

---

2025Qualifikationsverfahren

---

**Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA**

Name / Vorname:

Kandidat/innennummer / Datum:

---

**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**

- Sichten Sie aufmerksam alle Unterlagen aus den Beilagen.
- Sammeln Sie in der nachfolgenden Tabelle alle anstehenden Aufgaben.
- Weisen Sie jeder Aufgabe eine Priorität A, B oder C zu.
- Begründen Sie Ihre Prioritätensetzung in vollständigen Sätzen (in Standardsprache)

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

**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

**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

## Antwort

### Postkorb «Ferien Filialleitung»

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