
2025Qualifikationsverfahren

Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ

Name / Vorname:

Kandidat/innennummer / Datum:

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

Sujet: