
2025Qualifikationsverfahren

Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ

Position 1: Serie 1**HKB A****Gestalten von Kundenbeziehungen****schriftlich**

Handlungssimulation «Kundenbeschwerde»**[Französisch]****Ausgangssituation**

Sie arbeiten in einem Elektronikgeschäft. Ihre Aufgabe ist es, Kundenemails zu beantworten. Sie haben eine E-Mail von Frau Brown erhalten, die sich über ein defektes Produkt beschwert.

Aufgabe

Ihre Aufgabe ist es, die E-Mail von Frau Brown auf Französisch professionell zu beantworten und ihr eine passende Lösung für ihr Problem anzubieten. Achten Sie darauf, eine angemessene Anrede auszuwählen, sowie einen Einleitungs- und einen Schlusssatz zu schreiben.

De: emily.brown@bluewin.ch

A: info@professionalelectronics.com

Madame, Monsieur

J'ai acheté une machine à café SBDD chez vous il y a deux mois. La machine a bien fonctionné, mais maintenant le moteur fait un bruit sourd et le moulin à café électronique ne moud plus les grains. Que dois-je faire ?

Votre courriel doit contenir les informations suivantes :

- *Des excuses formelles*
- *La mention d'une garantie de deux ans*
- *Coût de la réparation*
- *Renvoi de l'article avec les documents*
- *Proposer un article de remplacement temporaire*
- *Un délai pour la réparation*

Sperrfrist:

Diese Prüfungsaufgaben dürfen vor dem **31.12.2025** nicht zu Übungszwecken verwendet werden.

Hinweise

Unten finden Sie eine Wortliste.

Beurteilung

Ihre Leistung wird nach den folgenden Leitfragen bewertet:

- Kommuniziert der/die Lernende inhaltlich korrekt mit der entsprechenden Anspruchsgruppe?
- Kommuniziert der/die Lernende sprachlich und formal korrekt (Niveau B1) mit der Kundin?

Zeitraumen

20 Minuten

Wortliste Französisch

moudre	mahlen
le moulin	Mühle
temporairement/provisoirement	vorübergehend
le remplacement	Ersatz
le délai	Zeitvorgabe

Musterlösung

Handlungssimulation «Kundenbeschwerde»

De: info@professionalelectronics.com

A: emily.brown@bluewin.ch

Objet: machine à café (en panne)

Chère Madame Brown,

Nous sommes désolés d'apprendre que la machine à café est tombée en panne. Heureusement, la machine est garantie deux ans. Les frais de réparation sont gratuits.

Veuillez apporter votre machine à café, le ticket de caisse et la garantie dans notre magasin. Nous vous proposons une machine à café de remplacement gratuite pendant que votre machine originale est à l'atelier. Les réparations prennent généralement deux semaines. Nous vous contacterons lorsque la machine sera réparée.

Nous vous remercions de votre coopération et espérons pouvoir résoudre votre problème dès que possible.

Je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

T. Schuler