

2025

Procédure de qualification

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

Position 1 : Série 2

DCO A

Gestion des relations avec les clients

écrit

Simulation pratique « Gâteau d'anniversaire »

[Allemand]

Situation de départ

Vous travaillez dans une boulangerie. Aujourd'hui, un client fidèle vous a téléphoné car il aimerait commander un gâteau d'anniversaire pour les dix ans de son fils. Vous lui confirmer sa commande et lui écrivez pour lui donner toutes les informations.

Tâche

Écrivez un mail en allemand au client, Monsieur Doutaz. Vous donnez les informations concernant :

- La décoration (10.-)
- La forme
- Le(s) arôme(s)
- Le retrait en boulangerie (15 juin, 10h)

Pensez à saluer correctement le client et à écrire une introduction et une conclusion.

Remarque

Une liste de mots est jointe.

Vous devez inventer l'adresse mail du client et votre adresse mail.

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 gâteau d'anniversaire	der Geburtstagskuchen
la décoration	die Dekoration
l'arôme	der Geschmack
heure de retrait	die Abholung
venir chercher	abholen

Solution type

Simulation pratique « Gâteau d'anniversaire »

Von : jennifer.clerc@gmail.com

An : sven.doutaz@gmail.com

Betreff : Geburtstagskuchen / Bestellbestätigung / Bestätigung der Bestellung

Sehr geehrter Herr Doutaz

Mit dieser Mail bestätige ich Ihnen Ihre Bestellung. / Ich schreibe Ihnen wegen Ihrer Bestellung.

Die Dekoration für den Kuchen kostet 10 Franken.

Der Kuchen ist rund / eckig / rechteckig. (*andere Formen möglich*)

Der Geschmack ist Vanille / Erdbeere. / Es ist ein Schokoladenkuchen. (*andere Aromen möglich*)

Sie können den Geburtstagskuchen am 15. Juni, um 10 Uhr (in der Bäckerei) abholen.

Ich bedanke mich für Ihre Bestellung. / Ich antworte gern auf Ihre Fragen.

Freundliche Grüsse

Jennifer Clerc

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