



**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

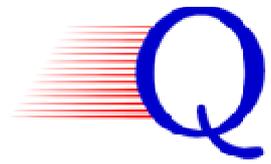
---

### Prüfungsteil 4: Kurzpräsentation und Critical Incidents

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

Status: 0-Serie (Beispiel)

Stand: 01.09.2012



---

## Agieren im Netzwerk / Anspruchsgruppen - Critical Incident *Muster*: Eröffnung

---

### Ausgangssituation

Sie sind seit kurzem Geschäftsführer einer Filiale eines grösseren Lebensmittelgeschäftes. Diese Filiale ist in einem Neubau untergebracht und steht kurz vor der Eröffnung. Aus eigener Erfahrung wissen Sie, dass mit der Eröffnung der Filiale das Projekt offiziell abgeschlossen wird und Sie mit allfälligen Mängeln und Problemen alleine dastehen. Um nach der Eröffnung möglichst abgesichert zu sein, treffen Sie die nötigen Vorkehrungen.

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

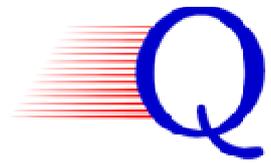
Zeit 5 Minuten pro Critical Incident (insgesamt 4 CI)

---

### 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. | Über die Projektleitung die nötigen Kontakte zu den diversen am Bau beteiligten Firmen beschaffen |
| 2. | Direkte Kontakte zu den am Bau beteiligten Firmen frühzeitig (vor Projektabschluss) aufbauen      |
| 3. | Ihre Stellvertretung miteinbeziehen   |
| 4. | Vor der Eröffnung bereits sichtbare Mängel an die Projektleitung bzw. Baufirmen weiterleiten      |
| 5. | Ihren Vorgesetzten über die Situation informieren   |
| 6. | Allfällige benötigte Unterstützung bereits vor der Eröffnung anfordern                            |
| 7. | Mitarbeitende instruieren, wie mit aufgedeckten Mängeln umgegangen werden muss                    |

### Hinweise zu ungenügender Lösung:

- Kein proaktives Handeln gegenüber den am Bau beteiligten Firmen
- Unterstützungsmöglichkeiten (Stellvertretung, Vorgesetzte) nicht nutzen