

## ONLINE LESSON 7

**TOPIC: A letter of complaint ( reklamacja ) - developing writing**

Dzień dobry,

Na wstępie przypominam o przysłaniu prac z zeszłego tygodnia ( i wszystkich zaległych ).

Oto kolejne zadanie dla Was z języka angielskiego. Tym razem celem zajęć będzie poznanie wyrażeń związanych ze składaniem reklamacji na towary/usługi oraz napisanie krótkiego pisma z reklamacją.

Co musicie zrobić?

1. Zajrzeć do podręcznika na stronę 85 i przeczytać list z reklamacją w ćwiczeniu 2 ( proszę postarać się zrozumieć ten tekst, jeżeli będą jakieś nieznanne wyrazy lub wyrażenia, sprawdzić ich znaczenie w słowniku tradycyjnym lub internetowym np. <https://pl.bab.la>. )

2. Poszukać w sieci wyrażeń w języku angielskim charakterystycznych dla tego typu wypowiedzi i zapisać je w postaci notatki w zeszycie, dzieląc ja na:

I. takie, których możemy użyć we wstępie do takiego pisma ( np. Piszę, żeby złożyć reklamację na ... ),

II. takie, których użyjemy w rozwinięciu ( np. Po pierwsze, jedzenie było za zimne ),

III. takie, których użyjemy na końcu pisma z reklamacją ( np. Oczekuję pełnego zwrotu kosztów kursu ).

IV. takie, które możemy zastosować jako zwroty grzecznościowe na początku i na końcu pisma ( np. Drodzy Państwo, z uszanowaniem, itd. ).

**UWAGA**

Poszukajcie informacji  
i dopiszcie w notatce, kiedy w pismach oficjalnych  
używamy **Yours sincerely**, a kiedy **Yours faithfully**  
jako zwrotów grzecznościowych ( od czego jest to uzależnione? )

Proszę, żeby tych wyrażeń było około 20 i żeby były one przetłumaczone na język polski.

3. Przeanalizować podaną poniżej informację na temat schematu pisma z reklamacją:

**List z reklamacją składa się z:**

a. zwrotu grzecznościowego rozpoczynającego pismo

b. wstępu ( w którym podajemy cel naszego pisma )

c. rozwinięcia ( opisujemy wady produktu/usług, piszemy, czego oczekiwaliśmy na podstawie reklamy/informacji, możemy wyrazić swoje uczucia dotyczące opisywanej sytuacji )

d. zakończenia ( określamy, jakiej oczekujemy rekompensaty oraz wyrażamy nadzieję na rozwiązanie problemu)

e. zwrotu grzecznościowego końącego pismo

4. Napisać list z reklamacją zgodnie ze schematem i jednym z poniższych poleceń:

a) Skorzystałeś z oferty wycieczki zagranicznej last minute biura turystycznego w Wielkiej Brytani. Niestety, wycieczka nie spełniła Twoich oczekiwań. Napisz list z zażaleniem, w którym opiszesz w jaki sposób biuro nie wywiązało się ze swojej oferty oraz jakiej oczekujesz rekompensaty.

**lub**

b) Kupiłeś sprzęt elektroniczny w sklepie internetowym. Niestety, jakość towaru i obsługi budzą Twoje zastrzeżenia. Napisz list z zażaleniem, w którym opiszesz w jaki sposób sklep nie wywiązał się z umowy oraz jakiej oczekujesz rekompensaty.

**lub**

c) Przebywasz w Londynie. Z okazji urodzin zaprosiłeś grupę przyjaciół do restauracji na kolację. Niestety, przyjęcie z winy restauratora nie udało się. Napisz list z zażaleniem, w którym opiszesz w jaki sposób restauracja nie wywiązała się ze swojej oferty oraz jakiej oczekujesz rekompensaty.

List powinien mieć długość 150-200 wyrazów.

Proszę, żeby wyrażenia zapisane były w zeszycie a list może być napisany w edytorze tekstu. Proszę o przesłanie pracy w terminie do 13.05.2020r. na adres **szkola.e.p@gmail.com** . Za dobrze wykonaną pracę ( będę brała pod uwagę poprawność i terminowość wykonania pracy ) otrzymacie oczywiście plusy.

Trzymajcie się zdrowo.

Ewa Pawełczyk