
2025Qualifikationsverfahren

Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ

Name / Vorname:

Kandidat/innennummer / Datum:

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 7.00h 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 09.30h. 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.

Sperrfrist:

Diese Prüfungsaufgaben dürfen vor dem **31.12.2025** nicht zu Übungszwecken verwendet werden.

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)

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?

Zeitraumen

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

Antwort

Handlungssimulation «Krankheitsbedingte Pendenzen»

Pendenz	Priorisierung (A-B-C)	Begründung (ganze Sätze in Standardsprache)
