

## B1 - 15 Reclamazioni

1

Lamentarsi, reclamare, esprimere insoddisfazione, criticare e chiedere compenso è difficilissimo in una lingua straniera. Discutete le situazioni presentate e immaginatevele bene! Ci saranno mille cose da aggiungere, forse raccontate anche delle vostre esperienze negative che avete fatto!

2

Immaginate di aver vissuto e sofferto tutti i disastri del numero 1. Con le espressioni date entrate in una discussione vivace in cui voi siete il partner ottimista, quello che sempre cerca di calmare la situazione e di relativizzarla.

In questo modo aiutate il partner a farsi capire e a esprimersi anche in situazioni negative.

3

L'esercizio 3 è simile a quello del numero 2, solo che questa volta la situazione è un po' più realistica. Voi siete il manager che naturalmente è sempre gentile e in servizio clienti, quindi cercherà di accontentarli. Magari offrite un risarcimento o una vacanza extra, mostrate comprensione e sorpresa, ...

5

Sarebbe importante aiutare il partner con le sue reazioni! Come si rivolge la parola al manager? Usate forme dirette (presente, imperativo) oppure più cortesi (condizionale)?

Nell'esercizio 5 segue la versione scritta in forma e-mail.

4

Con la lettura sarà evidenziata una discussione pro e contro, lavoratene insieme e alla fine chiedete l'opinione personale al partner!

Come reagirebbe in una situazione in cui il fumo di una sigaretta gli dà fastidio?