

---

2025

Qualifikationsverfahren

---

## **Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA**

Name / Vorname:

Kandidat/innennummer / Datum:

---

### **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)

Sperrfrist:	Diese Prüfungsaufgaben dürfen vor dem <b>31.12.2025</b> 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 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

## Antwort

### Postkorb «Chaos im Modegeschäft»

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