

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 »

[Italien]

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 italien 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 italien

le gâteau d'anniversaire	la torta di compleanno
la décoration	la decorazione
l'arôme	il gusto
heure de retrait	il ritiro
venir chercher	venire a prendere

Solution type

Simulation pratique « Gâteau d'anniversaire »

Da: jennifer.clerc@gmail.com

A : sven.doutaz@gmail.com

Oggetto: Torta di compleanno / Ordine torta di compleanno

Gentile signor Doutaz,

Le confermo il suo ordine per una torta rotonda /quadrata (altre forme possibili) alla vaniglia/ al cioccolato (altri gusti possibili).

La decorazione della torta costa 10 franchi.

Puo' venire a prendere il suo ordine il 15 giugno alle 10 come discusso al telefono.

La ringrazio per la fiducia.

Cordiali saluti

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