
2025Qualifikationsverfahren

Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA

Position 2: Serie 3**HKB B****Bewirtschaften und Präsentieren
von Produkten und Dienstleistungen****mündlich**

Erfolgskritische Situation «Empfang beschädigter Pakete»**Ausgangssituation**

Sie sind in Ihrem Detailhandelsbetrieb für den Wareneingang zuständig. Bei einer eingehenden Lieferung stellen Sie nach der Wegfahrt des Lastwagens an einem Paket visuelle Mängel fest.

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?

Zeitrahmen

5 Minuten Vorbereitung

5 Minuten Prüfung

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

Musterlösung

Erfolgskritische Situation «Empfang beschädigter Pakete»

Massnahme	Begründung
Paket öffnen.	Den Zustand der Ware prüfen.
Vorgesetzte/n informieren.	Vorgesetzte/n über Zustand des Pakets und allfällige Warenschäden informieren, um Reklamation zu ermöglichen.
Transporteur bzw. Chauffeur und Lieferant informieren.	Transporteur informieren, damit er über die Mängel Bescheid weiss. Reklamationsverfahren wird dadurch eingeleitet.
Paket fotografieren.	Beweismittel bei Mängeln und für die Reklamation.
Mängel, Kommentare usw. auf Lieferschein oder Retourenschein notieren.	Schriftliche Dokumentation des Problems.
Wenn nötig entscheiden, wie mit beschädigter Ware weiterverfahren wird: Evtl. mit Rabatt verkaufen. Falls kein Verkauf denkbar, dann Rücksendung an Lieferant in die Wege leiten oder Ware entsorgen.	Ökologische Aspekte miteinbeziehen.
Alle Beweismittel dieser Situation, wie im eigenen Detailhandelsbetrieb üblich, ablegen (Reklamationsordner, Schublade, Aktenschrank).	Zur Dokumentation und zur Erleichterung der Nachbearbeitung.
Paket öffnen.	Den Zustand der Ware prüfen.

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.