



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



Betriebswirtschaftliche Aspekte - Critical Incident *Muster*: Reparaturen

Ausgangssituation

Sie sind Inhaber eines Herren-Modegeschäfts. In letzter Zeit häufen sich Besuche von Kunden, welche Sortimentsstücke als defekt melden und repariert haben wollen.

Ihr Personal, gut ausgebildet, nimmt sich kompetent und zuvorkommend der Reklamationen an und verspricht den Kunden, die erforderlichen Reparaturen vornehmen zu wollen. Mit der Zeit haben Sie aber das Gefühl, kostenmässig zu überziehen.

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. Reklamation schriftlich aufnehmen, damit Transparenz darüber herrscht, um welche Teile es sich handelt
2. Abklärung, ob das Sortiment beim Wechsel zu einem anderen Lieferanten qualitativ verbessert werden kann
3. Rücksprache mit dem bisherigen Lieferanten über Kostenbeteiligung
4. Austausch des Sortiments
5. Ersatz suchen

Hinweise zu ungenügender Lösung:

- Weniger als 5 Massnahmen
- Keine Begründung
- Reihenfolge der Massnahmen nicht nachvollziehbar