
2025Qualifikationsverfahren

Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA

Position 1: Serie 1**HKB A****Gestalten von Kundenbeziehungen****schriftlich**

Handlungssimulation «Parfüm»**[Französisch]****Ausgangssituation**

Sie arbeiten in einer Parfümerie. Heute hat eine treue Kundin angerufen, weil ihre Schwester Geburtstag hat und sie ihr das neueste Parfüm kaufen möchte. Sie haben sich erkundigt und schreiben ihr, um ihr alle Informationen mitzuteilen. Sie bieten ihr auch eine Geschenkverpackung an.

Aufgabe

Schreiben Sie eine E-Mail auf Französisch an die Kundin, Frau Butler. Sie geben die Informationen über:

- Die Marke des neuesten Parfüms
- Den Preis für 50 ml und 100 ml
- Die Geschenkverpackung
- Die kostenlose Lieferung nach Hause

Denken Sie daran, die Kundin korrekt zu begrüßen und eine Einleitung und einen Schluss zu schreiben.

Hinweise

Beigefügt finden Sie eine Wortliste.

Sie müssen die E-Mail-Adresse der Kundin, Ihre eigene E-Mail-Adresse und den Namen des Parfüms erfinden.

Beurteilung

Ihre Leistung wird anhand der folgenden Leitfragen bewertet:

- Kommuniziert der/die Lernende inhaltlich korrekt mit der entsprechenden Anspruchsgruppe?
- Kommuniziert der/die Lernende sprachlich und formal korrekt (Niveau A2) mit der Kundin?

Zeitraumen

20 Minuten

Wortliste Französisch

das Parfüm	le parfum
das Flakon/die Flasche	le flacon
das Geschenk	le cadeau
die Verpackung	l'emballage
der Geburtstag	l'anniversaire

Musterlösung

Handlungssimulation «Parfüm»

De: annaalbertini@gmail.com

A: j.butler@gmail.com

Objet: informations / nouveau parfum

Chère Madame Butler,

En réponse à votre appel concernant le nouveau parfum, voici les informations que vous avez demandées.

Nous venons de recevoir le nouveau parfum Gucci et nous sommes sûrs qu'il plaira à votre sœur.

Le flacon de 50 ml coûte 90 francs et celui de 100 ml 150 francs. Je peux vous proposer un emballage-cadeau.

Seriez-vous intéressé par une livraison gratuite à domicile ? Nous pouvons envoyer le flacon à votre adresse.

Dans l'attente de réponse, je vous souhaite une bonne journée.

Je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Anna Albertini

Belli Fragrances

Zusätzliche Hinweise für Experten:

- Für HKB A 4: Bewertungskriterium 1 (Inhalt: 6 Punkte)

Die folgenden Punkte müssen enthalten sein:

- zwei E-Mail Adressen
- der Betreff
- die Anrede
- die Einleitung
- der Abschluss
- die Verabschiedung
- die Unterschrift

= 2 Punkte, wenn 1-2 formale Elemente fehlen / inkorrekt sind

= 0 Punkte, wenn 3 oder mehr formale Elemente fehlen / inkorrekt sind

- die Marke des Parfüms
- die Preise von 50ml und 100ml
- die Geschenkverpackung
- die Gratislieferung nach Hause

= 4 Punkte, wenn maximal 1 informatives Element fehlt / inkorrekt ist

= 2 Punkte, wenn maximal 2 informative Elemente fehlen / inkorrekt sind

= 0 Punkte, wenn 3-4 informative Elemente fehlen / inkorrekt sind

- Für EBA A 4 : Bewertungskriterium 2 (Sprache: 6 Punkte)

= 6 Punkte – Kleinere Fehler (Konjugation, etc.)

= 4 Punkte – mehrere Fehler, die das Verständnis nicht beeinträchtigen

= 2 Punkte – mehrere Fehler, die das Verständnis beeinträchtigen

= 0 Punkte – mehrere Fehler, die das Verständnis verhindern / unverständlich machen