshalb hat diese Aufgabe keine hohe Priorität. Ich werde dem Lieferanten morgen oder am Mittwoch antworten, dass Jessica die ganze Woche in den Ferien ist.
Beilage 1 – E-Mail vom Branchenverband	C	<i>Die Branchenumfrage ist nicht zeitkritisch (Antwort bis am 19. Juni). Das Ausfüllen der Umfrage kann also warten, bis die Chefin (Jessica) aus den Ferien zurück ist.</i>