
2025Qualifikationsverfahren

Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ

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

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

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

Aufgabe

Ihre Aufgabe ist es, die E-Mail von Frau Giacobini auf Italienisch 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.

From: Lina.giacobini@bluewin.ch

To: info@professionalelectronics.com

Gentile Signora, Gentile Signore,

Ho comprato una macchinetta del caffè De Longhi nel Suo negozio due mesi fa. La macchinetta ha funzionato perfettamente ma ora fa molto rumore e il caffè non è macinato in modo corretto. Cosa devo fare?

La sua mail deve contenere le seguenti informazioni:

- *Fare delle scuse e indicare i due anni di garanzia*
- *Costo della riparazione*
- *Ritorno della macchinetta e dei documenti*
- *Offrire una macchinetta di ricambio durante la riparazione*
- *Dare un tempo per la riparazione*

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 Italienisch

macinare	mahlen
Il rumore	Mühle
temporaneamente/ provvisoriamente	vorübergehend
la sostituzione	Ersatz
il tempo	Zeitvorgabe

Musterlösung

Handlungssimulation «Kundenbeschwerde»

Da: info@professionalelectronics.com
A: Lina.giacobini@bluewin.ch
Objet: macchinetta del caffè difettosa

Gentile Signora Giacobini,

Ho letto con attenzione la Sua mail e mi dispiace del disagio subito. Per fortuna la macchinetta è ancora sotto garanzia. La riparazione è gratis.

Puo' portare la macchinetta, la ricevuta e la garanzia nel nostro negozio. Con piacere, Le lascio a disposizione una macchinetta del caffè durante la riparazione della Sua. Il tempo di riparazione è di più o meno due settimane. La contatterò quando la Sua macchinetta è pronta.

Spero aver risposto alla Sua domanda e La ringrazio per la Sua collaborazione e pazienza.

Cordiali saluti

Maria Monti