
2025

Procédure de qualification

Gestionnaire du commerce de détail CFC

Nom / prénom :

Numéro candidat-e / Date :

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

