
2025Procédure 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 »**[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

