



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsmanager/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Manager en commerce de détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Manager nel commercio al dettaglio**

Höhere Fachprüfung für Detailhandelsmanager und Detailhandelsmanagerinnen

Prüfungsteil 4: Kurzpräsentation und Critical Incidents

Name	Muster
Kandidatennummer	Muster
Datum	<XX.XX.XXXX>

Status: 0-Serie (Beispiel)
Stand: 01.09.2012



Führen von Mitarbeitenden - Critical Incident *Muster: Verlängerte Ladenöffnungszeiten*

Ausgangssituation

Sie sind Geschäftsführer/in einer Lebensmittelverkaufsstelle mit ungefähr 30 Mitarbeitenden. Sie wollen das Umsatzpotenzial in den Morgenstunden besser ausschöpfen und abends Ihre Ladenöffnungszeiten dem Mitbewerber anpassen. Dies führt zu verlängerten Ladenöffnungszeiten von 14.5 Stunden pro Woche. Ihre Verkaufsstelle öffnet von MO-SA am Morgen 1 Stunde früher als bisher. Abends bleibt die Verkaufsstelle MO-FR 1.5 Stunden und SA 1 Stunde länger geöffnet. Sie verfügen über einen Stamm an langjährigen Mitarbeitenden, mehrheitlich mit einem Vollzeitpensum und einem Arbeitsweg von mehr als 40 Minuten.

Sie wollen die aktuell hohe Mitarbeiterzufriedenheit unter Berücksichtigung der unveränderten prozentualen Personalkostenvorgabe aufrechterhalten.

Was unternehmen Sie?

Aufgabe

Beschreiben Sie Ihr Vorgehen.

Beschreiben Sie die ersten 5 Massnahmen, die Sie ergreifen und begründen Sie diese. Beachten Sie dabei die Reihenfolge der Massnahmen.

Organisation

Zeit 5 Minuten pro Critical Incident (insgesamt 4 CI)

Beurteilung

Ihre Leistung bei den Critical Incidents wird nach folgender Leitfrage bewertet:

- Schildert der/die Kandidat/in ein plausibles Vorgehen in der beschriebenen Situation?



Lösungsansätze

Hinweise zur Lösung:

Der folgende Lösungsvorschlag entspricht einer möglichen Vorgehensweise. Aufgrund der Ausgangssituation sind weitere Varianten möglich. Zentral ist ein plausibles Vorgehen in der beschriebenen Situation.

Mögliches Vorgehen:

Reihenfolge Massnahme

1. Definition von "Spielregeln" in Zusammenarbeit mit den Kadermitarbeitenden der Verkaufsstelle, d.h. Grundsätze, an wie vielen Tagen pro Woche die Mitarbeitenden am Morgen zu Ladenöffnung und am Abend bis Ladenschluss eingesetzt werden inkl. der Samstagseinsätze.
2. Detaillierte Analyse, ob und in welchem Zeitraum durch den erwarteten Mehrumsatz zusätzliches Personal benötigt wird. Ev. Antrag z.B. an Geschäftsleitung.
3. Information der Mitarbeitenden über die geplanten, verlängerten Ladenöffnungszeiten und "Spielregeln" sowie angepassten Arbeitszeiten (z.B. 3 Arbeitsschichten).
4. Persönliches Gespräch mit allen Mitarbeitenden um die Wünsche abzuholen und Besprechung der zukünftigen Arbeitszeiten (Schichtmodelle). Anschliessende Detailausarbeitung der angepassten Personaleinsatzplanung.
5. Gespräch mit allen Mitarbeitenden nach ca. 1 Monat (Erfahrungen, Herausforderungen, Anpassungen...).

Hinweise zu ungenügender Lösung:

- Umsetzung ohne Einbezug der Kadermitarbeitenden
- Umsetzung ohne Gespräche mit den Mitarbeitenden