
Gestionnaire du commerce de détail CFC

Position 1 : Série 2**DCO A****Gestion des relations avec les clients****écrit****Simulation pratique « Difficultés de livraison »****[Italien]****Situation de départ**

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

Tâche

Écrivez un mail en italien à M. Alberti, 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.

Da: sergio.albertini@gmail.com

A: info@professionalelectronics.com

Gentile Signora, Gentile Signore,

E' con grande delusione e rabbia che Le scrivo questa mail.

Ho ordinato 45 tablet quattro settimane fa. Purtroppo, fino ad oggi ne ho ricevuti solo 30. Sono molto stressato da questa situazione perché ho bisogno di questo materiale urgentemente. Organizzo gli esami nelle scuole professionali del cantone di Zurigo la settimana prossima e ho bisogno della merce per preparare le strutture.

Questa situazione è inaccettabile e la ritengo responsabile di tutte le conseguenze.

Aspetto Sue notizie e soprattutto una soluzione efficace.

Cordialmente,

Sergio Albertini

La sua mail deve contenere le seguenti informazioni:

- Scuse formali
- Spiegazione della situazione
- Possibilità di consegna
- Offerta di un risarcimento o sconto
- Richiesta di feedback sul servizio clienti
- Espressione di gratitudine per la pazienza

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

la déception	la delusione
avoir besoin en urgence	avere bisogno urgentemente
l'appareil	l'apparecchio
les salles d'examen	le aule di esame
tenir quelqu'un responsable de	ritenere qualcuno responsabile di
être le résultat/la conséquence de	essere il risultato/la conseguenza di
l'incompétence	l'incompetenza
le dédommagement	il risarcimento
montrer de la gratitude	dimostrare gratitudine
la patience	la pazienza
la déception	la delusione
avoir besoin en urgence	avere bisogno urgentemente
l'appareil	l'apparecchio
les salles d'examen	le aule di esame
tenir quelqu'un responsable de	ritenere qualcuno responsabile di

Solution type

Simulation pratique « Difficultés de livraison »

Da: info@professionalelectronics.com

A: sergio.albertini@gmail.com

Oggetto: Tablet mancanti / Ordine no

Gentile Signor Albertini,

La ringrazio per la Sua mail. Capisco la Sua rabbia riguardo alla consegna incompleta del Suo ordine di 45 tablet. Ci scusiamo sinceramente per il disagio e lo stress causato.

Abbiamo esaminato la questione e abbiamo visto che la causa di questo ritardo è dovuto a un problema logistico presso il nostro centro di distribuzione. C'è stato un errore nel sistema ed ha creato una confusione nelle spedizioni.

Posso confermare che i 15 tablet mancanti sono stati localizzati e spediti. Abbiamo dato priorità alla Sua spedizione e utilizzato il servizio espresso per garantire una rapida consegna. Riceverà il Suo ordine entro mercoledì' prossimo.

Comprendiamo che questo ritardo sia inaccettabile e che abbia creato una situazione difficile per Lei. Per scusarci, desideriamo offrire uno sconto del 25% sul Suo prossimo ordine. Speriamo che Lei possa ritrovare fiducia nei nostri servizi.

La ringraziamo per la Sua comprensione. Per noi, la soddisfazione dei nostri clienti è molto importante e Le saremo grati di fornire un feedback quando riceverà l'ordine completo. Ci aiuterà a migliorare i nostri servizi.

Grazie per la Sua pazienza. Non esiti a contattarci, se ha domande o preoccupazioni.

Cordiali saluti.

XXX