

Returning goods and complaining politely

French A2 (elementary) · Worksheet

Name: _____ Date: _____ Class: _____

Level: French A2 (CEFR elementary) · **Standards:** CEFR A2, Spoken interaction

Problem 1 Shop words (easy)

Match each French word to its English meaning.

1. un reçu
2. un remboursement
3. cassé
4. une taille
5. la garantie
6. le service client

A. refund · B. size · C. broken · D. warranty · E. receipt · F. customer service

Problem 2 What is wrong? (easy)

Complete each sentence with one word: cassé, défectueux, en panne, manque, marche.

1. Mon téléphone ne _____ plus.
2. Il _____ un bouton à ma veste.
3. La machine à café est _____.
4. Le vase est _____ : il y a un morceau par terre.
5. Ce grille-pain est _____ : il chauffe beaucoup trop.

Problem 3 Polite or blunt? (easy)

Choose the more polite sentence in each pair.

1. (a) Je veux un remboursement. (b) Je voudrais un remboursement.
2. (a) Donnez-moi une autre taille. (b) Pourriez-vous me donner une autre taille ?
3. (a) Où est le responsable ? (b) Pourrais-je parler au responsable ?
4. (a) Il me faut un reçu. (b) J'aimerais un reçu, s'il vous plaît.

Problem 4 Conditional of two verbs (easy)

Complete with the conditional of the verb in parentheses.

1. Je (vouloir) _____ échanger ce pull.
2. Vous (pouvoir) _____ m'aider ?
3. Nous (aimer) _____ un remboursement.
4. Est-ce que tu (pouvoir) _____ vérifier ?
5. Elle (vouloir) _____ voir le directeur.

Problem 5 Say it in French (easy)

Translate into French.

1. It doesn't work.
2. I'd like a refund.
3. Could you help me?
4. I have my receipt.

Problem 6 Describe each problem (medium)

Look at the four objects and write one French sentence for each problem.

sèche-cheveux ne chauffe pas	veste trop petite	casque 1 écouteur ?	jus périmé
---------------------------------	----------------------	------------------------	---------------

The red words give the problem.

Problem 7 Make it negative (medium)

Rewrite each sentence in the negative.

1. Le micro-ondes marche.
2. La lampe s'allume.
3. Les roues tournent.
4. Le chargeur marche encore.

Problem 8 At customer service (medium)

Read the dialogue, then answer each question in French.

- Bonjour, je voudrais échanger cette bouilloire. Elle ne chauffe plus.
- Avez-vous le ticket de caisse ?
- Oui, le voici : je l'ai achetée il y a dix jours.
- Très bien. Je peux vous proposer un échange ou un avoir.
- Je préférerais être remboursé, si c'est possible.
- Pas de problème, monsieur Benali.

1. Quel objet monsieur Benali rapporte-t-il ?
2. Quel est le problème ?
3. Depuis combien de temps l'a-t-il achetée ?
4. Que préfère-t-il à la fin ?

Problem 9 Soft requests (medium)

Complete with the conditional of the verb in parentheses.

1. Est-ce que je (pouvoir) _____ payer par carte ?
2. Ce (être) _____ possible de changer la taille ?
3. J'(aimer) _____ parler à votre responsable.
4. Vous (avoir) _____ un modèle plus grand ?
5. Nous (vouloir) _____ un avoir.

Problem 10 Understand the requests (medium)

Translate into English.

1. Pourriez-vous vérifier le stock ?
2. Je voudrais l'échanger contre une taille M.
3. Cet article est défectueux depuis hier.
4. Ce serait possible de me rembourser ?

Problem 11 Find the error (medium)

Correct the mistake in each sentence.

1. Ça ne travaille pas.
2. Je voudrais rembourser mon pull.
3. Pourriez vous m'aider ?
4. J'aimerai un reçu.

5. Il manque un pièce.

Problem 12 Rebuild the dialogue (medium)

Put the four lines in the right order.

- A. Bien sûr, voici le ticket de caisse.
- B. Bonjour, je voudrais échanger ces chaussures.
- C. Avez-vous votre ticket de caisse ?
- D. Bonjour madame, comment puis-je vous aider ?

Problem 13 Soften the sentence (medium)

Rewrite each sentence more politely with the expression in parentheses.

- 1. Je veux parler au responsable. (Je voudrais)
- 2. Vous changez cette taille ? (Pourriez-vous)
- 3. Je peux essayer un autre modèle ? (Est-ce que je pourrais)
- 4. Vous avez un chargeur ? (Auriez-vous)

Problem 14 The vacuum cleaner e-mail (hard)

Read the e-mail, then answer in French.

Objet : Aspirateur défectueux

Bonjour,
J'ai acheté un aspirateur à Nantes le 4 mars (ticket joint).
Il s'arrête au bout de cinq minutes et il fait un bruit étrange.
Je l'ai utilisé seulement deux fois. Je voudrais l'échanger
ou, sinon, être remboursée. Pourriez-vous me répondre
avant vendredi ? Je vous remercie d'avance.

Cordialement, Karima Haddad

A clear complaint has a subject line, facts, a request and a polite closing.

- 1. Où Karima a-t-elle acheté l'aspirateur ?
- 2. Quels sont les deux problèmes ?
- 3. Combien de fois l'a-t-elle utilisé ?
- 4. Que demande-t-elle en premier ?

Problem 15 Longer translations (hard)

Translate into French.

1. Excuse me, I bought this lamp yesterday, but it doesn't turn on.
2. Would it be possible to exchange it for a different model?
3. If you don't have one, I would like a refund.

Problem 16 Your lines (hard)

Write the customer's three lines in French.

- Bonjour, comment puis-je vous aider ?
- (Say you would like to return this jacket because it is too small.)
- Avez-vous votre ticket de caisse ?
- (Say yes, here it is; you bought it on Saturday.)
- Voulez-vous un autre article ou un avoir ?
- (Ask politely for a refund instead.)

Problem 17 Find four errors (hard)

Find and correct the four mistakes.

Bonjour, j'aimerais échanger ce manteau. Il est trop petit et la fermeture est casser. Pourriez vous me proposer une taille plus grande ? Je ne ai pas le ticket mais j'ai le relevé de carte.

Problem 18 Polite questions (hard)

Turn each command into a polite question. Use *Pourriez-vous* for 1 and 2, and *Serait-il possible* de for 3 and 4.

1. Remboursez-moi.
2. Envoyez-moi un autre colis.
3. Appelez le responsable.
4. Vérifiez la garantie.

Problem 19 Write to customer service (hard)

Write a message of 5 sentences to the customer service of an online shop. You ordered a blue backpack, but a green one arrived. Say what you ordered, what arrived, what you want, and ask politely. End with a thank-you.

Problem 20 Role play (hard)

Write a dialogue of 6 lines in French. A customer returns broken headphones to a seller. The customer uses the conditional at least twice and asks for a refund.