
2025Qualifikationsverfahren

Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA

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

Handlungssimulation «Geburtstagskuchen»**[Englisch]****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 Englisch 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 Englisch

der Geburtstagskuchen	birthday cake
die Verzierung	decoration
das Aroma	the flavour
der Abholtermin	pickup date
abholen	pick up

Musterlösung

Handlungssimulation «Geburtstagskuchen»

From: jennifer.clerc@gmail.com

To: sven.doutaz@gmail.com

Subject: birthday cake/ order confirmation/ confirmation of your order

Dear mister Doutaz

This e-mail is to confirm your order. / I am writing to you about your order.

The decoration for the cake costs 10 Francs. The cake is round / square / rectangular. (other shapes possible). The flavour is vanilla / strawberry. / It is a chocolate cake. (other flavours possible)

You can pick up the birthday cake on the 15th of June at 10 am (at the bakery).

Thank you for your order. / I will be happy to answer your questions. If you have any questions, please let me know.

Kind regards

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