
2025Qualifikationsverfahren

Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ

Name / Vorname:

Kandidat/innennummer / Datum:

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

