

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

Ficha 4 de 4 · Replies and solutions

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

Queres que a loja confirme a data de entrega. Que pedido é claro e cortês?

- ☐ 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 **Escreve uma só palavra para completar a frase.**

Could you check the address,?

3 **Escreve uma só palavra para completar a frase.**

Please let me know the parcel has been sent.

4 **Corrige a expressão que não combina com o contexto.**

I asked a refund because the parcel never arrived.

.....

5 **Distingue o que foi observado, o que se pede e o que a loja já fez.**

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 Escolhe a palavra que significa «até agora».

- ☐ yet ☐ already ☐ still ☐ ever

7 **Escreve uma só palavra para completar a frase.**

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

8

Que resposta confirma que a loja já resolveu a falta de uma peça?

- ☐ 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: explicar um problema e pedir uma solução

Soluções · ficha 4 de 4

Recorta ou dobra esta página antes de entregar a ficha.

- 1 Queres que a loja confirme a data de entrega. Que pedido é claro e cortês? → 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. Escolhe a palavra que significa «até agora».
- 7 The red one is unavailable. Could you send the blue one instead of the red one?
- 8 Que resposta confirma que a loja já resolveu a falta de uma peça? → We sent the missing part yesterday.