

Reclamar por telefone e e-mail com educação

Inglês B1 · Gabarito da prova

O essencial: Por e-mail: I am writing to complain about... e I look forward to your reply.
Distribuição dos 10 pontos: Vocabulário (1 pt), Present perfect (1 pt), Corrija (1 pt), Pedido educado (1 pt) e mais 4 questões.

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

Prova resolvida de reclamação em inglês (B1)

Questão 1. Vocabulário (1 ponto)

a) **2**; b) **1**.

Critérios: 0,5 por item.

Questão 2. Present perfect (1 ponto)

a) **hasn't arrived**; b) **have been waiting** (ou have waited).

Critérios: 0,5 por item.

Questão 3. Corrija (1 ponto)

a) **I want to make a complaint.** b) **I want you to call me.** (ou I would like you to call me)

Critérios: 0,5 por item.

Questão 4. Pedido educado (1 ponto)

a) **Could you send me a new one, please?** b) **Could you give me my money back, please?**

Critérios: 0,5 por item.

Questão 5. Fechos de e-mail (1 ponto)

a) **faithfully**; b) **sincerely**.

Critérios: 0,5 por item.

Questão 6. Estrutura (1 ponto)

Modelo: **My flight has been delayed for three hours. I would like a meal voucher.**

Could you confirm by 6 p.m.?

Critérios: um ponto se os três blocos estão claros (0,33 cada).

Questão 7. Leitura: e-mail de reclamação (2 pontos)

a) **O ar-condicionado não funcionava e ninguém ajudou.** b) **Um reembolso parcial.**

Critérios: 1 ponto por item.

Questão 8. Produção escrita (2 pontos)

Modelo: **Dear Sir or Madam, I am writing to complain about my order 8821. The phone arrived with a broken screen. I would like a full refund. Could you reply by Friday? Yours faithfully, Thiago Rocha**

Critérios: estrutura (0,5), problema com dados (0,5), pedido (0,5), polidez e fecho (0,5).