
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 »**[Anglais]****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 anglais 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: Emily.Brown@bluewin.ch

To: info@professionalelectronics.com

Dear Sir or Madam

I bought an SBDD coffee machine from you two months ago. The machine worked well but now the motor is making a loud noise and the electronic coffee grinder doesn't grind the beans anymore. What should I do?

Your email should contain the following information:

- A formal apology
- Mention a two-year warranty
- Cost of repair
- Return item with documents
- Offer a temporary replacement item
- Provide a timeline for the repair

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 anglais

moudre	grind
le bruit	grinder
Temporairement / provisoirement	temporary
le remplacement	replacement
le délai	timeline

Solution type

Simulation pratique « Réclamation clients »

De: info@professionalelectronics.com
A: Emily.Brown@bluewin.ch
Sujet: Broken coffee machine

Dear Ms Brown

We are sorry to hear about the broken coffee machine. Luckily, the machine has a two-year warranty. The cost of the repair is free of charge.

Please bring your coffee machine, receipt, and warranty to our shop. We would like to offer you a temporary coffee machine at no cost while your original machine is at our workshop. Repairs usually take two weeks. We will contact you when the machine is repaired.

Thank you for cooperation and we look forward to resolving this issue with you as soon as possible.

Kind regard

T. Schuler