

2025

Procédure de qualification

Assistante du commerce de détail AFP /

Assistant du commerce de détail AFP

Nom / prénom :

Numéro candidat-e / Date :

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 ?

Délai de libération :	L'utilisation de ces questions d'examen à des fins d'exercice n'est pas autorisée avant le 31.12.2025
-----------------------	--

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

