

Use of English B1: spiegare un problema e chiedere una soluzione

Scheda 1 di 4 · Order details and delivery

LA REGOLA

Per risolvere un problema con un acquisto, distingui quattro parti: identifica l'ordine (order number), descrivi solo ciò che hai osservato (The box arrived wet), aggiungi una prova (I have attached a photo) e chiedi una soluzione concreta (Could you send the correct size?). Return an item significa restituire il prodotto; exchange X for Y ne chiede un altro; ask for a refund chiede il denaro. Un reclamo chiaro non attribuisce intenzioni senza prove.

Attenzione! — l'errore tipico. Non confondere restituire il prodotto con ricevere indietro il denaro: return the item descrive un'azione; get a refund, un risultato. Per cambiare un articolo, di exchange this coat for a smaller one, non exchange with a smaller one.

1 Collega ogni espressione alla sua funzione in un ordine.

buy something from a shop · code that identifies a purchase · day a parcel should arrive · package sent to a customer

place an order	
order number	
delivery date	
parcel	

2 Scrivi una sola parola per completare la frase.

I placed an online and received a confirmation email.

3 Scrivi una sola parola per completare la frase.

Please include your order in the message.

4

Quale espressione indica il giorno in cui deve arrivare un pacco?

- ☐ order number ☐ delivery date ☐ customer service
☐ wrong size

5 Scrivi una sola parola per completare la frase.

The arrived this morning, but I have not opened it yet.

6 Classifica l'informazione: consegna, stato dell'articolo o dato dell'ordine.

I ordered a medium, not a large. · My order number is 4182. · The cup was broken inside the box. · The driver left the parcel at reception. · The jacket has a torn sleeve. · The parcel arrived on Friday.

delivery	item condition	order detail
.....		
.....		
.....		

Use of English B1: spiegare un problema e chiedere una soluzione

Soluzioni · scheda 1 di 4

Ritaglia o piega questa pagina prima di consegnare la scheda.

- 1 place an order → buy something from a shop · order number → code that identifies a purchase · delivery date → day a parcel should arrive · parcel → package sent to a customer
- 2 I placed an order online and received a confirmation email.
- 3 Please include your order number in the message.
- 4 Quale espressione indica il giorno in cui deve arrivare un pacco? → delivery date
- 5 The parcel arrived this morning, but I have not opened it yet.
- 6 delivery: The parcel arrived on Friday., The driver left the parcel at reception. · item condition: The cup was broken inside the box., The jacket has a torn sleeve. · order detail: My order number is 4182., I ordered a medium, not a large.