Teste de Francês — Services et plaintes (10.º Ano)

10.º Ano | Francês | 20 valores

Instruções: Responde a todas as questões. Duração: 90 minutos.

1. Vocabulário de serviços (2 val)

a) la poste ___ b) le service client ___ c) un tarif ___ d) les horaires ___ (1. horários 2. atendimento ao cliente 3. correio 4. tarifa)

2. Formules de politesse (2 val)

a) ___ voudrais des informations. b) ___ vous indiquer la gare ? c) ___z-moi, madame, j'ai une question ! d) Où ___ la mairie ?

3. Conditionnel (2 val)

a) pouvoir (je) → _____ b) vouloir (vous) → _____ c) devoir (nous) → _____ d) falloir (il) → _____

4. Vocabulário de réclamations (2 val)

a) le produit est ___ b) la livraison est ___ c) la ___ de garantie d) je demande un ___ → (défectueux / en retard / carte / remboursement)

5. V/F (2 val)

a) «Je veux» é a forma polida para pedir → ____ b) «Je voudrais me plaindre» está no condicional → ____ c) Num formulário preenchem-se a civilité e o motif → ____ d) «les renseignements» quer dizer notícias → ____

6. Compreensão — diálogo (2 val)

«— Bonjour, je voudrais faire une réclamation pour ma commande n° 4578. — Quel est le problème ? — Le colis est arrivé en retard et le produit est cassé. — Je vous présente nos excuses. Nous vous remboursons cette semaine. — Merci, madame. »

a) Que número de encomenda é? ___ b) Quais são os dois problemas? ___ c) Que solução é proposta? ___ d) Expressão de desculpa usada? ___

7. Reformula com polissez (2 val)

a) «Donne-moi les horaires !» → _____ b) «Change ce produit !» → _____ c) «Où c'est la mairie ?» → _____

8. Traduções (2 val)

a) Queria apresentar uma queixa. → _____ b) Onde fica a estação? → _____ c) Fazem entregas ao domicílio? → _____ d) Pode reembolsar-me? → _____

9. Correspondance (2 val)

a) «Objet : ___» (queixa) b) «Madame, Monsieur, je vous ___ (écrire)» c) «... l'expression de mes salutations ___» d) início informal a um amigo: «___ !»

10. Produção — 5 a 6 frases (2 val)

Escreve uma reclamação curta por email: fórmula polida + dados (n° de encomenda, data) + pedido (remboursement/échange) + despedida formal.

_____

_____

_____

_____

© 2026 Estudantices

Soluções — Services et plaintes

1. a) 3 b) 2 c) 4 d) 1

2. a) Je b) Pourriez c) Excuse d) se trouve

3. a) je pourrais b) vous voudriez c) nous devrions d) il faudrait

4. a) défectueux b) en retard c) carte d) remboursement

5. a) F — a forma polida é «Je voudrais» b) V c) V d) F — são informações práticas; notícias é *l'information / les nouvelles*

6. a) n° 4578 b) entrega atrasada + produto partido c) reembolso durante a semana d) «Je vous présente nos excuses»

7. a) Pourriez-vous me donner les horaires ? b) Pourriez-vous changer ce produit ? c) Pourriez-vous m'indiquer où se trouve la mairie ?

8. a) Je voudrais faire une réclamation. b) Où se trouve la gare ? c) Livrez-vous à domicile ? d) Pourriez-vous me rembourser ?

9. a) réclamation b) écris c) distinguées d) Salut

10. (critério: fórmula polida ½ · dados corretos ½ · pedido claro ½ · despedida formal ½) Exemplo: Objet : réclamation — commande n° 4578. Madame, Monsieur, je vous écris au sujet de ma commande arrivée en retard avec un produit cassé. Je vous prie de bien vouloir me le changer. Veuillez agréer l'expression de mes salutations distinguées.

© 2026 Estudantices