

---

2025Qualifikationsverfahren

---

**Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ**

Name / Vorname:

Kandidat/innennummer / Datum:

---

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

---

**Handlungssimulation «Lieferschwierigkeiten»****[Englisch]****Ausgangssituation**

Sie haben eine E-Mail eines englischsprachigen 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 Englisch 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.

From: Paul.Jones@cambridgeexams.com

To: info@professionalelectronics.com

*Dear Sir or Madam,*

*It is with great disappointment and frustration that I must send you this email. As you may remember, I have ordered 45 touchscreen tablets 4 weeks ago. Unfortunately, only 30 have arrived so far, which results in a very stressful situation as I am in desperate need of the laptops. As you may well know, I organize Cambridge exams for all vocational schools in the Kanton Zürich and I need the devices next week as my team is currently setting up the exam facilities.*

*I find the entire situation unacceptable and will hold you accountable for any consequences that are the result of your incompetence.*

*Your email should contain the following information:*

- *Write a formal apology*
- *Explanation of situation*
- *Provide a timeline for delivery*
- *Offer compensation or a discount*
- *Ask for feedback about customer service*
- *Express gratitude for their 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 Englisch

disappointment	die Enttäuschung
to be in desperate need of	dringend etwas benötigen
device	das Gerät
exam facilities	die Prüfungsräumlichkeiten
to hold somebody accountable	jemanden verantwortlich machen
to be a result of	das Ergebnis sein von.
incompetence	die Unfähigkeit
compensation	die Entschädigung
to express gratitude	Dankbarkeit zeigen/ ausdrücken
patience	die Geduld

