

2025

Qualifikationsverfahren

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

Sie haben eine E-Mail eines italienischsprachigen Kunden; Herr Albertini, 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 Italienisch an Herr Albertini, 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.

Da: sergio.albertini@gmail.com

A: info@professionalelectronics.com

*Gentile Signora, Gentile Signore,**E' con grande delusione e rabbia che Le scrivo questa mail.**Ho ordinato 45 tablet quattro settimane fa. Purtroppo, fino ad oggi ne ho ricevuti solo 30. Sono molto stressato da questa situazione perché ho bisogno di questo materiale urgentemente. Organizzo gli esami nelle scuole professionali del cantone di Zurigo la settimana prossima e ho bisogno della merce per preparare le strutture.**Questa situazione è inaccettabile e la ritengo responsabile di tutte le conseguenze.**Aspetto Sue notizie e soprattutto una soluzione efficace.**Cordialmente,**Sergio Albertini**La sua mail deve contenere le seguenti informazioni:*

- *Scuse formali*
- *Spiegazione della situazione*
- *Possibilità di consegna*
- *Offerta di un risarcimento o sconto*
- *Richiesta di feedback sul servizio clienti*
- *Espressione di gratitudine per la pazienza*

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?

Zeitraumen

20 Minuten

Wortliste Italienisch

| | |
|---------------------------------------|--------------------------------|
| la delusione | die Enttäuschung |
| avere bisogno urgentemente | dringend etwas benötigen |
| l'apparecchio | das Gerät |
| le aule di esame | die Prüfungsräumlichkeiten |
| ritenere qualcuno responsabile di | jemanden verantwortlich machen |
| essere il risultato/la conseguenza di | das Ergebnis sein von. |
| l'incompetenza | die Unfähigkeit |
| il risarcimento | die Entschädigung |
| dimostrare gratitudine | Dankbarkeit zeigen/ ausdrücken |
| la pazienza | die Geduld |

Musterlösung

Handlungssimulation «Lieferschwierigkeiten»

Da: info@professionalelectronics.com

A: sergio.albertini@gmail.com

Oggetto: Tablet mancanti / Ordine no

Gentile Signor Albertini,

La ringrazio per la Sua mail. Capisco la Sua rabbia riguardo alla consegna incompleta del Suo ordine di 45 tablet. Ci scusiamo sinceramente per il disagio e lo stress causato.

Abbiamo esaminato la questione e abbiamo visto che la causa di questo ritardo è dovuto a un problema logistico presso il nostro centro di distribuzione. C'è stato un errore nel sistema ed ha creato una confusione nelle spedizioni.

Posso confermare che i 15 tablet mancanti sono stati localizzati e spediti. Abbiamo dato priorità alla Sua spedizione e utilizzato il servizio espresso per garantire una rapida consegna. Riceverà il Suo ordine entro mercoledì prossimo.

Comprendiamo che questo ritardo sia inaccettabile e che abbia creato una situazione difficile per Lei. Per scusarci, desideriamo offrire uno sconto del 25% sul Suo prossimo ordine. Speriamo che Lei possa ritrovare fiducia nei nostri servizi.

La ringraziamo per la Sua comprensione. Per noi, la soddisfazione dei nostri clienti è molto importante e Le saremo grati di fornire un feedback quando riceverà l'ordine completo. Ci aiuterà a migliorare i nostri servizi.

Grazie per la Sua pazienza. Non esiti a contattarci, se ha domande o preoccupazioni.

Cordiali saluti.

XXX