
2025Qualifikationsverfahren

Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA

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

Handlungssimulation «Parfüm»**[Englisch]****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 Englisch 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 Englisch

das Parfüm	the perfume
das Flakon	the bottle / the flacon
das Geschenk	the present / the gift
verpacken (als Geschenk)	to (gift) wrap (as a present)
der Geburtstag	the birthday

Musterlösung

Handlungssimulation «Parfüm»

From: annaalbertini@gmail.com

To: j.butler@gmail.com

Subject: information about newest fragrance

Dear Mrs Butler,

Regarding your call about the newest perfume, here is the information you requested.

We have just received the new Gucci fragrance, and we are sure that your sister will like it.

The 50ml bottle costs 90 Francs and the 100ml bottle costs 150 Francs. I can offer you a gift box for your sister's birthday or we can wrap it as a present.

Would you be interested in free home delivery? We can send the flacon to your address.

I look forward to hearing from you and wish you a good day.

Best regards

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