

A letter of complaint

1> Translate the Polish parts of the sentences in brackets into English.

- 1 _____ (*Piszę, by wyrazić mój brak satysfakcji z*) the services I received while covered by your insurance policy.
- 2 Your services _____ (*nie spełniły moich oczekiwań*).
- 3 I also wish to offer some suggestions which would help to improve your services in the future _____ (*by uniknąć rozczarowania Państwa klientów*).
- 4 _____ (*Dlatego też, chciałabym*) make some recommendations.
- 5 _____ (*Zdecydowanie sugeruję*) that basic medicines such as painkillers _____ (*powinny być darmowe, tak jak Państwo reklamują*).
- 6 _____ (*Po pierwsze, dobrym pomysłem byłoby*) to find doctors who can speak English or even Polish.
- 7 I hope that _____ (*podejmiecie Państwo kroki mające na celu rozwiązanie*) these problems.
- 8 I feel that you should _____ (*zaoferować mi przynajmniej przeprosiny*).
- 9 _____ (*Czekam na*) hearing from you soon.

2> Match the phrases from columns A, B and C to make logical sentences.

A

- 1 I was extremely disappointed

- 2 I was shocked to find out

3 I told the nurse I spoke Polish and English.

4 I expect to receive a full refund

B

5 However, I was sent

6 with the fact that, despite my serious condition,

7 not just on my insurance policy

8 that I was asked to pay for the most basic medicines,

C

9 although they were supposed to be covered by my insurance policy.

10 but also on the medicines I was obliged to buy.

11 the doctor refused to come and visit me at the hotel.

12 to somebody who couldn't speak either.

Wybierz jeden z tematów listu z zażaleniem - A lub B. W liście wykorzystaj wyrażenia poznane na lekcji.

Task A

Wyjeżdżając za granicę, wykupiłeś/wykupiłaś ubezpieczenie zdrowotne (*travel insurance*). Podczas wyjazdu miałeś/miałaś problemy ze zdrowiem i skorzystałeś/skorzystałaś z lokalnej opieki medycznej. Niestety, agencja ubezpieczeniowa (*insurance agency*) nie wywiązała się, Twoim zdaniem, z umowy. Napisz do ubezpieczyciela **list z zażaleniem** (200–250 słów), w którym wyjaśnisz, dlaczego nie jesteś zadowolony z jego usług oraz zaproponujesz rozwiązania, które poprawią jakość ubezpieczenia oferowanego klientom (*insurance coverage*).

Task B

Podczas pobytu za granicą miałeś/miałaś wypadek. Byłeś/Byłaś kilka dni w szpitalu. Jesteś niezadowolony/niezadowolona z jakości opieki medycznej. Napisz **list z zażaleniem** (200–250 wyrazów) do dyrekcji szpitala, w którym opiszysz, w jaki sposób zostałeś potraktowany / zostałaś potraktowana i zaproponujesz rozwiązania, które poprawią obsługę zagranicznych pacjentów w tym szpitalu w przyszłości.

TASK