

Use of English B1: explicar um problema e pedir uma solução

Ficha 1 de 4 · Order details and delivery

A REGRA

Para resolver um problema com uma compra, separa quatro partes: identifica a encomenda (order number), descreve apenas o que observaste (The box arrived wet), junta uma prova (I have attached a photo) e pede uma solução concreta (Could you send the correct size?). Return an item é devolver o produto; exchange X for Y pede outro; ask for a refund pede o dinheiro. Uma reclamação clara não atribui intenções sem provas.

Atenção! — o erro mais comum. Não confundas devolver o produto com receber o dinheiro: return the item descreve uma ação; get a refund, um resultado. Para trocar, diz exchange this coat for a smaller one, não exchange with a smaller one.

1 Liga cada expressão à sua função numa encomenda.

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 Escreve uma só palavra para completar a frase.

I placed an online and received a confirmation email.

3 Escreve uma só palavra para completar a frase.

Please include your order in the message.

4

Que expressão indica o dia em que um pacote deve chegar?

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

5 Escreve uma só palavra para completar a frase.

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

6 Classifica o que aconteceu: entrega, estado do artigo ou dado da encomenda.

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: explicar um problema e pedir uma solução

Soluções · ficha 1 de 4

Recorta ou dobra esta página antes de entregar a ficha.

- 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 Que expressão indica o dia em que um pacote deve chegar?
→ 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.