

Returning goods and complaining politely

French A2 (elementary) · Worksheet Answer Key

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

Problem 1 Shop words

1. **E**
2. **A**
3. **C**
4. **B**
5. **D**
6. **F**

Note the genders: un reçu, une taille, la garantie.

Problem 2 What is wrong?

1. **marche**
2. **manque**
3. **en panne**
4. **cassé**
5. **défectueux**

Il manque is always singular: the thing missing comes after.

Problem 3 Polite or blunt?

1. **(b)**
2. **(b)**
3. **(b)**
4. **(b)**

The conditional softens the request; the imperative and je veux sound abrupt.

Problem 4 Conditional of two verbs

Future stem + imparfait endings.

1. **voudrais**

2. **pourriez**
3. **aimerions**
4. **pourrais**
5. **voudrait**

Problem 5 Say it in French

1. **Ça ne marche pas.**
2. **Je voudrais un remboursement.**
3. **Pourriez-vous m'aider ?**
4. **J'ai mon ticket de caisse.** (or mon reçu)

Problem 6 Describe each problem

Model answers:

1. **Le sèche-cheveux ne chauffe pas.**
2. **La veste est trop petite.**
3. **Il manque un écouteur au casque.**
4. **Le jus est périmé.**

Check: article, agreement (petite with veste), and ne ... pas around the verb.

Problem 7 Make it negative

1. **Le micro-ondes ne marche pas.**
2. **La lampe ne s'allume pas.**
3. **Les roues ne tournent pas.**
4. **Le chargeur ne marche plus.**

Ne ... plus replaces encore.

Problem 8 At customer service

1. **Une bouilloire.**
2. **Elle ne chauffe plus.**
3. **Depuis dix jours.**
4. **Un remboursement.**

Problem 9 Soft requests

1. **pourrais**
2. **serait**
3. **aimerais**
4. **auriez**
5. **voudrions**

Stems: pourr-, ser-, aimer-, aur-, voudr-.

Problem 10 Understand the requests

1. **Could you check the stock?**
2. **I'd like to exchange it for a size M.**
3. **This item has been faulty since yesterday.**
4. **Would it be possible to refund me?**

Problem 11 Find the error

1. **Ça ne marche pas.**
2. **Je voudrais me faire rembourser.** (or un remboursement pour mon pull)
3. **Pourriez-vous** (hyphen in the question).
4. **J'aimerais** (conditional ends in -ais).
5. **une pièce** (feminine).

Problem 12 Rebuild the dialogue

Correct order: **D, B, C, A.**

Greeting, request, question, answer.

Problem 13 Soften the sentence

1. **Je voudrais parler au responsable.**
2. **Pourriez-vous changer cette taille ?**
3. **Est-ce que je pourrais essayer un autre modèle ?**
4. **Auriez-vous un chargeur ?**

Problem 14 The vacuum cleaner e-mail

1. **À Nantes.**
2. **Il s'arrête au bout de cinq minutes et il fait un bruit étrange.**
3. **Deux fois.**
4. **Un échange (le même modèle).**

She asks for a refund only as a second choice.

Problem 15 Longer translations

1. **Excusez-moi, j'ai acheté cette lampe hier, mais elle ne s'allume pas.**
2. **Serait-il possible de l'échanger contre un autre modèle ?** (or Ce serait possible de ...)
3. **Si vous n'en avez pas, je voudrais un remboursement.**

Check the pronoun en and the negation ne ... pas.

Problem 16 Your lines

Model answers:

1. **Je voudrais rendre cette veste parce qu'elle est trop petite.**
2. **Oui, le voici : j'ai acheté cette veste samedi.**
3. **Pourrais-je plutôt être remboursé(e), s'il vous plaît ?**

Problem 17 Find four errors

1. **j'aimerais**
2. **est cassée** (past participle, feminine agreement with la fermeture)
3. **Pourriez-vous**
4. **Je n'ai pas** (elision)

Problem 18 Polite questions

1. **Pourriez-vous me rembourser ?**
2. **Pourriez-vous m'envoyer un autre colis ?**
3. **Serait-il possible d'appeler le responsable ?**
4. **Serait-il possible de vérifier la garantie ?**

Watch the pronoun position and the elision de → d'.

Problem 19 Write to customer service

Model answer:

Bonjour, j'ai commandé un sac à dos bleu le 8 octobre. J'ai reçu un sac vert, et il y a une tache sur la poche. Je voudrais l'échanger contre le modèle bleu. Pourriez-vous m'envoyer une étiquette de retour ? Je vous remercie d'avance.

Check: the problem, a conditional request, a question with Pourriez-vous, a closing formula, accents.

Problem 20 Role play

Model answer:

— Bonjour, je voudrais rendre ce casque : il ne marche plus. — Depuis quand ? — Je l'ai acheté il y a une semaine. — Avez-vous le ticket de caisse ? — Oui, le voilà. Pourriez-vous me rembourser ? — Bien sûr, voici votre remboursement.

Check: six lines, two conditionals, a polite closing, correct questions.