

Quejarse y reclamar con educación en inglés

Inglés B1 - Intermedio · Ejercicios

Nombre: _____ Fecha: _____ Grupo: _____

Nivel: Inglés B1 (MCER, intermedio) · **Referencia oficial:** MCER B1 (Volumen complementario 2020), MCER B1 Interacción escrita, MCER B1 Interacción oral

Ejercicio 1 Une el problema con su frase (fácil)

Une cada problema con la frase que lo describe.

A. 1 el paquete no llegó · 2 el artículo está roto · 3 me cobraron dos veces · 4 el servicio fue lento · 5 no funciona

B. a It arrived broken. b It doesn't work. c I haven't received my parcel. d The service was very slow. e I was charged twice.

Ejercicio 2 Completa la queja (fácil)

Completa con una de estas palabras: refund, receipt, damaged, complain, faulty.

1. I'd like to ___ about the delay.
2. The parcel arrived ___.
3. Here is my ___.
4. The printer is ___.
5. Could I have a ___, please?

Ejercicio 3 Corrige el error típico (fácil)

Cada frase tiene un error. Escríbela bien.

1. I want that you give me a refund.
2. I complain of the service.
3. The product arrived broke.
4. I have bought it yesterday.
5. I'm waiting the parcel since Monday.

Ejercicio 4 Traduce al inglés (fácil)

Traduce al inglés.

1. Llamo por mi pedido.
2. Quisiera un reembolso, por favor.

3. El artículo llegó dañado.
4. Adjunto una copia del recibo.
5. Gracias por su ayuda.

Ejercicio 5 Elige la opción correcta (fácil)

Elige la opción correcta.

1. I'm writing (to complain / complaining) about the delay.
2. Could you (to send / send) a replacement?
3. I've been waiting (since / for) three days.
4. Would you mind (checking / to check) my order?
5. This is my (receipt / recipe) for the shoes.

Ejercicio 6 Ordena las palabras (fácil)

Ordena las palabras y forma una frase.

1. like / refund / I'd / a / please
2. arrived / it / damaged / yesterday
3. mind / you / would / checking / my account
4. about / calling / I'm / my / order
5. not / yet / I / received / have / it

Ejercicio 7 Lee el recibo (fácil)

Mira el recibo y responde en inglés con una frase corta.

Lakeside Gadgets, Cork	
Receipt 4417 - 14 March	
Headphones	€59.00
Charger	€12.50
TOTAL	€71.50
Refunds within 30 days with this receipt.	

Recibo de una tienda de Cork.

1. What is the total?
2. How many days do you have for a refund?
3. Which item costs €12.50?

Ejercicio 8 Hazlo más cortés (medio)

Reescribe cada frase para que suene más cortés. Usa I'd like..., Could you...? o Would you mind...?.

1. Give me my money back.
2. Fix this now.
3. I want to talk to your manager.
4. Send me another one.
5. Tell me what you can do.

Ejercicio 9 Traduce al español (medio)

Traduce al español.

1. I am writing to complain about the quality of the service.
2. The item is faulty.
3. I would appreciate a reply by Friday.
4. Could I speak to a supervisor?
5. I'm afraid this isn't what I ordered.

Ejercicio 10 Ordena la llamada (medio)

Pon en orden estas frases de una llamada (1 a 5).

a Thank you for your help. b Good morning, I'm calling about my order. c I'd like a refund, please. d It arrived with a broken screen. e I ordered it on March 3rd.

Ejercicio 11 Lee el correo y decide V o F (medio)

Lee el correo y escribe V (verdadero) o F (falso).

Dear Sir or Madam, I am writing to complain about the headphones I bought on your website on May 2nd. They stopped working after three days. I have attached the receipt. I would like a replacement or a full refund. I look forward to hearing from you. Yours faithfully, Valentina Cruz

1. Valentina bought headphones on May 2nd.
2. The headphones work well.
3. She attached the receipt.
4. She only wants a refund.

Ejercicio 12 Formal o informal (medio)

Escribe F (formal) o I (informal) para cada frase de un correo.

1. Dear Sir or Madam,
2. Hi mate, my parcel is late!
3. I would appreciate your help.
4. Yours faithfully,
5. Cheers, Mateo

Ejercicio 13 Lee el chat de atención al cliente (medio)

Lee el chat y responde en español.

Agent

Hello, how can I help you today?

Customer

My blender stopped working after two days.

Agent

I'm sorry to hear that. Would you like a replacement or a refund?

Chat entre un cliente y un agente.

1. ¿Qué problema tiene el cliente?
2. ¿Qué dos soluciones ofrece el agente?
3. ¿Qué frase usa el agente para mostrar empatía?

Ejercicio 14 Presente perfecto o pasado (medio)

Completa con el pasado simple o el presente perfecto del verbo entre paréntesis.

1. I (order) the sofa on May 4th.
2. It (not, arrive) yet.
3. I (call) your office three times this week.
4. The jug (break) when I opened the box.
5. We (wait) for the answer since Monday.

Ejercicio 15 Mediación: explica en inglés (medio)

Un amigo de Ciudad de México dice en español: «Compré unos zapatos el sábado, pero me quedan pequeños. Tengo el recibo. Quiero cambiarlos por otra talla.» Explica en inglés, en dos frases, qué debe decir en la tienda.

Ejercicio 16 Corrige frases más largas (difícil)

Cada frase tiene un error. Escribe la versión correcta.

1. I would be grateful if you will send me a refund.
2. Yesterday I have called your office and nobody answered.
3. The service was very disappointed.
4. I look forward to hear from you.
5. Please, explain me what happened.

Ejercicio 17 Reescribe con las palabras dadas (difícil)

Reescribe cada frase sin cambiar el significado.

1. Please send me a refund. → I would appreciate it if...
2. "I'll check your order," said the agent. → The agent said...
3. You must replace this jacket. → Could you...?
4. I didn't get an answer, so I wrote again. → As...
5. The parcel didn't arrive. I'm angry. → I'm angry because...

Ejercicio 18 Escribe un correo de queja (difícil)

Compraste unas botas en línea y llegaron con una suela despegada. Escribe en inglés un correo de 50-60 palabras: motivo, problema, petición y cierre.

Ejercicio 19 Mediación: aviso de devolución (difícil)

Explica en inglés, en dos o tres frases, este aviso a un cliente de Dublín.

«Se aceptan devoluciones durante 30 días con el recibo original. El producto debe estar sin usar y en su caja. El dinero se devuelve en 5 a 7 días hábiles al mismo método de pago.»

Ejercicio 20 Lee la respuesta de la empresa (difícil)

Lee la carta y responde en inglés.

Dear Ms Rojas, thank you for your email of May 6th. We are sorry that the jacket you ordered arrived with a broken zip. We have already sent a replacement by express delivery, and it should reach you by Friday. You do not need to send the damaged jacket back. As an apology, we have added a 15% discount code to your account. Yours sincerely, Hannah Price, Customer Care

1. What was wrong with the jacket?
2. When will the replacement arrive?
3. Does Ms Rojas have to return the damaged jacket?
4. What extra did the company offer?