

Complaining in writing, politely and firmly

French B1 (intermediate) · Worksheet Answer Key

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

Problem 1 Functions of phrases

1 opening, 2 fact, 3 request, 4 deadline, 5 consequence, 6 closing. Each phrase belongs to one step of the letter.

Problem 2 Register choices

- a. **Madame, Monsieur,**
- b. **vous**
- c. **Je vous prie d'agréer mes salutations distinguées.**
- d. **Objet :**

A formal letter never uses tu or friendly closings.

Problem 3 Vous, votre, vos

- a. **vous**
- b. **votre**
- c. **vous**
- d. **vos**
- e. **vous**

Vous is the pronoun; votre goes with singular nouns and vos with plural ones.

Problem 4 Past tenses for the facts

- a. **avons commandé**
- b. **était**
- c. **n'est venu (personne ne becomes personne n'est venu)**
- d. **ai appelé**
- e. **répondait ... était (repeated action and background: imparfait)**

Problem 5 Translate into French

- a. **Je vous écris au sujet de ma commande.**
- b. **Le colis est arrivé endommagé.**
- c. **Je n'ai reçu aucune réponse.**
- d. **J'attends votre réponse.**

Problem 6 Correct the mistake

- a. **ma commande (commande is feminine)**
- b. **cassé (agrees with le colis)**
- c. **de me rembourser (infinitive after demander de)**
- d. **Je n'ai pas reçu de réponse. (full negation in writing)**
- e. **Madame, Monsieur,**

Problem 7 Order of a letter

(h), (e), (c), (a), (f), (g), (b), (d): addresses, place and date, subject line, greeting, facts, request, closing formula, signature.

Problem 8 Pronouns in requests

- a. **Je vous demande de la rembourser.**
- b. **Je vous prie de les remplacer.**
- c. **Je vous demande de l'annuler.**
- d. **Je vous prie de le contacter.**
- e. **Je vous demande de la corriger.**

The pronoun goes right before the infinitive.

Problem 9 Connectors

- a. **Malgré**
- b. **en raison d'** (d' before a vowel)
- c. **afin d'**
- d. **À défaut de**
- e. **Dans l'attente de**

Problem 10 Choose the best subject line

- a. **Réclamation - commande n° 48215 du 12 mars - lave-linge endommagé**
- b. **Facturation erronée - abonnement n° 7730 - février**

c. **Hôtel Les Mouettes - réservation du 5 octobre - chambre non conforme**

A good subject line gives the type, the reference and the problem.

Problem 11 Reading: a hotel complaint

- a. The room she got did not match the lake-view double room she paid for.
- b. **60 €**, the price difference.
- c. Fifteen days.
- d. A commercial gesture (un geste commercial) from the manager.

Problem 12 Translate into English

- a. **I am writing to you about a debit I do not understand.**
- b. **Despite my reminders, the problem continues.**
- c. **I would like you to refund me before the end of the month.**

Problem 13 Subjunctive after souhaiter que

- a. **remboursiez**
- b. **répondiez**
- c. **fassiez**
- d. **veniez**
- e. **soyez**

For vous, the subjunctive ends in -iez; faire and être are irregular.

Problem 14 Gap fill: a short letter

commande, reçu, relances, remboursement, délai.

Problem 15 Make it more polite

- a. **Je voudrais parler au directeur.**
- b. **Pourriez-vous me rappeler ?**
- c. **J'aurais besoin d'un justificatif.**
- d. **Vous devriez répondre rapidement.**

Problem 16 Write the facts

Model: Le 7 novembre, j'ai commandé un casque audio à 129 €. La livraison était prévue le 12 novembre, mais je l'ai reçu seulement le 20. De plus, un écouteur ne fonctionne pas. **Check:** past tenses, dates, the price.

Problem 17 Reading: the company replies

- a. A strike at the carrier.
- b. A refund of the shipping costs (9.90 €) and a 20 € voucher.
- c. Within eight days.
- d. No, only the shipping costs.

Problem 18 Correct the letter

Madame, Monsieur, Je vous écris au sujet de ma commande du 8 mai. Le produit est arrivé cassé. Je souhaite que vous me remboursiez dans un délai de huit jours. Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées. **Errors:** greeting, à cause de, ma, cassé, subjunctive, closing.

Problem 19 Request, deadline, consequence

Model: Ma connexion est coupée depuis trois semaines. Je vous demande de m'accorder un avoir de 45 € avant le 30 du mois. À défaut, je changerai d'opérateur et je saisirai le médiateur. **Check:** request, deadline, consequence.

Problem 20 Write the full letter

Model: Lyon, le 6 juin. **Objet :** réclamation, cours de français. Madame, Monsieur, Le 2 mai, j'ai payé 640 € pour un cours de quatre semaines dans votre école. Or, vous avez annulé les semaines trois et quatre sans m'avertir. Je vous demande de me rembourser la moitié, soit 320 €, avant le 20 juin. À défaut, je saisirai le médiateur. Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées. **Check:** layout, facts, request, deadline, closing.