

---

2025Qualifikationsverfahren

---

**Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ**

Name / Vorname:

Kandidat/innennummer / Datum:

---

**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*

**Sperrfrist:** Diese Prüfungsaufgaben dürfen vor dem **31.12.2025** nicht zu Übungszwecken verwendet werden.

- *Offrir un dédommagement ou une remise*
- *Demander un retour d'information au service client*
- *Montrer de la gratitude pour sa patience*

## 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?

## Zeitraumen

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

**Objet:** .....