

---

**Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA**

---

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

---

**Handlungssimulation «Geburtstagskuchen»****[Italienisch]****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 Italienisch 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 Italienisch

der Geburtstagskuchen	la torta di compleanno
die Verzierung	la decorazione
das Aroma	il gusto
der Abholtermin	il ritiro
abholen	venire a prendere

## Musterlösung

### Handlungssimulation «Geburtstagskuchen»

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

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

**Oggetto:** Torta di compleanno / Ordine torta di compleanno

Gentile signor Doutaz,

Le confermo il suo ordine per una torta rotonda /quadrata (altre forme possibili) alla vaniglia/ al cioccolato (altri gusti possibili).

La decorazione della torta costa 10 franchi.

Puo' venire a prendere il suo ordine il 15 giugno alle 10 come discusso al telefono.

La ringrazio per la fiducia.

Cordiali saluti

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