
2025Qualifikationsverfahren

Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA

Position 2: Serie 1**HKB B****Bewirtschaften und Präsentieren
von Produkten und Dienstleistungen****mündlich**

Erfolgskritische Situation «Falsche Etikettierung beim Preis»**Ausgangssituation**

Ein Kunde spricht Sie im Detailhandelsbetrieb an und zeigt Ihnen zwei gleiche Artikel mit unterschiedlicher Preisauszeichnung. Er beharrt darauf, den tieferen Preis bezahlen zu dürfen.

Aufgabe

Beschreiben Sie die Massnahmen, die Sie in dieser Situation ergreifen.

Begründen Sie bei jeder Massnahme, warum Sie diese ergreifen.

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 «Falsche Etikettierung beim Preis»

Massnahme	Begründung
Informationen zum Produkt im internen System oder in der Preisliste nachschauen	Den Preis für den Kunden entsprechend anpassen.
Die Angaben des Kunden im Regal überprüfen.	Informationen suchen, die den einen Preis bestätigen könnten.
Zur Kasse gehen und den Artikel überprüfen.	Produkt einscannen, um die Artikelnummer zu prüfen.
Etikette anschauen.	Die Aufrichtigkeit des Kunden oder von Dritten überprüfen.
Gesamtes Regal kontrollieren.	Sicherstellen, dass sich die Situation nicht wiederholt.
Reglement des Geschäfts und Obligationenrecht befolgen.	Weisungen befolgen, die am Anfang der Berufslehre mitgeteilt wurden.
Professionelle Kundenbetreuung.	Sich im Namen des Geschäfts entschuldigen. Bestmögliche Lösung finden.
Dem Kunden danken.	Den Kunden binden, der uns ermöglicht hat, ein Problem im Sortiment zu lösen.

Für die Experten:

Der/die Lernende muss nicht alle Begründungen angeben, um drei Punkte zu erhalten. Die Begründungen und Massnahmen müssen jedoch relevant und vollständig sein.

Die Musterlösung bietet keine abschliessende Antwort, andere Formulierungen sind daher möglich und die Begründungen sind nicht erschöpfend.