



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

Berufsprüfung Detailhandelspezialist:in

Prüfungsteil 5

Critical Incidents (mündlich)

Basis: Prüfungsordnung vom 14. Juni 2022

0-SERIE

Ausgangslage

Sie erhalten in diesem Dokument die Aufgabenstellung des Prüfungsteils Critical Incidents für die eidgenössische Berufsprüfung Detailhandelspezialist:in.

Sie bearbeiten mündlich einen Critical Incident (erfolgskritische Situation) pro Handlungskompetenzbereich. Critical Incidents sind eine Beschreibung von praxisnahen und schwierigen Arbeitssituationen, in denen es in besonderem Masse darauf ankommt, dass die Kandidierenden schnell und korrekt handeln. Sie beschreiben Ihr Vorgehen in der jeweiligen anspruchsvollen erfolgskritischen Situation.

Diese Prüfungsaufgabe dauert insgesamt 30 Minuten. Pro Critical Incident stehen maximal 6 Minuten zum Lesen, Vorbereiten und Beantworten zur Verfügung. Für das Zeitmanagement innerhalb der 6 Minuten pro Critical Incident sind die Teilnehmenden selbst verantwortlich.

Fokus

Der Fokus liegt auf dem gekonnten Vorgehen in schwierigen und problemhaften Situationen.

Handlungskompetenzbereich

Dieser Prüfungsteil basiert auf den Handlungskompetenzbereichen A - E gemäss Qualifikationsprofil Detailhandelspezialist:in ([siehe Wegleitung zur Prüfungsordnung](#)).

Bewertung

Beurteilungskriterien	Punkte
Kriterium 1: Handlungskompetenzbereich A	3
Kriterium 2: Handlungskompetenzbereich B	3
Kriterium 3: Handlungskompetenzbereich C	3
Kriterium 4: Handlungskompetenzbereich D	3
Kriterium 5: Handlungskompetenzbereich E	3
Total	15

Aufgabenstellung

Critical Incident 1

Handlungskompetenzbereich A – Unternehmen und Umfeld

Ausgangslage

Aufgrund des schlechten Winters und eines frühzeitigen Frühlingsanbruch soll die Promotion „Familiengarten“ bereits nächste Woche umgesetzt werden. Sie wollen zur Ideensammlung für die Aktion Ihr Team aktiv mit einbeziehen. Dazu haben Sie Ihre Mitarbeitenden zu einer Sitzung vor Ladenöffnung eingeladen. Wie gehen Sie vor, um Ihre Mitarbeitenden zu animieren, kreative Ideen zu sammeln und wie ist das weitere Vorgehen im Anschluss des Meetings?

Erwartungen

Beschreiben Sie Ihr Vorgehen mit den ersten fünf Massnahmen, die Sie ergreifen und begründen Sie diese. Beachten Sie dabei die Reihenfolge der Massnahmen.

Critical Incident 2

Handlungskompetenzbereich B – Mitarbeiterführung und Entwicklung

Ausgangslage

Sie sind neu in einer kleinen Unternehmung und als Detailhandelsspezialist:in hat man Ihnen die Aufgabe zugeteilt, das wöchentliche Teammeeting zu leiten. Schnell stellen Sie fest, dass jeweils kaum Inputs von Ihren Mitarbeitenden kommen und teils Begriffe, die Sie verwenden, nicht verstanden werden.

Wie gehen Sie vor, um die Situation zu ändern und das Teammeeting produktiver zu gestalten?

Erwartungen

Beschreiben Sie Ihr Vorgehen mit den ersten fünf Massnahmen, die Sie ergreifen und begründen Sie diese. Beachten Sie dabei die Reihenfolge der Massnahmen.

Critical Incident 3

Handlungskompetenzbereich C – Finanz – und Rechnungswesen

Ausgangslage

Sie arbeiten in einem Detailhandelsunternehmen im Sportfachhandel mit drei Filialen. Vor Kurzem haben Sie die Weiterbildung zum Detailhandelsspezialisten / zur Detailhandelsspezialistin erfolgreich abgeschlossen und konnten nun die Leitung der kleinsten Filiale mit drei Mitarbeitern übernehmen. Sie stellen fest, dass in Ihrer Verkaufsstelle die Inventarverluste seit dem letzten Jahr massiv gestiegen sind. Vor diesem Hintergrund erhalten Sie vom Inhaber den Auftrag, die Ursachen dieser Verluste zu analysieren. Erarbeiten Sie dazu Vorschläge, um die Verluste zu minimieren.

Erwartungen

Beschreiben Sie Ihr Vorgehen mit den ersten fünf Massnahmen, die Sie ergreifen und begründen Sie diese. Beachten Sie dabei die Reihenfolge der Massnahmen.

Critical Incident 4

Handlungskompetenzbereich D – Warenbeschaffung und Logistik

Ausgangslage

Sie arbeiten im Einkauf in der Abteilung Garten eines grossen Detailhandelsunternehmens. Zum Frühlingsstart wurde im Vorfeld viel Werbung gemacht und diverse Spezialangebote angepriesen. Ab dem kommenden Montag ist ein Highend-Grill zum unschlagbaren Preis angeboten und es wird ein grösserer Ansturm erwartet. Marketingmaterial wurde bereits in die Filialen versendet. Ein Newsletter hat gestern die Kundschaft zusätzlich auf das Angebot aufmerksam gemacht. Leider ist der Grill trotz Versprechen des Lieferanten auch drei Arbeitstage vor der Aktion noch nicht im Lager angeliefert worden.

Ihr Einkaufsleiter ist nicht erfreut über die Situation hat Sie gebeten, an der heutigen Einkaufssitzung eine Lösung zu präsentieren, wie Sie jetzt weiter vorgehen.

Erwartungen

Beschreiben Sie Ihr Vorgehen mit den ersten fünf Massnahmen, die Sie ergreifen und begründen Sie diese. Beachten Sie dabei die Reihenfolge der Massnahmen.

Critical Incident 5

Handlungskompetenzbereich E Absatz und Marketing

Ausgangslage

Sie sind als regionale:r Verkaufsleiter:in verantwortlich für fünf Filialen. Ihre Unternehmung hat soeben eine neue Filiale in Ihrem Gebiet eröffnet. Die Abverkäufe sind noch zögerlich und die Frequenz entspricht noch nicht den Erwartungen. Ihre Vorgesetzte hat für das nächste Meeting als Traktandum "Steigerung Bekanntheitsgrad neue Filiale" gesetzt und erwartet von Ihnen Ideen für eine Vorgehensweise für Ihre neue Filiale.

Erwartungen

Beschreiben Sie Ihr Vorgehen mit den ersten fünf Massnahmen, die Sie ergreifen und begründen Sie diese. Beachten Sie dabei die Reihenfolge der Massnahmen.

Masstab und Beurteilungskriterien Prüfungsteil 5 – Critical Incidents

Die Critical Incidents werden immer durch die gleichen – nachfolgenden Kriterien bewertet.
Pro Critical Incident können insgesamt drei Punkte erzielt werden.

Kriterium: Critical Incident – Handlungskompetenzbereich A - E

Kriterien	Der:Die Kandidat:in <input type="checkbox"/> beschreibt die zentralen Punkte einer idealen Vorgehensweise in der gegebenen Situation. <input type="checkbox"/> Er:Sie handelt rollengerecht. <input type="checkbox"/> Die zeitliche Reihenfolge der einzelnen Punkte ist sinnvoll. <input type="checkbox"/> Das Vorgehen ist nachvollziehbar begründet.
3 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt vier Kriterien.
2 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt drei Kriterien.
1 Punkt	Der:Die Kandidat:in erfüllt zwei Kriterien.
0 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt eines oder keines der genannten Kriterien.

Lösung

Critical Incident 1

Handlungskompetenzbereich A

- Brainstorming
- Mindmap
- Pinnwände
- 6-5-3

Weiteres Vorgehen:

- Aufträge/Verantwortungen definieren
 - Kompetenzen klären
 - Massnahmenplan
-

Critical Incident 2

Handlungskompetenzbereich B - Mitarbeiterführung und Entwicklung

Mögliche Ansätze:

- Ihre Vorstellungen/Wünsche für dieses Meeting klar kommunizieren, Sitzungsregeln festhalten.
 - Agenda mit Traktanden aufsetzen und einige Tage vorher versenden zur Vorbereitung.
 - Wöchentlich Person bestimmen, die einen Part übernehmen und präsentieren darf.
 - Diverse Medien verwenden, um Meeting spannender zu gestalten.
 - Learnings einfügen: über ein Thema/Problem, mit dem alle sich täglich auseinandersetzen, eine Minischulung machen (Excel-Hacks, ERPTricks, neue Produkte genau vorstellen, etc.).
 - Passive Mitarbeitende aktiv während Meeting ansprechen.
 - Meeting aktiv gestalten, verschiedene Locations wählen.
 - Protokoll führen und To-do's bestimmen bzw. delegieren und beim nächsten Meeting aufnehmen.
-

Critical Incident 3

Handlungskompetenzbereich C

Massnahmen

- Rigorose Wareneingangskontrolle
- Kontrolle der Arbeitsabläufe
- Schulungen Personal in betreffenden Punkten
- Sorgfältiger Umgang mit Verkaufsprodukten
- Prävention Diebstahl

Critical Incident 4

Handlungskompetenzbereich D - Warenbeschaffung und Logistik

- Filialen über die Verspätung in Kenntnis setzen und Wording bestimmen, wie die Kunden am POS über die Situation informiert werden.
- Alternativangebot aus dem Sortiment bestimmen, welches zu einem Aktionspreis angeboten werden kann für Kundschaft, die nicht warten möchte.
- Rabattgutscheine übers Marketing erstellen lassen für Kundschaft, die extra angereist ist und auf den Aktionsgrill warten wollen.
- Mit Lieferanten genauen Liefertermin klären und Verzugsrabatt und Umsatzausfall verhandeln.
- Mit Logistik Expresslieferung in die Filialen organisieren, sobald Lieferung eintrifft.
- Ersatz suchen bei einem anderen Lieferanten und ursprünglichen Artikel stornieren.
- Newsletter versenden und auf Verspätung aufmerksam machen.

Critical Incident 5

Handlungskompetenzbereich E

- Werbung Radio, Zeitung, Inserat, Plakat, Social Media
- Sponsoring
- Verkaufsförderungsmassnahmen
- Schaufenster auffälliger gestalten
- Dekoration
- Flyer
- Eröffnungs-Event
- Event bei bestehenden Filialen zur Bewerbung des neuen Standorts