

---

2025Procédure de qualification

---

**Gestionnaire du commerce de détail CFC**

---

**Position 1 : Série 1****DCO A****Gestion des relations avec les clients****écrit**

---

**Simulation pratique « Réclamation clients »****[Allemand]****Situation de départ**

Vous êtes vendeuse dans un magasin d'électronique. Votre tâche consiste à répondre aux mails des clients. Vous avez reçu un mail de Madame Brown qui se plaint d'un produit défectueux.

**Tâche**

Votre tâche consiste à répondre de manière professionnelle au mail de Mme Brown en allemand et à lui proposer une solution adaptée à son problème. Veillez à choisir une formule de politesse appropriée et à rédiger une phrase d'introduction et une phrase de conclusion.

Von: Emily.Brown@bluewin.ch

An: info@professionalelectronics.com

Sehr geehrte Damen und Herren

Ich habe vor zwei Monaten eine SBDD-Kaffeemaschine bei Ihnen gekauft. Die Maschine hat gut funktioniert, aber jetzt macht der Motor ein lautes Geräusch und die elektronische Kaffeemühle mahlt die Bohnen nicht mehr. Was soll ich tun?

Ihre E-Mail sollte die folgenden Informationen enthalten:

- Eine förmliche Entschuldigung
- Erwähnung einer zweijährigen Garantie
- Kosten der Reparatur
- Rücksendung des Geräts mit Unterlagen
- Angebot einer vorübergehenden Ersatzmaschine
- Geben Sie eine Zeitvorgabe für die Reparatur an

**Remarque**

Vous trouvez une liste de mots ci-dessous.

## 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 B1) sur le plan linguistique et formel avec le/la client.e ?

## Cadre temporel

20 minutes

## Liste de mots en allemands

mahlen	moudre
Mühle	le moulin
vorübergehend	Temporairement / provisoirement
Ersatz	le remplacement
Zeitvorgabe	le délai

## Solution type

### Simulation pratique « Réclamation clients »

Von: info@professionalelectronics.com

An: Emily.Brown@bluewin.ch

Betreff: defekte Kaffeemaschine

Sehr geehrte Frau Brown

Es tut uns leid, von der defekten Kaffeemaschine zu hören. Glücklicherweise hat die Maschine eine zweijährige Garantie. Die Kosten für die Reparatur sind kostenlos.

Bitte bringen Sie die Kaffeemaschine, die Quittung und die Garantie in unser Geschäft. Wir bieten Ihnen gerne eine kostenlose Ersatzkaffeemaschine an, während Ihr Originalgerät in unserer Werkstatt ist. Reparaturen dauern in der Regel zwei Wochen. Wir werden uns mit Ihnen in Verbindung setzen, sobald die Maschine repariert ist.

Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis und freuen uns darauf, dieses Problem so schnell wie möglich für Sie zu lösen.

Freundliche Grüsse

T. Schuler