
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 »**[Italien]****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 Giacobini qui se plaint d'un produit défectueux.

Tâche

Votre tâche consiste à répondre de manière professionnelle au mail de Mme Giacobini en italien 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.

From: Lina.giacobini@bluewin.ch

To: info@professionalelectronics.com

Gentile Signora, Gentile Signore,

Ho comprato una macchinetta del caffè De Longhi nel Suo negozio due mesi fa. La macchinetta ha funzionato perfettamente ma ora fa molto rumore e il caffè non è macinato in modo corretto. Cosa devo fare?

La sua mail deve contenere le seguenti informazioni:

- Fare delle scuse e indicare i due anni di garanzia
- Costo della riparazione
- Ritorno della macchinetta e dei documenti
- Offrire una macchinetta di ricambio durante la riparazione
- Dare un tempo per la riparazione

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 italien

moudre	macinare
le bruit	Il rumore
Temporairement / provisoirement	temporaneamente/ provvisoriamente
le remplacement	la sostituzione
le délai	il tempo

Solution type

Simulation pratique « Réclamation clients »

Da: info@professionalelectronics.com

A: Lina.giacobini@bluewin.ch

Oggetto: macchinetta del caffè difettosa

Gentile Signora Giacobini,

Ho letto con attenzione la Sua mail e mi dispiace del disagio subito. Per fortuna la macchinetta è ancora sotto garanzia. La riparazione è gratis.

Puo' portare la macchinetta, la ricevuta e la garanzia nel nostro negozio. Con piacere, Le lascio a disposizione una macchinetta del caffè durante la riparazione della Sua. Il tempo di riparazione è di più o meno due settimane. La contatterò quando la Sua macchinetta è pronta.

Spero aver risposto alla Sua domanda e La ringrazio per la Sua collaborazione e pazienza.

Cordiali saluti

Maria Monti