Chérs élèves,bonjour, денешната наставна единица се однесува на формално писмо за искажување рекламација( незадоволство од одредена услуга) и пишување писмо според дадена ситуација.

**Rédiger une lettre de réclamation(page 92)**

La lettre de réclamation est une lettre formelle et ,de ce fait ,chaque élément occupe une place précise :il faut donc respecter la structure particulière de la lettre formelle.(Писмо за рекламација е формално писмо ,секој дел си има свое прецизно место,тоа значи дека треба да се испочитува посебната структура на формалното писмо.

1.Да се потсетиме на основните елементи на формално писмо:

**-expèditeur**

-**destinataire**

**-lieu**

**-objet**

-**formules d`adresse**: Madame,Monsieur….

-**formules de politesse** :Dans l`attente de votre réponse,je vous prie d`accepter mes salutations les meilleurs.

2.**Pour le corps de la lettre ,les différentes parties sont les suivantes :**

-**présenter clairement et précisément l`objet du problème**

(јасно и прецизно се презентира проблемот)

-**expliquer la situation et les causes du mécontentement**

(се објаснува ситуацијата и причината за незадоволството)

**-demander á l`expéditeur de mettre fin au problème**

(-се бара од испраќачот да го реши роблемот)

-**demander au destinataire un dédommagement financier**

(се бара од примачот финансиска или друга отштета )

**-réclamer un suivi du problème par lettre,mail ou téléphone.**

Прочитајте го писмото на страна92

(livraison- испорака , commande- порачка , rapide- брз,а , lieu de travail – работно место, délais – рок, bref-краток ,remboursement-исплаќање/враќање средства, frais- трошок , recevoir- прима)

**Домашна работа**

**Ex.1/92.Complétez le texte avec les mots proposés(**пополнете го текстот со предложените зборчиња)

**Ex.2/92 Кои од овие елементи кореспондираат или се дел од писмо за рекламација?**

**Ex.3/92 Подредете ги дадените информации од писмото наMichel Toulouse.**

**Ex.4.Rédigez une lettre de réclamation en vous aidant de la situation proposée**

-составете писмо за рекламација ,служејки се со информациите од предложената ситуација

(Lors de- за време на, dernier-последен, abimer- оштети,valise-торба ,куфер. perdre- губи)

Поздрав