

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

Scheda 4 di 4 · Replies and solutions

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

Vuoi che il negozio controlli la data di consegna. Quale richiesta è chiara e cortese?

- ☐ Check the delivery date now.
- ☐ Your delivery date is always wrong.
- ☐ Could you check the delivery date, please?
- ☐ I know you lost my parcel.

2 **Scrivi una sola parola per completare la frase.**

Could you check the address,?

3 **Scrivi una sola parola per completare la frase.**

Please let me know the parcel has been sent.

4 **Correggi l'espressione che non si adatta al contesto.**

I asked a refund because the parcel never arrived.

.....

5 **Distingui ciò che è stato osservato, ciò che si chiede e ciò che il negozio ha già fatto.**

Could you send the correct size? · Please confirm the new delivery date. · The box had a torn corner. · The parcel arrived on Tuesday. · We refunded the payment on Friday. · We sent a replacement yesterday.

observed fact	customer request	shop response
.....		
.....		
.....		

6

The parcel has not arrived Scegli la parola che significa «fino ad ora».

- ☐ yet ☐ already ☐ still ☐ ever

7 **Scrivi una sola parola per completare la frase.**

The red one is unavailable. Could you send the blue one of the red one?

8

Quale risposta conferma che il negozio ha già risolto la mancanza di un pezzo?

- ☐ We will look at your order soon.
- ☐ Could you send us a photograph?
- ☐ The order number is 4182.
- ☐ We sent the missing part yesterday.

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

Soluzioni · scheda 4 di 4

Ritaglia o piega questa pagina prima di consegnare la scheda.

- 1 Vuoi che il negozio controlli la data di consegna. Quale richiesta è chiara e cortese? → Could you check the delivery date, please?
- 2 Could you check the address, please?
- 3 Please let me know if the parcel has been sent.
- 4 I asked a refund because the parcel never arrived. → I asked for a refund because the parcel never arrived.
- 5 observed fact: The parcel arrived on Tuesday., The box had a torn corner. · customer request: Could you send the correct size?, Please confirm the new delivery date. · shop response: We sent a replacement yesterday., We refunded the payment on Friday.
- 6 The parcel has not arrived yet. Scegli la parola che significa «fino ad ora».
- 7 The red one is unavailable. Could you send the blue one instead of the red one?
- 8 Quale risposta conferma che il negozio ha già risolto la mancanza di un pezzo? → We sent the missing part yesterday.