

2025

Procédure de qualification

Assistante du commerce de détail AFP / Assistant du commerce de détail AFP

Position 1 : Série 1

DCO A

Gestion des relations avec les clients

écrit

Simulation pratique « Parfum »

[Allemand]

Situation de départ

Vous travaillez dans une parfumerie. Aujourd'hui, une fidèle cliente vous a téléphoné car c'est l'anniversaire de sa sœur et elle souhaite lui acheter la dernière nouveauté. Vous vous êtes renseigné et vous lui écrivez pour lui donner toutes les informations. Vous lui proposez un emballage cadeau.

Tâche

Écrivez un mail en allemand à la cliente, Madame Butler. Vous donnez les informations concernant:

- La marque de la dernière nouveauté
- Les prix pour 50 ml et 100ml
- Emballage cadeau
- La livraison gratuite à domicile

Pensez à saluer correctement la cliente et à écrire une introduction et une conclusion.

Remarque

Une liste de mots est jointe.

Vous devez inventer l'adresse mail de la cliente, votre adresse mail et le nom du parfum.

Évaluation

Votre performance sera évaluée selon les questions principales suivantes :

- L'apprenti.e communique-t-il/elle correctement avec le groupe cible ?
- L'apprenti.e communique-t-il/elle le contenu correctement (niveau A2) sur le plan linguistique et formel avec le/la client.e ?

Cadre temporel

20 minutes

Liste de vocabulaire allemand

le parfum	das Parfüm
le flacon	das Flakon/die Flasche
le cadeau	das Geschenk
l'emballage	die Verpackung
l'anniversaire	der Geburtstag

Solution type

Simulation pratique «Parfum»

Von: annaalbertini@gmail.com

An: butler@gmail.com

Betreff: (Informationen zum) Parfum

Sehr geehrte Frau Butler

Ich beziehe mich auf Ihren Anruf. Sie finden hier die von Ihnen gewünschten Informationen.

Wir haben soeben das neue Gucci-Parfüm erhalten.

Der 50ml-Flakon kostet 90 Franken und der 100ml-Flakon kostet 150 Franken.

Ich kann Ihnen eine Geschenkverpackung für den Geburtstag Ihrer Schwester anbieten.

Wären Sie an einer Lieferung frei Haus interessiert?

Ich freue mich, von Ihnen zu hören und wünsche Ihnen einen schönen Tag.

Freundliche Grüsse

Anna Albertini

Remarques supplémentaires pour les experts :

- Pour DCO A 4 : Critère d'évaluation 1 (contenu : 6 points)

Les points suivants **doivent** figurer :

- deux adresses e-mail
- le sujet
- la formule d'appel
- l'introduction
- la conclusion
- les salutations
- la signature

= 2 points si 1-2 éléments formels manquent / sont incorrects

= 0 point si 3 éléments formels et plus manquent / sont incorrects

- la marque du parfum
- les prix du 50ml et 100ml
- l'emballage cadeau
- la livraison à domicile gratuite

= 4 points si maximum 1 élément informatif manque / est incorrect

= 2 points si maximum 2 éléments informatifs manquent / sont incorrects

= 0 points si 3-4 éléments informatifs manquent / sont incorrects

- Pour DCO A 4 : Critère d'évaluation 2 (langue : 6 points)

= 6 points – petites erreurs (accords, etc.)

= 4 Points – plusieurs erreurs qui ne gênent pas la compréhension

= 2 Points – plusieurs erreurs qui gênent la compréhension

= 0 Points – plusieurs erreurs qui empêchent la compréhension / incompréhensible