
2025Qualifikationsverfahren

Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ

Name / Vorname:

Kandidat/innennummer / Datum:

Position 1: Serie 2**HKB A****Gestalten von Kundenbeziehungen****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

Oggetto

[illegible]