

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

Scheda 3 di 4 · Evidence and clear requests

## 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 Distingui i casi in cui si chiedono soldi da quelli in cui si chiede un altro articolo.

I no longer need the coat and would like my money back. · The blue lamp is broken; please send another blue one. · The jacket is too small; could you send a medium? · The parcel never arrived; please return the payment. · The shop charged me twice; I want the extra payment back. · The wrong book arrived; I still want the book I ordered.

| money back | different item |
|------------|----------------|
| .....      | .....          |
| .....      | .....          |
| .....      | .....          |
| .....      | .....          |

## 2

La scatola è bagnata. Quale frase riferisce solo ciò che sai?

- ☐ The box arrived wet.
- ☐ The driver deliberately damaged my parcel.
- ☐ The shop never protects parcels.
- ☐ All deliveries from this shop are damaged.

## 3 Correggi l'espressione che non si adatta al contesto.

I would like to exchange this coat with a smaller one.

.....

## 4 Scrivi una sola parola per completare la frase.

Could I exchange this coat ..... a smaller one?

## 5 Scrivi una sola parola per completare la frase.

The shop asked for proof ..... purchase, so I sent the confirmation email.

## 6 Scrivi una sola parola per completare la frase.

I contacted the shop ..... email and attached a photograph.

## 7 Collega ogni parte del messaggio alla sua funzione.

describe the problem · identify the purchase · provide evidence · request a solution

|                                       |       |
|---------------------------------------|-------|
| My order number is 4182.              | ..... |
| The parcel arrived with a broken lid. | ..... |
| I have attached a photograph.         | ..... |
| Could you send a new lid, please?     | ..... |

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

Soluzioni · scheda 3 di 4

Ritaglia o piega questa pagina prima di consegnare la scheda.

- 1 money back: The parcel never arrived; please return the payment., I no longer need the coat and would like my money back., The shop charged me twice; I want the extra payment back. · different item: The jacket is too small; could you send a medium?, The blue lamp is broken; please send another blue one., The wrong book arrived; I still want the book I ordered.
- 2 La scatola è bagnata. Quale frase riferisce solo ciò che sai?  
→ The box arrived wet.
- 3 I would like to exchange this coat with a smaller one. → I would like to exchange this coat for a smaller one.
- 4 Could I exchange this coat for a smaller one?
- 5 The shop asked for proof of purchase, so I sent the confirmation email.
- 6 I contacted the shop by email and attached a photograph.
- 7 My order number is 4182. → identify the purchase · The parcel arrived with a broken lid. → describe the problem · I have attached a photograph. → provide evidence · Could you send a new lid, please? → request a solution