

---

2025Qualifikationsverfahren

---

**Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ**

---

**Position 3: Serie 2****HKB D****Interagieren im Betrieb und in der Branche****schriftlich**

---

**Handlungssimulation «Krankheitsbedingte Pendenzen»****Ausgangssituation**

Stellen Sie sich vor, Sie sind ausgelernte/r Detailhandelsfachmann/Detailhandelsfachfrau und Sie sind verantwortlich für eine Abteilung in einem mittelgrossen Betrieb. Zu Ihrem Team in der Abteilung gehören:

- Sonja (zurzeit in den Ferien)
- Jan, Lernender im 2. Lehrjahr EFZ

Da Sie gestern, Dienstag, Ihren freien Tag hatten und Jan heute in der Schule ist, finden Sie bei Arbeitsbeginn um 7:00 Uhr eine Notiz von Jan auf Ihrem Pult.

Er teilt Ihnen mit, dass er gestern nicht alle Arbeiten im Rayon erledigen konnte, da er noch drei Stunden an die Kasse musste, weil zwei Mitarbeiterinnen krank waren. Jan hat aufgelistet, welche Aufgaben nicht gemacht wurden (siehe Beilagen). Er hat auch bereits abgeklärt, ob heute, Mittwoch, jemand aus einer anderen Abteilung in Ihrer Abteilung mithelfen könnte. Da jedoch immer noch Mitarbeitende krank sind, ist dies nicht möglich.

Sie überlegen kurz, welche Arbeiten heute Mittwoch anstehen. Da ist einerseits das Überprüfen der Warenbestellung (Bestellvorschlag) bis um 09:30 Uhr. Die E-Mails müssen gelesen werden (siehe Beilagen). Die neue Warenlieferung, die Sie entgegennehmen müssen, wird im Verlaufe des Morgens eintreffen. Dann muss die Ware noch im Lager abgeladen werden. Die Preisanschriften der gestern gestarteten Aktionsware möchten Sie zudem noch kurz kontrollieren, um sicher zu gehen, dass alle Aktionen richtig angeschrieben sind.

Nun heisst es für Sie, die nicht erledigten Arbeiten von Jan und die Aufgaben von heute Mittwoch, allein zu bewältigen.

**Aufgabe**

1. Sichten Sie aufmerksam alle Unterlagen aus den Beilagen.
2. Sammeln Sie in der folgenden Tabelle 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)

Sperrfrist:	Diese Prüfungsaufgaben dürfen vor dem <b>31.12.2025</b> nicht zu Übungszwecken verwendet werden.
-------------	--

**Achten Sie dabei auf die folgenden Punkte:**

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

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

**Beilagen**

Beilage 1: Notizzettel von Jan

Beilage 2: E-Mail von einer Kundin

**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: Notizzettel von Jan

*Leider konnte ich folgende Aufgaben nicht erledigen:*

- Reinigung des Reservelagers. (Das hat ja aber noch Zeit bis Samstag)*
- Die «Restware» aus dem Reservelager habe ich nicht mehr geschafft, im Verkaufsraum aufzufüllen.*
- Und der Eingang von neuen E-Mails habe ich auch nicht geprüft.*

*Lieber Gruss*

*Jan*

### Beilage 2: E-Mail von einer Kundin

From: Nadia Moser (nadia.moser@gmx.ch)  
Sent: Dienstag; 24.06.2025; 13.24 Uhr  
To: Empfänger  
Subject: Bestellung für Freitag, 27.06.2025

Sehr geehrte Damen und Herren

Wie ich gerade dem Newsletter entnommen habe, verkaufen Sie diese Woche den Artikel Crispy in der Aktion. Ist es möglich, dass Sie mir 10 Packungen davon reservieren?  
Gerne werden ich diese bis Freitag um 16.00h bei Ihnen in der Verkaufsstelle beziehen.

Gerne erwarte ich Ihre kurze Rückmeldung.

Freundliche Grüsse  
Nadia Moser

## Musterlösung

### Handlungssimulation «Krankheitsbedingte Pendenzen»

Pendenz	Priorisierung (A-B-C)	Begründung (ganze Sätze in Standardsprache)
E-Mail checken	A	Da die E-Mails schon am Vortag nicht bearbeitet wurden und vielleicht wichtige Informationen oder Kundenbestellungen im Posteingang sind, hat diese Aufgabe hohe Priorität.
Restware vom Reservelager im Verkaufsraum auffüllen	A	Damit Platz geschaffen wird für die neue Lieferung und das FIFO-Prinzip gewährleistet wird. Der Warendruck wird so wieder gewährleistet und Fehlverkäufe vermieden. Zudem bekommt man so eine Übersicht, was noch im Lager vorhanden ist, bevor der neue Bestellvorschlag bis um 09.30 geprüft werden muss.
Prüfen des Bestellvorschlages	B	Der Bestellvorschlag muss geprüft werden, damit keine Fehlverkäufe (Umsatzverlust) entstehen aber auch nicht zu viel Ware bestellt wird, welche unnötig das Lager füllt. Das kann zu Unordnung im Lager führen und schlussendlich zu unnötigem Abschreiber (Warenverlust)
Preisanschriften der Aktionen prüfen	B	Es ist wichtig, dass die Preise am Gestell mit den Preisen an der Kasse übereinstimmen. Das verhindert unnötigen Ärger mit dem Kunden. Da die Aktion bereits seit dem Vortag läuft, hat dies aber nicht die höchste Priorität.
Warenlieferung entgegennehmen	B	Die Ware muss entgegengenommen werden und an den entsprechenden Lagerplatz gestellt werden, damit die Rampe oder der Umschlagplatz wieder frei ist. Zudem kann der Chauffeur nicht warten.
Warenlieferung abladen im Lager	B	Damit es wieder Platz gibt am Lagerort und die Übersicht gewährleistet ist, muss die Ware abgeladen und entsprechend sortiert werden. Dies ist wichtig, hat aber nicht die höchste Priorität.

E-Mail-Kundin	C	Die Mail kann auch am nächsten Tag beantwortet werden, da die Kundin erst am Freitag vorbeikommen will.
Reinigung des Reservelagers	C	Diese Arbeit hat bis Ende Woche Zeit und kann somit warten.
Reservation der Ware für die Kundin	C	Die Ware in das Lager stellen und für die Kundin anschreiben. So ist diese parat für die Abholung am Freitag. Da es genügend Ware hat, reicht es, wenn es erst am Abend gemacht wird.