

1> Complete the dialogue using the words in brackets in the correct forms.

Customer Excuse me, I'd like to make a ¹ _____ (*complain*) about the iPod I bought yesterday. As I was checking it at home, I discovered one earpiece is ² _____ (*break*) and the charger is ³ _____ (*miss*). I am very ⁴ _____ (*disappoint*) and would like to get a ⁵ _____ (*replace*). If I don't receive the right ⁶ _____ (*compensate*) immediately, I shall take the matter ⁷ _____ (*far*).

Assistant I'm ⁸ _____ (*terrible*) sorry to hear that. Have you got your receipt?

Customer I'm afraid I haven't. I've thrown it away. I'm ⁹ _____ (*awful*) sorry about that. But don't you remember me? You sold me the item yesterday.

Assistant If you don't show us some evidence of your purchase on paper, we can't accept ¹⁰ _____ (*responsible*) for the ¹¹ _____ (*fault*) product.

Customer Can I speak to the ¹² _____ (*manage*) then?

Assistant I'm sorry, but you'll have to put everything in ¹³ _____ (*write*) first. Here's a form to fill in.

2> Read the dialogue in exercise 1 again. What is the problem? What action does the customer think should be taken to solve it? Why isn't the shop assistant eager to meet the customer's expectations?

3> Translate the sentences into English.

1 Zwracam się do Państwa z zażaleniem na jakość produktu, jaki nabyłem w Państwa sklepie.

2 Jestem również zawiedziony poziomem obsługi klienta, który nie dorasta do moich oczekiwań.

3 Sprawę pogarsza fakt, że mimo ponawianych przeze mnie prób rozwiązania problemu, moja skarga telefoniczna nie została dotychczas odpowiednio rozpatrzona.

4 Wierzę, że z powodu niedogodności, których doświadczam, pieniądze, które u państwa wydałem, powinny mi zostać zwrócone lub zaliczone na poczet przyszłych zakupów.

5 Będę wdzięczny za niezwłoczne wsparcie w rozwiązaniu tej pilnej dla mnie sprawy.



4> EXAM TASK Read the instructions and do the writing task.

Jesteś niezadowolonym klientem z ćwiczenia 1. Napisz **list ze skargą** na zaistniałą sytuację do menadżera działu sklepu, w którym dokonałeś zakupu. Opisz problem oraz napisz, jakich działań oczekujesz od dyrekcji sklepu.

Wypowiedź powinna zawierać **od 200 do 250 słów** i spełniać wszystkie wymogi typowe dla formy wskazanej w poleceniu.