
2025Procédure de qualification

Gestionnaire du commerce de détail CFC

Nom / prénom :

Numéro candidat-e / Date :

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

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

Vous avez reçu un mail d'un client anglais, 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 anglais et proposez-lui une solution acceptable.

Tâche

Écrivez un mail en anglais 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.

From: Paul.Jones@cambridgeexams.com

To: info@professionalelectronics.com

Dear Sir or Madam,

It is with great disappointment and frustration that I must send you this email. As you may remember, I have ordered 45 touchscreen tablets 4 weeks ago. Unfortunately, only 30 have arrived so far, which results in a very stressful situation as I am in desperate need of the laptops. As you may well know, I organize Cambridge exams for all vocational schools in the Kanton Zürich and I need the devices next week as my team is currently setting up the exam facilities.

I find the entire situation unacceptable and will hold you accountable for any consequences that are the result of your incompetence.

Your email should contain the following information:

- Write a formal apology
- Explanation of situation
- Provide a timeline for delivery
- Offer compensation or a discount
- Ask for feedback about customer service
- Express gratitude for their patience

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

la déception	disappointment
avoir besoin en urgence	to be in desperate need of
l'appareil	device
les salles d'examen	exam facilities
tenir quelqu'un responsable de	to hold somebody accountable
être le résultat/la conséquence de	to be a result of
l'incompétence	incompetence
le dédommagement	compensation
montrer de la gratitude	to express gratitude
la patience	patience
la déception	disappointment
avoir besoin en urgence	to be in desperate need of
l'appareil	device
les salles d'examen	exam facilities
tenir quelqu'un responsable de	to hold somebody accountable

Subject: