

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 »

[Italien]

#### 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 italien 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 italien

le parfum	il profumo
le flacon	il falcone
le cadeau	Il regalo
l'emballage	la confezione regalo
l'anniversaire	il compleanno

## Solution type

### Simulation pratique «Parfum»

**Da :** annaalbertini@gmail.com

**A :** butler@gmail.com

**Oggetto :** informazione profumo

Gentile signora Butler,

In riferimento alla sua chiamata, ecco a Lei le informazioni richieste.

Abbiamo appena ricevuto il nuovo profumo di Gucci.

Il flacone di 50ml costa 90 franchi e il flacone di 100ml costa 150 franchi.

Le posso proporre una confezione regalo per il compleanno di sua sorella.

Le interessa la consegna a domicilio gratuita?

Aspetto Sue notizie e Le auguro una buona giornata.

Cordiali saluti

Anna Albertini

Profumi Belli

## **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