
2025Qualifikationsverfahren

Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ

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

Handlungssimulation «Kundenbeschwerde»**[Englisch]****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 Englisch 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: Emily.Brown@bluewin.ch

To: info@professionalelectronics.com

Dear Sir or Madam

I bought an SBDD coffee machine from you two months ago. The machine worked well but now the motor is making a loud noise and the electronic coffee grinder doesn't grind the beans anymore. What should I do?

Your email should contain the following information:

- *A formal apology*
- *Mention a two-year warranty*
- *Cost of repair*
- *Return item with documents*
- *Offer a temporary replacement item*
- *Provide a timeline for the repair*

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 Englisch

grind	mahlen
grinder	Mühle
temporary	vorübergehend
replacement	Ersatz
timeline	Zeitvorgabe

Musterlösung

Handlungssimulation «Kundenbeschwerde»

From: info@professionalelectronics.com
To: emiliy.brown@bluewin.ch
Subject: broken coffee machine

Dear Ms Brown

We are sorry to hear about the broken coffee machine. Luckily, the machine has a two-year warranty. The cost of the repair is free of charge.

Please bring your coffee machine, receipt, and warranty to our shop. We would like to offer you a temporary coffee machine at no cost while your original machine is at our workshop. Repairs usually take two weeks. We will contact you when the machine is repaired.

Thank you for cooperation and we look forward to resolving this issue with you as soon as possible.

Kind regard

T. Schuler