

Complaining in writing, politely and firmly

French B1 (intermediate) · Worksheet

Name: _____ Date: _____ Class: _____

Level: French B1 (CEFR intermediate) · **Standards:** CEFR B1, Writing

Problem 1 Functions of phrases (easy)

Match each phrase 1-6 with its function: opening, fact, request, deadline, consequence, closing.

- a. Je me permets de vous écrire au sujet de ma commande.
- b. Le colis est arrivé avec deux jours de retard.
- c. Je vous demande de me rembourser.
- d. dans un délai de quinze jours
- e. À défaut, je saisis la médiatrice de la consommation.
- f. Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Problem 2 Register choices (easy)

Choose the correct option.

- a. Greeting to an unknown company: Cher Monsieur, / Madame, Monsieur, / Salut,
- b. Pronoun for the reader: tu / vous / on
- c. Best closing: Bisous / À plus / Je vous prie d'agréer mes salutations distinguées.
- d. Best start of the subject line: Objet : / Sujet cool : / Alors :

Problem 3 Vous, votre, vos (easy)

Complete with vous, votre or vos.

- a. Je ___ écris au sujet de ma facture.
- b. J'attends ___ réponse.
- c. Pouvez-___ me rappeler ?
- d. Veuillez consulter ___ archives.
- e. Je ___ remercie de votre attention.

Problem 4 Past tenses for the facts (easy)

Put the verbs in brackets in the passé composé or the imparfait.

- a. Le 3 juin, nous (commander) un canapé.
- b. La livraison (être) prévue le 10 juin.
- c. Le 10 juin, personne (venir).
- d. J'(appeler) le service client trois fois.
- e. Chaque fois, on me (répondre) que le canapé (être) en route.

Problem 5 Translate into French (easy)

Translate into French.

- a. I am writing to you about my order.
- b. The package arrived damaged.
- c. I have not received any answer.
- d. I am waiting for your reply.

Problem 6 Correct the mistake (easy)

Correct the mistake in each sentence.

- a. Je vous écris au sujet de mon commande.
- b. Le colis est arrivé cassée.
- c. Je vous demande que me rembourser.
- d. J'ai pas reçu de réponse.
- e. Cher Madame, Monsieur,

Problem 7 Order of a letter (easy)

- (a) Madame, Monsieur,
- (b) Je vous prie d'agréer... distinguées
- (c) Objet : réclamation, commande n° 7730
- (d) Signature
- (e) Nantes, le 9 mai
- (f) Le 2 mai, j'ai commandé...
- (g) Je vous demande de me rembourser
- (h) Adresses de l'expéditeur et du destinataire

Scrambled blocks of a letter.

Put the parts of a letter in the usual order: (a) greeting, (b) closing formula, (c) subject line, (d)

signature, (e) place and date, (f) facts, (g) request, (h) addresses of sender and recipient.

Problem 8 Pronouns in requests (medium)

Rewrite each sentence and replace the noun in bold with a pronoun after de.

- Je vous demande de rembourser **la commande**.
- Je vous prie de remplacer **les chaussures**.
- Je vous demande d'annuler **l'abonnement**.
- Je vous prie de contacter **le livreur**.
- Je vous demande de corriger **ma facture**.

Problem 9 Connectors (medium)

Complete with one of: malgré, en raison de, afin de, à défaut de, dans l'attente de.

- ___ mes deux relances, je n'ai reçu aucune réponse.
- Le train a eu deux heures de retard ___ un incident technique.
- Je vous écris ___ obtenir un remboursement.
- ___ réponse sous quinze jours, je saisirai un médiateur.
- ___ votre réponse, je vous prie d'agréer mes salutations.

Problem 10 Choose the best subject line (medium)

Choose the best subject line in each pair.

- Problème / Réclamation – commande n° 48215 du 12 mars – lave-linge endommagé
- Urgent !!! Répondez-moi / Facturation erronée – abonnement n° 7730 – février
- Hôtel Les Mouettes – réservation du 5 octobre – chambre non conforme / Mon séjour

Problem 11 Reading: a hotel complaint (medium)

Hôtel Les Mouettes, Annecy
Réservation du 14 septembre
Chambre double vue lac : 189 €
Séjour : 5 et 6 octobre

The booking confirmation Nadia kept.

Read the letter, then answer the questions in English.

Madame, Monsieur, Le 14 septembre, j'ai réservé une chambre double pour le week-end du 5

octobre dans votre hôtel à Annecy. À notre arrivée, la réception nous a donné une chambre simple donnant sur la cour, alors que j'avais payé 189 € pour une chambre avec vue sur le lac. Le directeur nous a promis un geste commercial, mais je n'ai rien reçu depuis. Je vous demande donc de me rembourser la différence, soit 60 €, dans un délai de quinze jours. Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées. Nadia Benali

- a. Why did Nadia write?
- b. How much does she ask for?
- c. What is the deadline?
- d. What was promised but not received?

Problem 12 Translate into English (medium)

Translate into English.

- a. Je me permets de vous contacter au sujet d'un prélèvement que je ne comprends pas.
- b. Malgré mes relances, le problème persiste.
- c. Je souhaiterais que vous me remboursiez avant la fin du mois.

Problem 13 Subjunctive after souhaiter que (medium)

Complete Je souhaite que vous ___ with the subjunctive.

- a. (rembourser)
- b. (répondre)
- c. (faire)
- d. (venir)
- e. (être) plus attentifs

Problem 14 Gap fill: a short letter (medium)

Complete the text with: commande, reçu, relances, remboursement, délai.

J'ai passé une ___ le 2 mai. Je n'ai toujours pas ___ mon colis. Malgré mes deux ___, personne ne m'a répondu. Je demande donc un ___ complet dans un ___ de dix jours.

Problem 15 Make it more polite (medium)

Rewrite each sentence with the conditional to sound more polite.

- a. Je veux parler au directeur.
- b. Pouvez-vous me rappeler ?
- c. J'ai besoin d'un justificatif.

d. Vous devez répondre vite.

Problem 16 Write the facts (hard)

Write three or four sentences (passé composé and imparfait) from these notes: ordered a headset on November 7; 129 €; delivery planned November 12; received November 20; one earphone does not work.

Problem 17 Reading: the company replies (hard)

Read the reply, then answer in English.

Madame, Nous avons bien reçu votre courrier du 3 mars. Après vérification, le retard de livraison est dû à une grève chez notre transporteur. Nous vous prions de nous excuser pour ce désagrément. Nous vous remboursons les frais de port, soit 9,90 €, et nous vous offrons un bon d'achat de 20 €. Le virement sera effectué sous huit jours. Veuillez agréer, Madame, l'expression de nos salutations distinguées. Service clients

- a. What caused the delay?
- b. What two things does the company offer?
- c. When will the transfer be made?
- d. Does the company refund the whole order?

Problem 18 Correct the letter (hard)

Find and correct six mistakes in this letter.

Cher Madame, Monsieur, Je vous écris à cause de mon commande du 8 mai. Le produit est arrivé cassée. Je veux que vous me remboursez dans un délai de huit jours. Salutations amicales.

Problem 19 Request, deadline, consequence (hard)

Write a paragraph (three sentences) to an internet provider: the connection has been cut for three weeks; request a credit of 45 €; set a deadline; announce what you will do if there is no answer.

Problem 20 Write the full letter (hard)

Write a complete letter of 90–110 words. Situation: in Lyon you paid 640 € for a four-week French course; the school cancelled weeks three and four without notice. Include the layout, facts, a request with a deadline and a closing formula.