
2025Qualifikationsverfahren

Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA

Position 3: Serie 2**HKB D****Interagieren im Betrieb und in der Branche****schriftlich**

Postkorb «Chaos im Modegeschäft»**Ausgangssituation**

Sie arbeiten als Detailhandelsassistent / Detailhandelsassistentin in einem gut besuchten Modegeschäft und sind an diesem Tag allein im Verkauf tätig – die Filialleiterin ist ab morgen wieder da. Nachfolgende Arbeiten und Probleme stehen an:

- Ein Stammkunde wartet auf eine ausführliche Beratung für einen Anzug.
- Die interne Post muss angeschaut werden.
- Ein Lieferant erwartet eine Antwort per E-Mail. (Siehe Beilage 1)
- Der Reinigungsdienst hat soeben den Boden gewischt und der Eingangsbereich ist noch feucht. Das gelbe Hinweisschild (Achtung Rutschgefahr!) muss aufgestellt werden.
- Die Kasse funktioniert noch, gibt allerdings eine Fehlermeldung, welche von einem Techniker überprüft werden sollte. Die Service-Nummer ist auf der Kasse notiert.
- Eine neue Lieferung von Winterjacken ist angekommen und steht bereits im Lager. Diese sollten zeitnah ausgepackt und im Verkaufsraum präsentiert werden, da aktuell eine Promotion läuft. Im gleichen Moment klingelt das Telefon.
- Ein Kunde steht an der Kasse und möchte einen Artikel umtauschen. Ticket und neuer Artikel hat er bereits zur Hand.
- Der Verkaufsraum ist unordentlich geworden und muss aufgeräumt werden.

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 des Lieferanten

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

From: Samir.Martino@directdelivery.ch

Sent: Heute, 8:03 Uhr

To: info@modefueralle.ch

Subject: Lieferverzögerung

Sehr geehrte Damen und Herren

Sie haben bei uns eine größere Warenbestellung aufgegeben. Die Lieferung war für morgen geplant.

Leider können wir diesen Termin nicht einhalten. Wir werden die Lieferung übermorgen Nachmittag durchführen.

Bitte bestätigen Sie den Erhalt dieser Nachricht und teilen Sie uns mit, ob der neue Termin für Sie passt.

Freundliche Grüsse

Samir Martino

Musterlösung

Postkorb «Chaos im Modegeschäft»

Pendenz	Priorisierung (A-B-C)	Begründung (ganze Sätze in Standardsprache)
Abwicklung des Umtauschs	A	Der Kunde hat Ticket und neuer Artikel bereits zur Hand. Der Umtausch beansprucht nicht viel Zeit. Die Anzugberatung hingegen wird wahrscheinlich länger dauern.
Hinweisschild (Achtung Rutschgefahr!) aufstellen	A	Da die Sicherheit der Kundschaft wichtig ist, muss umgehend das Hinweisschild aufgestellt werden.
Beratung des Stammkunden für den Anzugkauf	A	Stammkundschaft ist wichtig. Kundschaft darf man nicht lange warten lassen, daher muss ich mir für den Herrn gleich nach dem kurzen Umtausch Zeit nehmen und ihn umfassend beraten.
Telefon abnehmen	A	Anrufe müssen immer prioritär behandelt werden. Es hinterlässt keinen guten Eindruck Anrufende warten zu lassen.
Auspacken und Präsentieren der neuen Winterjacken	B	Die Winterjacken sollten aufgrund der laufenden Promotion schnell ausgepackt und präsentiert werden, um Fehlverkäufe zu verhindern.

Anruf Service-Techniker	B	Da die Kasse noch funktioniert, hat der Anruf nicht erste Priorität, muss jedoch zeitnah erledigt werden, um einen möglichen Ausfall zu vermeiden.
Aufräumen des Verkaufsraumes	C	Ein aufgeräumter und sauberer Verkaufsraum ist zwar wichtig, allerdings muss zuerst der Kundenkontakt und die Behebung von Problemen (z.B. Kasse) geregelt werden.
Beantwortung der E-Mail	C	Da die Lieferung sowieso erst übermorgen sein wird, ist diese Aufgabe nicht dringlich und kann notfalls erst abends oder am nächsten Tag behandelt werden.
Interne Post anschauen	C	Da schon sonst sehr viel läuft und ich alleine im Geschäft bin, überlasse ich die Post der Filialleiterin, welche morgen ja wieder da ist.