

Reclamar por telefone e e-mail com educação

Inglês B1 · Prova

Nome: _____ Data: _____ Turma: _____ Nota: ____ / 10

O essencial: A prova avalia “Vocabulário”, “Present perfect”, “Corrija”, “Pedido educado” em 45 minutos, sem dicionário. Ponto que você precisa dominar: Peça com educação: I'd like..., Could you...?, Would it be possible to...?

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

Duração: 45 minutos · 8 questões · Total: 10 pontos · Sem dicionário

Questões da prova de reclamação em inglês (B1)

Questão 1. Vocabulário (1 ponto)

Relacione.

- a. refund (0,5)
- b. faulty (0,5)

1) com defeito 2) reembolso.

Questão 2. Present perfect (1 ponto)

Complete.

- a. The parcel ___ (not arrive) yet. (0,5)
- b. I ___ (wait) since ten. (0,5)

Questão 3. Corrija (1 ponto)

Corrija a frase.

- a. I want to make a complain. (0,5)
- b. I want that you call me. (0,5)

Questão 4. Pedido educado (1 ponto)

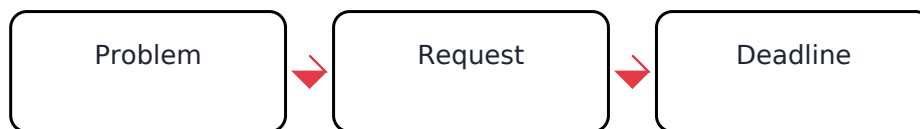
Reescreva com Could you...?.

- a. Send me a new one. (0,5)
- b. Give me my money back. (0,5)

Questão 5. Fechos de e-mail (1 ponto)

Complete com faithfully ou sincerely.

- a. Dear Sir or Madam, ... Yours ____ (0,5)
- b. Dear Ms. Hale, ... Yours ____ (0,5)

Questão 6. Estrutura (1 ponto)

Estrutura da reclamação.

Escreva uma frase para cada bloco sobre um voo atrasado. (1 ponto)

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

Dear Sir or Madam, I am writing to complain about my stay in your hotel from 5 to 7 June. The air conditioning did not work, and I asked reception for help twice. Nobody came. I would like a partial refund. I look forward to your reply. Yours faithfully, Luana Prado

- a. Qual era o problema? Responda em português. (1 ponto)
- b. O que Luana pede? Responda em português. (1 ponto)

Questão 8. Produção escrita (2 pontos)

Escreva um e-mail curto (4 a 5 frases) para uma loja virtual: você comprou um celular, ele chegou com a tela quebrada, e você quer um reembolso.