

---

2025Qualifikationsverfahren

---

**Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA**

---

**Position 1: Serie 2****HKB A****Gestalten von Kundenbeziehungen****schriftlich**

---

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

Sie arbeiten in einer Bäckerei. Heute hat Sie ein treuer Kunde angerufen, weil er eine Geburtstagstorte für den zehnten Geburtstag seines Sohnes bestellen möchte. Sie bestätigen ihm die Bestellung und schreiben ihm, um ihm alle Informationen zu geben.

**Aufgabe**

Schreiben Sie eine E-Mail auf Französisch an den Kunden, Herrn Doutaz. Sie geben Informationen über:

- Die Verzierung (10.-)
- Die Form
- Das Aroma / die Aromen
- Den Abholtermin in der Bäckerei (15. Juni, 10 Uhr morgens)

Denken Sie daran, den Kunden korrekt zu begrüßen und eine Einleitung und einen Schluss zu schreiben.

**Hinweise**

Beigefügt finden Sie eine Wortliste.

Sie müssen die E-Mail-Adresse des Kunden und Ihre eigene E-Mail-Adresse 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 dem Kunden?

**Zeitraumen**

20 Minuten

## Wortliste Französisch

der Geburtstagskuchen	le gâteau d'anniversaire
die Verzierung	la décoration
das Aroma	l'arôme/le goût
das Abholen	le retrait
abholen	venir chercher

## Musterlösung

### Handlungssimulation «Geburtstagskuchen»

**De:** jennifer.clerc@gmail.com

**A:** sven.doutaz@gmail.com

**Objet:** confirmation de commande / gâteau d'anniversaire

Cher Monsieur Doutaz,

Je vous écris pour vous confirmer votre commande. / Je vous écris au sujet de votre commande.

La décoration du gâteau coûte 10 francs. Le gâteau est rond / carré / rectangulaire. (autres formes possibles). Le parfum est vanille / fraise. / C'est un gâteau au chocolat. (autres goûts possibles)

Vous pouvez venir chercher le gâteau d'anniversaire le 15 juin à 10 heures (à la boulangerie).

Je vous remercie pour votre commande. / Je me ferai un plaisir de répondre à vos questions. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à m'en faire part.

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

Jennifer Clerc

## **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 Verzierung
- die Form
- das Aroma / die Aromen
- den Abholtermin in der Bäckerei (15 Juni, 10 Uhr morgens)

= 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