

2025

Qualifikationsverfahren

Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA

Position 3: Serie 1

HKB D

Interagieren im Betrieb und in der Branche

schriftlich

Postkorb «Ferien Filialleitung»

Ausgangssituation

Sie arbeiten als Detailhandelsassistent/in in einem kleinen Detailhandelsbetrieb. Es ist Montag, der 9. Juni 2025, Ivana Zivkovic, die Filialleiterin, ist für die ganze Woche in den Ferien. Deshalb sind heute nur Sie und Florian, welcher den ganzen Tag Kassendienst hat, im Geschäft. Folgende Tätigkeiten wären in Ihrem Tagesplan für heute vorgesehen:

- Lager aufräumen und reinigen.
- Einrichten eines Sonderangebots (Verkaufsaktion) im Laden.
- Auffüllen von fehlender Ware in den Verkaufsregalen.
- Kontrolle der Warenbestände im Lager.
- Mülltrennung / Recycling des Verpackungsmaterials im Abfallraum.

Weitere Hinweise zum Tag:

- Da die Filialleiterin in den Ferien ist, kontrollieren Sie diese Woche täglich am Vormittag die Mailbox. Es sind heute zwei neue E-Mails im Posteingang (siehe Beilage 1 und Beilage 2).
- Kurz nach Ladenöffnung um 8 Uhr bildet sich bereits eine Warteschlange an der Kasse von Florian. Dieser bittet Sie, ihm an einer weiteren Kasse beim Einkassieren zu helfen.
- Am Nachmittag trifft der Chauffeur eines Lieferanten mit einer Warenlieferung ein. Jemand muss sich darum kümmern.

Aufgabe

1. Sichten Sie aufmerksam alle Unterlagen aus den Beilagen.
2. Sammeln Sie in der nachfolgenden 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 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.

Beilagen

Beilage 1: E-Mail von der Zentrale (Geschäftsleitung)

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: E-Mail von der Zentrale (Geschäftsleitung)

From: Zentrale [mailto:zentrale@info.ch]
Sent: gestern; 17:00 Uhr
To: Alle Filialen
Subject: Personalzufriedenheitsumfrage 2025

Liebe Filialleiter/innen

Wie jedes Jahr führen wir wieder eine Umfrage zur Personalzufriedenheit zu. Unter diesem [Link](#) kann die Umfrage elektronisch ausgefüllt werden. Wir bitten Sie, dafür zu sorgen, dass alle Mitarbeitenden die Umfrage bis am 10. Juli ausgefüllt haben.

Freundliche Grüsse

Geschäftsleitung

Beilage 2: E-Mail von einer Kundin

From: Rosmarie Bütikofer [mailto:rosmarie.bütikofer@bluewin.ch]
Sent: heute; 07:55 Uhr
To: Empfänger
Subject: Artikel XY wieder verfügbar?

Guten Tag,

Ist der Artikel XY bei Ihnen wieder verfügbar? Ich bin am Donnerstag in der Nähe und würde bei Ihnen vorbeikommen, wenn er wieder da ist.

Vielen Dank für Ihre Antwort.

Freundliche Grüsse

Rosmarie Bütikof

Musterlösung

Postkorb «Ferien Filialleitung»

Pendenz	Priorisierung (A-B-C)	Begründung (ganze Sätze in Standardsprache)
Lager aufräumen und reinigen	C	Aufgrund des grossen Kundenansturms am Vormittag muss ich Florian beim Kassendienst unterstützen. Die Bedienung der Kunden hat oberste Priorität.
Einrichten Sonderangebot (Verkaufsaktion)	B	. Sobald der Kundenansturm abnimmt, kümmere ich mich um die Einrichtung der Verkaufsaktion, welche wichtig für die Steigerung des Umsatzes ist.
Auffüllen Verkaufsregale	A	Das Auffüllen der Verkaufsregale ist hat eine hohe Priorität, das leere Regale zu Fehlverkäufen und zu unzufriedenen Kunden führen.
Kontrolle Warenbestände im Lager	B oder A	Die Kontrolle der Warenbestände im Lager ist wichtig. Aufgrund dieser Kontrolle werden Artikel mit tiefem Lagerbestand nachbestellt, um Fehlverkäufe zu verhindern.
Recycling / Mülltrennung Verpackungsmaterial	C	Die Mülltrennung kann ich auch an einem anderen Tag machen, diese hat keine Priorität.

Beilage 1 – E-Mail von der Zentrale	C	Die Weiterleitung der Personalzufriedenheitsumfrage kann Ivana, die Filialleiterin, übernehmen, wenn sie aus den Ferien zurück ist. Die Umfrage muss erst am 10. Juli ausgefüllt werden, ist also nicht zeitkritisch (heute haben wir den 9. Juni)
Beilage 2 – E-Mail von einer Kundin	B	Kundenanfragen sind immer wichtig und müssen so bald als möglich beantwortet werden. Da die E-Mail aber erst heute Morgen eingetroffen ist und die Kundin erst am Donnerstag plant, allenfalls in unsere Filiale zu kommen, reicht es aus, wenn ich die E-Mail später oder morgen Dienstag beantworte.
Bedienung der Kasse	A	Die Bedienung der Kundschaft im Geschäft hat oberste Priorität. Da Florian den Kundenandrang nicht allein bewältigen kann, unterstütze ich ihn, indem ich eine zweite Kasse öffne.
Annahme Warenlieferung	A	Die Annahme von Warenlieferungen hat eine hohe Priorität. Ich kann den Chauffeur nicht warten lassen, deshalb nehme ich die Warenlieferung an und überprüfe den Lieferschein.