
2025Procédure de qualification

Gestionnaire du commerce de détail CFC

Position 1 : Série 2**DCO A****Gestion des relations avec les clients****écrit**

Simulation pratique « Difficultés de livraison »**[Allemand]****Situation de départ**

Vous avez reçu un mail d'un client allemand, M. Jones, qui se plaint de ne pas avoir été livré. Comme le client attend la livraison de toute urgence, il est en conséquence très contrarié. Répondez au mail en allemand et proposez-lui une solution acceptable.

Tâche

Écrivez un mail en allemand à M. Jones, en vous référant au mail qu'il a rédigé. Veillez à choisir une formule de politesse appropriée et à rédiger une phrase d'introduction et de conclusion. Pensez à saluer correctement le client et à écrire une introduction et une conclusion.

Von: Paul.Jones@cambridgeexams.com

An: info@professionalelectronics.com

Sehr geehrte Damen und Herren

Mit grosser Enttäuschung und Frustration muss ich Ihnen diese E-Mail schicken. Wie Sie sich vielleicht erinnern, habe ich vor 4 Wochen 45 Touchscreen-Tablets bestellt. Leider sind bisher nur 30 eingetroffen, was zu einer sehr stressigen Situation führt, da ich die Laptops dringend benötige. Wie Sie vielleicht wissen, organisiere ich die Cambridge-Prüfungen für alle Berufsschulen im Kanton Zürich und ich brauche die Geräte nächste Woche, da mein Team gerade die Prüfungsräume einrichtet.

Ich finde die ganze Situation inakzeptabel und werde Sie für alle Konsequenzen, die sich aus Ihrer Inkompetenz ergeben, zur Verantwortung ziehen.

Ihre E-Mail sollte die folgenden Informationen enthalten:

- Schreiben Sie eine formelle Entschuldigung
- Erklären Sie die Situation
- Geben Sie einen Zeitplan für die Lieferung an
- Bieten Sie eine Entschädigung oder einen Rabatt an
- Bitten Sie um Feedback zum Kundenservice
- Drücken Sie Dankbarkeit für die Geduld des Kunden aus

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 allemand

la déception	die Enttäuschung
avoir besoin en urgence	dringend etwas benötigen
l'appareil	das Gerät
les salles d'examen	die Prüfungsräumlichkeiten
tenir quelqu'un responsable de	jemanden verantwortlich machen
être le résultat/la conséquence de	das Ergebnis sein von.
l'incompétence	die Unfähigkeit
le dédommagement	die Entschädigung
montrer de la gratitude	Dankbarkeit zeigen/ ausdrücken
la patience	die Geduld
la déception	die Enttäuschung
avoir besoin en urgence	dringend etwas benötigen
l'appareil	das Gerät
les salles d'examen	die Prüfungsräumlichkeiten
tenir quelqu'un responsable de	jemanden verantwortlich machen

Solution type

Simulation pratique « Difficultés de livraison »

Von: info@professionalelectronics.com
An: Paul.Jones@cambridgeexams.com
Betreff: fehlende Tablets

Sehr geehrter Herr Jones

Ich danke Ihnen für Ihre E-Mail. Ich verstehe Ihre Frustration über die unvollständige Lieferung Ihrer Bestellung von 45 Tablets und entschuldige mich aufrichtig für die Unannehmlichkeiten und den Stress, die Ihnen dadurch entstanden sind, insbesondere in Anbetracht der Dringlichkeit Ihrer Situation mit den Cambridge-Prüfungen.

Wir sind der Sache nachgegangen und haben festgestellt, dass sich die Auslieferung der restlichen 15 Tablets aufgrund eines unvorhergesehenen logistischen Problems in unserem Vertriebszentrum leider verzögert hat. Ein vorübergehender Systemfehler führte dazu, dass ein Teil der Sendungen, darunter auch Ihre, nicht richtig weitergeleitet wurde.

Ich kann bestätigen, dass die fehlenden 15 Tablets lokalisiert und verschickt wurden. Wir haben Ihre Sendung bevorzugt behandelt und nutzen einen Express-Kurierdienst, um die Lieferung sicherzustellen. Sie können davon ausgehen, dass Sie die Tablets spätestens am nächsten Mittwoch erhalten werden. Wir werden Ihnen außerdem innerhalb der nächsten Stunde eine Tracking-Nummer zukommen lassen, damit Sie den Status der Lieferung verfolgen können.

Wir verstehen, dass diese Verzögerung inakzeptabel ist und Sie in eine schwierige Lage gebracht hat. Als aufrichtige Entschuldigung möchten wir Ihnen einen Rabatt von 25 % auf Ihre nächste Bestellung anbieten. Wir hoffen, dass dies dazu beiträgt, Ihr Vertrauen in unsere Dienstleistungen wieder zu stärken.

Wir wissen Ihr Vertrauen und Ihr Verständnis in dieser Angelegenheit zu schätzen. Wir sind bestrebt, einen ausgezeichneten Kundenservice zu bieten und wären Ihnen dankbar, wenn Sie uns Ihre Erfahrungen mitteilen würden, sobald Sie Ihre Bestellung vollständig erhalten haben. Dies wird uns helfen, unsere Prozesse zu verbessern und dafür zu sorgen, dass solche Situationen nicht mehr vorkommen.

Wir danken Ihnen für Ihre Geduld. Sollten Sie weitere Fragen oder Anliegen haben, zögern Sie bitte nicht, uns zu kontaktieren.

Freundliche Grüße
Fil Huser