

---

2025Qualifikationsverfahren

---

**Detailhandelsassistentin EBA/ Detailhandelsassistent EBA**

---

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

---

**Handlungssimulation «Parfüm»****[Italienisch]****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 Italienisch 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 Ansprechgruppe?
- Kommuniziert der/die Lernende sprachlich und formal korrekt (Niveau A2) mit der Kundin?

**Zeitrahmen**

20 Minuten

## Wortliste Italienisch

das Parfüm	il profumo
das Flakon	il falcione
das Geschenk	Il regalo
verpacken (als Geschenk)	la confezione regalo
der Geburtstag	il compleanno

## Musterlösung

### Handlungssimulation «Parfüm»

**Da :** annaalbertini@gmail.com

**A :** butler@gmail.com

**Oggetto :** informazione profumo

Gentile signora Butler,

In riferimento alla sua chiamata, ecco a Lei le informazioni richieste.

Abbiamo appena ricevuto il nuovo profumo di Gucci.

Il flacone di 50ml costa 90 franchi e il flacone di 100ml costa 150 franchi.

Le posso proporre una confezione regalo per il compleanno di sua sorella.

Le interessa la consegna a domicilio gratuita?

Aspetto Sue notizie e Le auguro una buona giornata.

Cordiali saluti

Anna Albertini

Profumi Belli

### **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