

2025

Qualifikationsverfahren

Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ**Position 1: Serie 2****HKB A****Gestalten von Kundenbeziehungen****schriftlich****Handlungssimulation «Lieferschwierigkeiten»****[Französisch]****Ausgangssituation**

Sie haben eine E-Mail eines französischsprachigen Kunden; Herr Jones, erhalten, der sich über eine nicht erhaltene Lieferung beschwert. Da der Kunde die Lieferung dringend erwartet, ist er entsprechend aufgebracht. Beantworten Sie die E-Mail und bieten Sie ihm akzeptable Lösungsvorschläge an.

Aufgabe

Schreiben Sie eine E-Mail auf Französisch an Herr Jones, und gehen Sie dabei auf die E-Mail ein, die von ihm verfasst wurde. Achten Sie darauf, eine angemessene Anrede auszuwählen, sowie einen Einleitungs- und Schlusssatz zu schreiben.

De: Paul.Jones@cambridgeexams.com

A: info@professionalelectronics.com

Madame, Monsieur,

C'est avec beaucoup de déception et de frustration que je dois vous envoyer ce courriel. Comme vous vous en souvenez peut-être, j'ai commandé 45 tablettes à écran tactile il y a quatre semaines. Malheureusement, seules 30 tablettes sont arrivées à ce jour, ce qui crée une situation très stressante car j'ai vraiment besoin de ces ordinateurs portables. Comme vous le savez peut-être, j'organise les examens de Cambridge pour toutes les écoles professionnelles du canton de Zurich et j'ai besoin de ces appareils la semaine prochaine, car mon équipe est en train d'installer les salles d'examen.

Je trouve cette situation inacceptable et je vous tiendrai responsable de toutes les conséquences qui résulteront de votre incompétence.

Votre courriel doit contenir les informations suivantes :

- *Rédiger des excuses formelles*
- *Expliquer la situation*
- *Donner un délai de livraison*
- *Offrir un dédommagement ou une remise*
- *Demander un retour d'information au service client*
- *Montrer de la gratitude pour sa patience*

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 dem Kunden?

Zeitrahmen

20 Minuten

Wortliste Französisch

la déception	die Enttäuschung
avoir besoin en urgence	dringend etwas benötigen
l'appareil	das Gerät
les salles d'examen	die Prüfungsräumlichkeiten
tenir quelqu'un responsable de	jemanden verantwortlich machen
être le résultat/la conséquence de	das Ergebnis sein von.
l'incompétence	die Unfähigkeit
le dédommagement	die Entschädigung
montrer de la gratitude	Dankbarkeit zeigen/ ausdrücken
la patience	die Geduld

Musterlösung

Handlungssimulation «Lieferschwierigkeiten»

De: info@professionalelectronics.com

A: Paul.Jones@cambridgeexams.com

Objet: Tablettes manquantes

Cher Monsieur Jones,

Je vous remercie pour votre courriel. Je comprends votre frustration concernant la livraison incomplète de votre commande de 45 tablettes tactiles et je m'excuse sincèrement pour le désagrément et le stress que cela vous a causé, en particulier compte tenu de l'urgence de votre situation avec les examens de Cambridge.

Nous avons enquêté sur la question et constaté que les 15 tablettes restantes ont malheureusement été retardées en raison d'un problème logistique imprévu dans notre centre de distribution. Une erreur temporaire du système a entraîné un mauvais acheminement d'une partie des envois, dont le vôtre.

Je peux confirmer que les 15 tablettes manquantes ont été localisées et expédiées. Nous avons donné la priorité à votre envoi et nous utilisons un service de courrier express pour assurer la livraison. Vous pouvez vous attendre à les recevoir au plus tard mercredi prochain. Nous vous fournirons également un numéro de suivi dans l'heure qui suit afin que vous puissiez suivre l'évolution de la livraison.

Nous comprenons que ce retard est inacceptable et qu'il vous a mis dans une situation difficile. En guise de sincères excuses, nous aimerions vous offrir une remise de 25 % sur votre prochaine commande. Nous espérons que cela contribuera à rétablir votre confiance dans nos services.

Nous apprécions votre confiance et votre compréhension dans cette affaire. Nous nous engageons à fournir un excellent service à la clientèle et nous vous serions reconnaissants de nous faire part de vos commentaires sur votre expérience une fois que vous aurez reçu l'intégralité de votre commande. Cela nous aidera à améliorer nos processus et à faire en sorte que de telles situations ne se reproduisent plus.

Nous vous remercions de votre patience. Si vous avez d'autres questions ou préoccupations, n'hésitez pas à nous contacter.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées,
Fil Huser