

Reclamar por telefone e e-mail com educação

Inglês B1 · Atividades

Nome: _____ Data: _____ Turma: _____

O essencial: Estrutura: motivo, fatos, pedido e prazo. Estas 20 atividades treinam o assunto passo a passo, de “Reclamação ou elogio?” até “Cenas do dia a dia”.

Nível: Inglês B1 (QECR, intermediário) · **Referência oficial:** QECR B1 (Companion Volume 2020), QECR B1 Interação escrita, QECR B1 Interação oral

Atividades de reclamação em inglês (B1)

Atividade 1. Reclamação ou elogio? (fácil)

Escreva R (reclamação) ou E (elogio).

- a. The room was spotless.
- b. The parcel never arrived.
- c. The waiter was very helpful.
- d. I was charged twice.

Atividade 2. Vocabulário de problemas (fácil)

Relacione cada palavra ao sentido.

- a. faulty
- b. refund
- c. delay
- d. overcharge

1) money back 2) charge too much 3) with a defect 4) late arrival.

Atividade 3. Complete a frase (fácil)

Complete com refund, replacement, complaint, delivery.

- a. I would like a full ____.
- b. I want to make a ____ about the noise.
- c. The ____ was two days late.
- d. The phone is faulty. Could you send a ____?

Atividade 4. Present perfect (fácil)

Complete com o present perfect.

- a. The parcel ___ (not arrive) yet.
- b. The heater ___ (not work) since Monday.
- c. I ___ (wait) for an hour.
- d. They ___ (not answer) my emails.

Atividade 5. Pedido educado (fácil)

Reescreva de forma educada com Could you...? ou I would like....

- a. Give me my money.
- b. Fix the shower.
- c. Send me a new one.

Atividade 6. Corrija o erro (fácil)

Corrija a frase.

- a. I want to make a complain.
- b. I want that you send a refund.
- c. The parcel not arrived yet.
- d. I wait since 9 a.m.

Atividade 7. Abertura de e-mail (fácil)

Complete a abertura com writing, complain, regret, look forward.

- a. I am ___ to complain about my order.
- b. I would like to ___ about the service.
- c. I ___ to your reply.

Atividade 8. Past simple ou present perfect? (médio)

Escolha a opção correta.

- a. I ordered / have ordered it on 3 May.
- b. The delivery didn't arrive / hasn't arrived yet.
- c. We called / have called your office yesterday.
- d. He still hasn't repaired / didn't repair the boiler.

Atividade 9. Aqui está o problema (médio)

Escreva uma frase para cada problema, usando o vocabulário do quadro: faulty, damaged, overcharged, late.

- a. Uma câmera nova que não liga.
- b. Uma caixa que chegou quebrada.
- c. Uma conta com valor acima do combinado.

Atividade 10. Ordene as frases (médio)

Ordene as partes de uma ligação.

- 1) I'd like a refund, please.
- 2) Hello, I'm calling about order 4471.
- 3) Thank you. Could I have your name?
- 4) It was due on Monday, but it hasn't arrived.

Atividade 11. Mensagem do cliente (médio)

Customer: My order is a week late.

Customer: I want a refund.

Shop: Sorry! We can offer a discount.

Chat com a loja.

Responda em inglês.

- a. How late is the order?
- b. What does the customer want?
- c. What does the shop offer?

Atividade 12. Reescreva com polidez (médio)

Reescreva mais educadamente.

- a. You made a mistake with my bill.
- b. Your hotel is dirty.
- c. The staff were rude.

Atividade 13. Do português para o inglês (médio)

Traduza para o inglês.

- a. Gostaria de fazer uma reclamação sobre o meu pedido.
- b. O produto chegou danificado.
- c. Poderia me devolver o dinheiro até sexta-feira?

Atividade 14. Do inglês para o português (médio)

Traduza para o português.

- a. I was charged twice for the same dinner.
- b. I would like to speak to a manager, please.
- c. I look forward to your reply.

Atividade 15. Fechar o e-mail (médio)

Escolha o fecho correto.

- a. Dear Sir or Madam, ... Yours sincerely / Yours faithfully
- b. Dear Mr. Hale, ... Yours sincerely / Yours faithfully
- c. Hello Ana, ... Best wishes / Yours faithfully

Atividade 16. Reclamação por e-mail (difícil)

Complaint e-mail - structure

Subject: Order 4471 - late delivery

I am writing to complain about...

Details: ordered on 3 May, still not here

Request: I would like a refund

I look forward to your reply.

Estrutura de um e-mail de reclamação.

Escreva um e-mail de 5 a 6 frases para o hotel, seguindo essa estrutura: o quarto não tinha água quente por dois dias.

Atividade 17. Mediação: aviso do hotel (difícil)

Seu amigo americano não lê português. Explique em inglês, em duas frases, o aviso: "A piscina estará fechada até quinta por causa de uma falha técnica. Os hóspedes terão desconto de 15% no restaurante."

Atividade 18. Ligação difícil (difícil)

O atendente diz: "Sorry, we can't give a refund." Escreva em inglês duas respostas

educadas e firmes (3 frases no total), repetindo o pedido e pedindo um gerente.

Atividade 19. Resposta a um cliente (difícil)

Você trabalha em uma loja em Recife e recebeu uma reclamação sobre um produto defeituoso. Escreva uma resposta de 4 a 5 frases em inglês pedindo desculpas, propondo troca ou reembolso e informando um prazo.

Atividade 20. Cenas do dia a dia (difícil)

Escolha duas situações e escreva uma frase de reclamação para cada: (a) um voo cancelado, (b) um Wi-Fi que não funciona no apartamento alugado, (c) uma cobrança duplicada no cartão.