

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

Scheda 2 di 4 · Problems, returns and refunds

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 Scrivi una sola parola per completare la frase.

I ordered a medium, but the coat is the
size.

2 Scrivi una sola parola per completare la frase.

The glass was broken when it arrived. It was
.....

3

Il negozio ha inviato la taglia L invece della M. Vuoi la M, non i soldi. Cosa chiedi?

- ☐ ask for a refund ☐ keep the item
☐ cancel the delivery date ☐ exchange the item

4 Scrivi una sola parola per completare la frase.

I need to the item to the shop before
they send a different size.

5 Scrivi una sola parola per completare la frase.

Could I this shirt for a larger one?

6 Scrivi una sola parola per completare la frase.

The order never arrived, so I would like a
..... rather than another item.

7 Collega ogni azione al risultato desiderato dal cliente.

get a different product · get the money back · send the
product back · show that the product was bought

return an item	
exchange an item	
ask for a refund	
show proof of purchase	

8 Scrivi una sola parola per completare la frase.

The confirmation email can be proof
..... purchase.

9 Scrivi una sola parola per completare la frase.

If the shop cannot help in person, contact customer
.....

10 Scrivi una sola parola per completare la frase.

The shop the problem by sending
the missing part.

11 Scrivi una sola parola per completare la frase.

I ordered the blue version, but I
the red one.

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

Soluzioni · scheda 2 di 4

Ritaglia o piega questa pagina prima di consegnare la scheda.

- 1 I ordered a medium, but the coat is the wrong size.
- 2 The glass was broken when it arrived. It was damaged.
- 3 Il negozio ha inviato la taglia L invece della M. Vuoi la M, non i soldi. Cosa chiedi? → exchange the item
- 4 I need to return the item to the shop before they send a different size.
- 5 Could I exchange this shirt for a larger one?
- 6 The order never arrived, so I would like a refund rather than another item.
- 7 return an item → send the product back · exchange an item → get a different product · ask for a refund → get the money back · show proof of purchase → show that the product was bought
- 8 The confirmation email can be proof of purchase.
- 9 If the shop cannot help in person, contact customer service.
- 10 The shop resolved the problem by sending the missing part.
- 11 I ordered the blue version, but I received the red one.