

E-mail address: gulnardadashzadeh1@gmail.com

Complaint Letter (Formal)

What is a Complaint Letter?

A Complaint Letter is a formal letter written to express dissatisfaction with a product, service or experience. It is usually sent to a company, hotel, shop, organisation or service provider to explain a problem and request an appropriate solution.

Şikayət məktubu məhsul, xidmət və ya hər hansı bir məsələ ilə bağlı narazılığı bildirmək məqsədilə yazılan rəsmi məktubdur. Bu məktub adətən şirkətə, otelə, mağazaya, təşkilata və ya xidmət göstərən quruma ünvanlanır. Məktubun məqsədi problemi izah etmək və uyğun həll yolu tələb etməkdir.

Purpose of a Complaint Letter — Şikayət məktubunun məqsədi

- to express dissatisfaction — *narazılığı bildirmək*
- to describe a problem — *problemi təsvir etmək*
- to explain the negative effects — *mənfi təsirləri izah etmək*
- to request an explanation — *izahat tələb etmək*
- to ask for a solution — *həll yolu istəmək*
- to request compensation or a refund — *kompensasiya və ya ödənişin geri qaytarılmasını tələb etmək*
- to suggest improvements — *təkmilləşdirmələr təklif etmək*

The Structure of a Formal Complaint Letter

It is important to write the parts of a formal complaint letter in the correct order. This helps, in particular, to meet the ***"Cohesion"*** and ***"Task Response"*** criteria during the exam.

Rəsmi şikayət məktubunun hissələrini düzgün ardıcıllıqla yazmaq vacibdir. Bu, xüsusilə imtahanda məktubu ***Cohesion (mətnin əlaqəliliyi)*** və ***Task Response (tapşırığın tələblərinə cavab)*** meyarlarına uyğun yazmağa kömək edir.

Salutation

The salutation is the greeting at the beginning of a letter. In this exam task, you must use the salutation as given in the question. Do not replace it with another greeting.

Müraciət

Müraciət məktubun əvvəlində yazılan salamlaşma hissəsidir. Bu imtahan tapşırığında sualda verilmiş müraciət formasından istifadə etməlisiniz. Onu başqa müraciətlə əvəz etməyin.

Introduction

In the first paragraph, explain why you are writing. Mention the product, service, event or experience you are dissatisfied with. State the purpose of your letter clearly.

Giriş

Birinci paraqrafda məktubu nə üçün yazdığınızı izah edin. Narazı olduğunuz məhsulu, xidməti, tədbiri və ya təcrübəni qeyd edin. Məktubun məqsədi aydın olmalıdır.

Useful expressions — Faydalı ifadələr

- I am writing to express my dissatisfaction with… — *... ilə bağlı narazılığımı bildirmək üçün yazıram.*
- I am writing to complain about… — *... haqqında şikayət etmək üçün yazıram.*
- I wish to express my concern regarding… — *... ilə bağlı narahatlığımı bildirmək istəyirəm.*
- I am writing to draw your attention to… — *Diqqətinizi ... məsələsinə yönəltmək üçün yazıram.*
- I am contacting you to report a problem with… — *... ilə bağlı problemi bildirmək üçün sizinlə əlaqə saxlayıram.*
- I would like to bring to your attention… — *Diqqətinizə çatdırmaq istərdim ki, ...*
- I am dissatisfied with the quality of… — *... keyfiyyətindən narazıyam.*
- I am writing to make a formal complaint about… *... haqqında rəsmi şikayət etmək üçün yazıram.*

Example:

- I am writing to express my dissatisfaction with the service I received during my stay at your hotel. — *Hoteldə qaldığım zaman göstərilən xidmətlə bağlı narazılığımı bildirmək üçün yazıram.*

Main Body

In the main body, describe the problem in detail. Explain what happened, when it happened and why you were dissatisfied. Give one or two specific examples and describe how they affected you.

Əsas hissə

Əsas hissədə problemi ətraflı izah edin. Nə baş verdiyini, nə vaxt baş verdiyini və nəyə görə narazı qaldığınızı bildirin. Bir və ya iki konkret nümunə göstərin və bunun sizə necə təsir etdiyini izah edin.

Useful expressions — Faydalı ifadələr

- Firstly, I would like to point out that… — *İlk növbədə, qeyd etmək istərdim ki, ...*
- One of the main problems was… — *Əsas problemlərdən biri ... idi.*
- The most disappointing aspect was… — *Ən məyusedici məqam ... idi.*
- To make matters worse, … — *Vəziyyəti daha da pisləşdirən məqam isə ...*
- Furthermore, I experienced problems with… — *Bundan əlavə, ... ilə bağlı problemlərlə qarşılaşdım.*
- Despite my request, no action was taken. — *Xahişimə baxmayaraq, heç bir tədbir görülmədi.*
- I reported the problem to the staff, but… — *Problemi əməkdaşlara bildirdim, lakin ...*
- This caused considerable inconvenience. — *Bu, xeyli narahatlığa səbəb oldu.*
- As a result, I was unable to… — *Nəticədə, ... edə bilmədim.*
- This situation negatively affected… — *Bu vəziyyət ... mənfi təsir göstərdi.*
- The service was far below my expectations. — *xidmət gözləntilərimdən xeyli aşağı səviyyədə idi.*

Examples – Nümunələr:

Explaining the problem — *Problemi izah etmək*

- The room was not properly cleaned. — *Otaq lazımi qaydada təmizlənməmişdi.*
- The product was damaged when it arrived. — *Məhsul çatdırıldıqda zədələnmişdi.*
- The staff were unhelpful and impolite. — *Əməkdaşlar kömək etmirdilər və nəzakətsiz idilər.*
- The delivery was delayed without explanation. — *Çatdırılma heç bir izahat verilmədən gecikdirildi.*
- The information provided was incorrect. — *Təqdim olunan məlumat yanlış idi.*
- The equipment was not working properly. — *Avadanlıq lazımi qaydada işləmirdi.*
- I had to wait for a long time. — *Uzun müddət gözləməli oldum.*
- The service did not meet the promised standards. — *Xidmət vəd edilən standartlara uyğun deyildi.*

Requested Action

After describing the problem, clearly state what you expect the recipient to do. Depending on the situation, you may request a refund, compensation, a replacement, an explanation, an apology or an improvement in service.

Həll yolu və tələb olunan tədbir

Problemi təsvir etdikdən sonra qarşı tərəfdən hansı tədbiri gözlədiyinizi aydın bildirin. Vəziyyətdən asılı olaraq pulun geri qaytarılmasını, kompensasiya, məhsulun dəyişdirilməsini, izahat, üzrxahlıq və ya xidmətin yaxşılaşdırılmasını tələb edə bilərsiniz.

Useful expressions — Faydalı ifadələr

- I would appreciate it if you could resolve this issue. — *Bu məsələni həll etsəniz, minnətdar olaram.*
- I would like to request a full refund. — *Ödənilmiş məbləğin tam geri qaytarılmasını xahiş edirəm.*
- I would appreciate a replacement. — *Məhsulun dəyişdirilməsini məmnuniyyətlə qarşılayardım.*
- I expect appropriate action to be taken. — *Müvafiq tədbirlərin görülməsini gözləyirəm.*
- I would be grateful if you could investigate this matter. — *Bu məsələni araşdırsanız, minnətdar olaram.*
- I believe that compensation would be appropriate. — *Hesab edirəm ki, kompensasiya verilməsi məqsədəuyğun olardı.*
- I kindly request an explanation for this situation. — *Bu vəziyyətlə bağlı izahat verməyinizi xahiş edirəm.*
- I hope you will take steps to improve your service. — *Xidmətinizi yaxşılaşdırmaq üçün tədbirlər görəcəyinizə ümid edirəm.*
- I would like to receive a written response. — *Yazılı cavab almaq istərdim.*
- I hope this issue will be resolved as soon as possible. — *Ümid edirəm ki, bu məsələ mümkün qədər tez həll olunacaq.*

Making a polite request

In a formal letter, it is advisable to use ***polite expressions*** rather than the imperative form.

Nəzakətli xahiş bildirmək

Rəsmi məktubda əmr formasındansa ***nəzakətli ifadələrdən*** istifadə etmək məqsədəuyğundur.

- I would appreciate it if you could… — *... etsəniz, minnətdar olaram.*
- I would be grateful if you could… — *... etsəniz, minnətdar olardım.*
- I kindly request that you… — *Sizdən nəzakətlə xahiş edirəm ki, ...*
- I would like to ask you to… — *Sizdən ... etməyinizi xahiş etmək istərdim.*
- I hope that you will consider… — *Ümid edirəm ki, ... məsələsini nəzərdən keçirəcəksiniz.*

Example – Nümunə:

- I would appreciate it if you could investigate the matter and offer appropriate compensation. — *Məsələni araşdırıb müvafiq kompensasiya təklif etsəniz, minnətdar olaram.*

Closing Paragraph

In the final paragraph, summarise your expectations, express hope for a satisfactory solution and thank the recipient for considering your complaint. Maintain a polite but firm tone.

Yekun paraqraf

Son paraqradfda özləntilərinizi yekunlaşdırın, problemin qənaətbəxş həllinə ümid etdiyinizi bildirin və şikayətinizi nəzərdən keçirdiyinə görə məktubu alan şəxsə təşəkkür edin. Nəzakətli, lakin qətiyyətli üslubdan istifadə edin.

Useful expressions — Faydalı ifadələr

- Thank you for your attention to this matter. — *Bu məsələyə diqqət ayırdığınız üçün təşəkkür edirəm.*
- Thank you for considering my complaint. — *Şikayətimi nəzərə aldığınız üçün təşəkkür edirəm.*
- I hope that appropriate action will be taken. — *Ümid edirəm ki, müvafiq tədbirlər görüləcək.*
- I trust that you will resolve this matter promptly. — *Bu məsələni tez bir zamanda həll edəcəyinizə inanıram.*
- I hope to receive a satisfactory explanation. — *Qənaətbəxş izahat almağa ümid edirəm.*
- I would appreciate your prompt attention to this issue. — *Bu məsələyə tez bir zamanda diqqət ayırsanız, minnətdar olaram.*
- I hope this situation will not occur again. — *Ümid edirəm ki, bu vəziyyət bir daha təkrarlanmayacaq.*
- I look forward to your response. — *Cavabınızı gözləyirəm.*
- I look forward to hearing from you. - *Sizdən cavab almağı səbirsizliklə gözləyirəm.*

Qeyd: You may add ***the email address*** and ***phone number*** specified in the exam task in the space indicated by the dots below. You must not use any other email address or phone number.

Note: İmtahan tapşırığında qeyd olunan ***e-mail*** və ***telefon nömrəsini*** aşağıda nöqtələrin yerinə əlavə edə bilərsiniz. Başqa bir email və ya telefon nömrəsindən istifadə etmək olmaz.

- If you need any further information, please contact me by email at …….. or by phone at …….. . I look forward to hearing from you. - *Əlavə məlumata ehtiyacınız olarsa, …….. e-poçt ünvanı və ya …….. telefon nömrəsi vasitəsilə mənimlə əlaqə saxlayın. Cavabınızı səbirsizliklə gözləyirəm.*
- Should you require any further information, please do not hesitate to contact me at …….. . I look forward to your response. - *Əlavə məlumata ehtiyacınız olarsa, …….. vasitəsilə mənimlə əlaqə saxlamaqdan çəkinməyin. Cavabınızı gözləyirəm.*
- If you have any further questions, you can reach me by email at …….. or by phone at …….. . Thank you for your time and consideration.- *Əlavə suallarınız olarsa,*

…….. e-poçt ünvanı və ya …….. telefon nömrəsi vasitəsilə mənimlə əlaqə saxlaya bilərsiniz. Vaxt ayırdığınız və diqqətiniz üçün təşəkkür edirəm.

Closing and Signature

The closing is the polite expression used before the writer's name. When writing the letter, you must use only the specific names provided on the exam paper. The greeting must be written as required on the exam paper, and the closing must correspond to the greeting. If you are required to begin the letter with **"Dear Sir/Madam"** or **"Dear Manager/Editor"** (i.e., using a job title), you should end the letter with **"Yours faithfully."** If you are required to begin the letter with a form such as **"Dear Mr./Mrs. Brown,"** you should end the letter with **"Yours sincerely."**

Yekun hissə və imza

Yekun ifadə, müəllifin adından əvvəl işlədilən nəzakətli ifadədir. Məktubu yazarkən yalnız imtahan vərəqində verilən xüsusi adlardan istifadə etməlisiniz. Salamlama imtahan vərəqində tələb olunduğu kimi yazılmalı və yekun hissə də salamlamaya uyğun olmalıdır. Yəni, **Dear Sir/Madam və ya Dear Manager/Editor** (yəni, vəzifə kimi sözlərlə) məktubu başlamaq tələb olunarsa, məktubun sonunda **Yours faithfully** yazılır. Əgər **Dear Mr./Mrs. Browns formasında** məktubu başlamaq tələb olunarsa, məktubun sonunda **Yours sincerely** yazılır.

Important Rules for Formal Letters

Rəsmi məktub üçün vacib qaydalar

Rule 1: Use formal language. Avoid informal expressions, slang, and contractions such as I'm, don't, and can't. Prefer I am, do not, and cannot.

Qayda 1: Rəsmi dildən istifadə edin. Qeyri-rəsmi ifadələrdən, jarqondan və I'm, don't, can't kimi qısaldılmış formalardan çəkinin. Onların əvəzinə I am, do not, cannot yazın.

Rule 2: Follow the task instructions carefully. Use the exact recipient name, salutation, closing, email address, and contact number provided in the question. Do not write personal details.

Qayda 2: Tapşırığın göstərişlərinə diqqətlə əməl edin. Sualda verilən müraciət formasından, adlardan, yekun ifadədən, e-poçt ünvanından və telefon nömrəsindən istifadə edin. Şəxsi məlumatlarınızı yazmayın.

Rule 3: Write at least 150 words. For this particular exam task, write at least 150 words.

Qayda 3: Ən azı 150 söz yazın. Bu imtahan tapşırığında ən azı 150 söz yazın.

Rule 4: Organize your ideas into paragraphs. The letter should consist of an introduction, a main body, and a concluding paragraph. Each paragraph should have a clear purpose.

Qayda 4: Fikirlərinizi abzaslara bölün. Məktub giriş, əsas hissə və yekun abzasdan ibarət olmalıdır. Hər bir paraqrafın aydın məqsədi olmalıdır.

Rule 5: Use linking words. Words such as Firstly, Moreover, Furthermore, In addition, Therefore, and Finally make your writing more coherent.

Qayda 5: Bağlayıcı sözlərdən istifadə edin. Firstly, Moreover, Furthermore, In addition, Therefore və Finally kimi bağlayıcı sözlər mətnin daha ardıcıl və əlaqəli olmasına kömək edir.

Rule 6: Check grammar, spelling, and punctuation. Pay attention to sentence structure, verb tenses, articles, singular and plural nouns, prepositions, and capital letters.

Qayda 6: Qrammatika, orfoqrafiya və durğu işarələrini yoxlayın. Cümlə quruluşuna, fel zamanlarına, artikllərə, isimlərin tək və cəm formalarına, sözönülərə və böyük hərflərin düzgün işlənməsinə diqqət yetirin.

Rule 7: Avoid unnecessary repetition. Use synonyms and paraphrasing to express your ideas in different ways. Do not repeat the same word too often when a suitable alternative is available.

Qayda 7: Lazımsız təkrarlardan çəkinin. Fikirlərinizi müxtəlif yollarla ifadə etmək üçün sinonimlərdən və parafrazdan istifadə edin. Uyğun alternativ olduqda eyni sözü tez-tez təkrarlamayın.

Complaint letter üçün B1 səviyyədə lüğət nümunələri

Collocations - Söz birləşmələri

Expressing dissatisfaction — Narazılığı bildirmək

- ✓ express dissatisfaction — *narazılıq bildirmək*
- ✓ make a complaint — *şikayət etmək*
- ✓ raise a concern — *narahatlıq doğuran məsələni qaldırmaq*
- ✓ report a problem — *problem barədə məlumat vermək*
- ✓ express disappointment — *məyusluq bildirmək*
- ✓ receive poor service — *keyfiyyətsiz xidmət almaq*
- ✓ experience difficulties — *çətinliklərlə qarşılaşmaq*
- ✓ fail to meet expectations — *gözləntiləri doğrultmamaq*
- ✓ cause inconvenience — *narahatlığa səbəb olmaq*
- ✓ provide poor-quality service — *keyfiyyətsiz xidmət göstərmək*

Problems and consequences — Problemlər və nəticələr

- ✓ poor customer service — *zəif müştəri xidməti*
- ✓ damaged product — *zədələnmiş məhsul*
- ✓ delayed delivery — *gecikmiş çatdırılma*
- ✓ incorrect information — *yanlış məlumat*
- ✓ unsatisfactory conditions — *qənaətbəxş olmayan şərait*
- ✓ unreasonable delay — *əsassız gecikmə*
- ✓ serious inconvenience — *ciddi narahatlıq*
- ✓ financial loss — *maliyyə itkisi*
- ✓ lack of communication — *əlaqənin olmaması*
- ✓ failure to provide a service — *xidməti göstərməmək*

Solutions and requests — Həll yolları və müraciətlər

- ✓ request a refund — *pulun geri qaytarılmasını tələb etmək*
- ✓ receive compensation — *kompensasiya almaq*
- ✓ offer a replacement — *əvəzedici məhsul təklif etmək*
- ✓ issue a refund — *ödənişi geri qaytarmaq*
- ✓ resolve an issue — *problemi həll etmək*
- ✓ investigate a complaint — *şikayəti araşdırmaq*
- ✓ take appropriate action — *müvafiq tədbir görmək*
- ✓ provide an explanation — *izahat vermək*
- ✓ improve the quality of service — *xidmətin keyfiyyətini yaxşılaşdırmaq*
- ✓ prevent future problems — *gələcək problemlərin qarşısını almaq*
- ✓ meet customer expectations — *müştəri gözləntilərini qarşılamaq*
- ✓ respond to a complaint — *şikayətə cavab vermək*

Phrasal Verbs — Frazeoloji feillər

- ✓ deal with — məsələ ilə məşğul olmaq
- ✓ look into — araşdırmaq
- ✓ sort out — həll etmək, qaydaya salmaq
- ✓ follow up on — məsələ ilə bağlı yenidən əlaqə saxlamaq
- ✓ get back to someone — kiməsə cavab vermək
- ✓ carry out — həyata keçirmək
- ✓ point out — diqqətə çatdırmaq
- ✓ bring up — məsələni qaldırmaq
- ✓ put right — düzəltmək, aradan qaldırmaq
- ✓ make up for — əvəzini çıxmaq, kompensasiya etmək

Examples – Nümunələr:

- I would like you to look into this matter. — *Bu məsələni araşdırmağınızı istərdim.*
- I hope you can sort out the problem. — *Ümid edirəm ki, problemi həll edə bilərsiniz.*
- I would appreciate it if you could get back to me soon. — *Tezliklə mənə cavab versəniz, minnətdar olaram.*
- The company should make up for the inconvenience. — *Şirkət yaranmış narahatlığı kompensasiya etməlidir.*

Word Formation Skills — Sözdüzəltmə bacarıqları

- ✓ complain — *şikayət etmək*
- ✓ complaint — *şikayət*

- ✓ satisfy — *razı salmaq*
- ✓ satisfaction — *məmnunluq*
- ✓ satisfied — *razı qalmış*

- ✓ disappoint — *məyus etmək*
- ✓ disappointment — *məyusluq*
- ✓ disappointed — *məyus olmuş*

- ✓ inconvenience — *narahat etmək*
- ✓ inconvenience — *narahatlıq*
- ✓ inconvenient — *əlverişsiz*

- ✓ improve — *yaxşılaşdırmaq*
- ✓ improvement — *yaxşılaşma*
- ✓ improved — *yaxşılaşdırılmış*

- ✓ compensate — *kompensasiya etmək*
- ✓ compensation — *kompensasiya*
- ✓ compensatory — *kompensasiya xarakterli*

- ✓ respond — *cavab vermək*
- ✓ response — *cavab*
- ✓ responsive — *tez cavab verən*

- ✓ explain — *izah etmək*
- ✓ explanation — *izahat*
- ✓ explanatory — *izahedici*

- ✓ apologise — *üzr istəmək*
- ✓ apology — *üzrxahlıq*
- ✓ apologetic — *üzrxahlıq bildirən*

- ✓ resolve — *həll etmək*
- ✓ resolution — *həll*
- ✓ resolved — *həll edilmiş*

- ✓ damage — *zədələmək*
- ✓ damage — *zərər*
- ✓ damaged — *zədələnmiş*

- ✓ expect — *gözləmək*
- ✓ expectation — *gözlənti*
- ✓ expected — *gözlənilən*

- ✓ refund — *pulu geri qaytarmaq*
- ✓ refund — *geri ödəniş*
- ✓ refundable — *geri qaytarıla bilən*

- ✓ satisfy — *razı salmaq*
- ✓ satisfaction — *məmnunluq*
- ✓ satisfactory — *qənaətbəxş*

- ✓ rely — *güvənmək*
- ✓ reliability — *etibarlılıq*
- ✓ reliable — *etibarlı*

Qeyd: Bəzi sözlər bir neçə nitq hissəsində eyni formada işlənə bilər. Məsələn, ***damage*** həm isim, həm də fel ola bilər.

Adjectives — Sifətlər

- ✓ dissatisfied — *narazı*
- ✓ disappointed — *məyus olmuş*
- ✓ unacceptable — *qəbuledilməz*
- ✓ unsatisfactory — *qənaətbəxş olmayan*
- ✓ inconvenient — *əlverişsiz*
- ✓ damaged — *zədələnmiş*
- ✓ faulty — *qüsurlu*
- ✓ unreliable — *etibarsız*
- ✓ unprofessional — *qeyri-peşəkar*

- ✓ impolite — *nəzakətsiz*
- ✓ inappropriate — *uyğun olmayan*
- ✓ frustrating — *əsəbiləşdirici*
- ✓ disappointing — *məyusedici*
- ✓ reasonable — *məqbul, ağlabatan*
- ✓ satisfactory — *qənaətbəxş*
- ✓ responsible — *məsuliyyətli*
- ✓ efficient — *səmərəli*
- ✓ prompt — *operativ, gecikmədən olan*

Adverbs — Zərflər

- ✓ unfortunately — *təəssüf ki*
- ✓ considerably — *xeyli dərəcədə*
- ✓ extremely — *son dərəcə*
- ✓ seriously — *ciddi şəkildə*
- ✓ improperly — *düzgün olmayan şəkildə*
- ✓ incorrectly — *səhv şəkildə*
- ✓ promptly — *dərhal, gecikdirmədən*
- ✓ professionally — *peşəkar şəkildə*
- ✓ politely — *nəzakətlə*
- ✓ appropriately — *uyğun şəkildə*
- ✓ reasonably — *məqbul şəkildə*
- ✓ effectively — *effektiv şəkildə*
- ✓ repeatedly — *dəfələrlə*
- ✓ clearly — *aydın şəkildə*
- ✓ eventually — *nəhayət, sonda*
- ✓ previously — *əvvəllər*

-ed və -ing formalı

- ✓ disappointed — *məyus olmuş; insanın hissini bildirir*
- ✓ disappointing — *məyusedici; hadisənin və ya vəziyyətin xüsusiyyətini bildirir*
- ✓ satisfied — *razı qalmış*
- ✓ satisfactory — *qənaətbəxş*
- ✓ frustrated — *əsəbiləşmiş, məyus olmuş*
- ✓ frustrating — *əsəbiləşdirici, məyusedici*
- ✓ annoyed — *qıcıqlanmış*
- ✓ annoying — *qıcıqlandırıcı*
- ✓ concerned — *narahat olan*
- ✓ concerning — *narahatlıq doğuran*

Examples – Nümunələr:

- I was disappointed with the service. — *Xidmət məni məyus etdi.*
- The service was disappointing. — *Xidmət məyusedici idi.*
- I was annoyed by the delay. — *Gecikmə məni qıcıqlandırdı.*
- The delay was annoying. — *Gecikmə qıcıqlandırıcı idi.*

Synonyms — Sinonimlər

To avoid repeating the same words in a complaint letter, you can use the following synonyms.

Şikayət məktubunda eyni sözləri təkrarlamamaq üçün aşağıdakı sinonimlərdən istifadə etmək olar.

- ✓ complain, protest, express dissatisfaction — şikayət etmək, narazılıq bildirmək
- ✓ problem, issue, difficulty, matter — problem, məsələ, çətinlik
- ✓ poor, unsatisfactory, unacceptable — pis, qənaətbəxş olmayan
- ✓ dissatisfied, disappointed — narazı, məyus
- ✓ service, assistance, customer care — xidmət, müştəriyə dəstək
- ✓ fix, repair, resolve, correct — düzəltmək, həll etmək
- ✓ answer, reply, respond — cavab vermək
- ✓ ask for, request, seek — istəmək, tələb etmək
- ✓ give, provide, offer — vermək, təmin etmək
- ✓ investigate, examine, look into — araşdırmaq
- ✓ explain, clarify, account for — izah etmək, aydınlaşdırmaq
- ✓ improve, enhance, make better — yaxşılaşdırmaq
- ✓ refund, repayment, reimbursement — geri ödəniş
- ✓ compensation, reimbursement, payment for loss — kompensasiya
- ✓ quick, prompt, immediate — sürətli, operativ
- ✓ important, significant, serious — vacib, əhəmiyyətli
- ✓ reasonable, fair, acceptable — məqbul, ədalətli
- ✓ expect, anticipate, look for — gözləmək
- ✓ inconvenience, difficulty, trouble — narahatlıq, çətinlik
- ✓ resolve, settle, sort out — həll etmək

Note: ***Refund*** ödənilmiş pulun geri qaytarılmasıdır. ***Compensation*** isə yaranmış zərər və ya narahatlığın əvəzini ödəmək üçün verilən kompensasiyadır.

Transition signals/Linking words - Keçid ifadələri/Bağlayıcı sözlər

- ✓ Firstly - *ilk növbədə*
- ✓ First of all - *hər şeydən əvvəl*
- ✓ Secondly - *ikinci olaraq*

- ✓ Finally - *nəhayət, son olaraq*
- ✓ In addition - *əlavə olaraq*
- ✓ Additionally - *bundan əlavə*
- ✓ Furthermore - *bundan başqa*
- ✓ Moreover - *üstəlik*
- ✓ Also - *həmçinin*
- ✓ Besides - *bundan əlavə*
- ✓ For example - *məsələn*
- ✓ For instance - *məsələn*
- ✓ Such as - *kimi*
- ✓ In particular - *xüsusilə*
- ✓ Specifically - *konkret olaraq*
- ✓ Regarding - ... *ilə bağlı*
- ✓ Concerning - ... *haqqında*
- ✓ With regard to - ... *ilə əlaqədar*
- ✓ In terms of - ... *baxımından*
- ✓ As for - ... *gəlincə*
- ✓ Therefore - *buna görə*
- ✓ Thus - *beləliklə*
- ✓ As a result - *nəticə etibarilə*
- ✓ Consequently - *nəticədə*
- ✓ However - *lakin*
- ✓ Nevertheless - *buna baxmayaraq*
- ✓ Although - *baxmayaraq ki*
- ✓ On the other hand - *digər tərəfdən*
- ✓ Instead - *əvəzində*
- ✓ In contrast - *əksinə*
- ✓ For this reason - *bu səbəbdən*
- ✓ Since - ... *olduğuna görə*
- ✓ Because of - ... *səbəbindən*
- ✓ If possible - *mümkündürsə*
- ✓ If necessary - *zəruri olarsa*
- ✓ In this case - *bu halda*
- ✓ Meanwhile - *bu müddətdə*
- ✓ Beforehand - *əvvəlcədən*
- ✓ Afterwards - *bundan sonra*
- ✓ At the same time - *eyni zamanda*
- ✓ Currently - *hazırda*
- ✓ At present - *hal-hazırda*
- ✓ In the future - *gələcəkdə*
- ✓ As soon as possible - *mümkün qədər tez*

- ✓ In advance - *əvvəlcədən*
- ✓ To clarify - *aydınlaşdırmaq üçün*
- ✓ To be more specific - *daha konkret desək*
- ✓ In other words - *başqa sözlə*
- ✓ In short - *qısaca*
- ✓ To summarise - *yekunlaşdırmaq üçün*
- ✓ In conclusion - *nəticə olaraq*

Example – Nümunə:

- ❖ Firstly, the room was dirty. Furthermore, the air conditioner did not work. As a result, I could not enjoy my stay. - *İlk növbədə, otaq çirkli idi. Bundan əlavə, kondisioner işləmirdi. Nəticədə, qaldığım müddətdən zövq ala bilmədim.*

Conjunctions - Bağlayıcılar

- ✓ And - *və*
- ✓ But - *amma, lakin*
- ✓ Or - *və ya, yaxud*
- ✓ So - *buna görə, ona görə də*
- ✓ Because - *çünki*
- ✓ Although - *baxmayaraq ki*
- ✓ Though - *baxmayaraq ki*
- ✓ While - *ikən, halbuki*
- ✓ Whereas - *halbuki*
- ✓ If - *əgər*
- ✓ Unless - *əgər ... olmasa*
- ✓ Since - *... olduğuna görə*
- ✓ As - *... kimi, ... olduğuna görə*
- ✓ When - *nə zaman ki*
- ✓ Whenever - *hər dəfə ki*
- ✓ Before - *əvvəl*
- ✓ After - *sonra*
- ✓ Until - *... qədər*
- ✓ Once - *... kimi, ... sonra*
- ✓ As soon as - *... edən kimi*
- ✓ Even though - *hətta ... baxmayaraq*
- ✓ In case - *ehtimalına qarşı, ... olarsa*
- ✓ Provided that - *bir şərtlə ki*
- ✓ In order that - *... məqsədilə*
- ✓ So that - *... deyə, ... üçün*
- ✓ Not only ... but also - *təkcə ... deyil, həm də*

- ✓ Either ... or - *ya ... ya da*
- ✓ Neither ... nor - *nə ... nə də*
- ✓ Both ... and - *həm ... həm də*

Examples – Nümunələr:

- ❖ ***Although*** I reported the problem, nobody helped me. — *Problemi bildirməyimə baxmayaraq, heç kim mənə kömək etmədi.*
- ❖ The product was damaged, ***so*** I requested a refund. — *Məhsul zədələnmişdi, buna görə pulun geri qaytarılmasını tələb etdim.*
- ❖ The staff were ***not only*** unhelpful ***but also*** impolite. — *Heyət nəinki kömək etmirdi, həm də nəzakətsiz idi.*

Prepositions - Sözönülər

- ✓ About - *haqqında*
- ✓ Regarding - *... ilə bağlı*
- ✓ Concerning - *... barədə*
- ✓ For - *üçün*
- ✓ To - -a, -ə; *... üçün*
- ✓ From - *-dan, -dən*
- ✓ Of - -ın, -in; *...-ın*
- ✓ With - *ilə*
- ✓ Without - *olmadan*
- ✓ By - *tərəfindən; vasitəsilə*
- ✓ In - *-da, -də; içində*
- ✓ On - *üzərində; -da, -də*
- ✓ At - *-da, -də; müəyyən nöqtədə*
- ✓ During - *ərzində*
- ✓ Before - *əvvəl*
- ✓ After - *sonra*
- ✓ Until - *... qədər*
- ✓ Since - *...-dan bəri*
- ✓ Within - *ərzində, daxilində*
- ✓ Throughout - *boyunca*
- ✓ Between - *arasında (iki şey arasında)*
- ✓ Among - *arasında (bir qrup daxilində)*
- ✓ Through - *vasitəsilə, içindən*
- ✓ Across - *o biri tərəfə, boyunca*
- ✓ Against - *əleyhinə*
- ✓ Despite - *... baxmayaraq*
- ✓ In spite of - *... baxmayaraq*

- ✓ Because of - *... səbəbindən*
- ✓ Due to - *... səbəbindən*
- ✓ Instead of - *... əvəzinə*
- ✓ In addition to - *... əlavə olaraq*
- ✓ Apart from - *... başqa, ...-dan əlavə*
- ✓ According to - *...-a əsasən*
- ✓ In accordance with - *...-a uyğun olaraq*
- ✓ In relation to - *... ilə əlaqədar*
- ✓ In response to - *... cavab olaraq*
- ✓ On behalf of - *... adından*
- ✓ In advance - *əvvəlcədən*
- ✓ At present - *hazırda*
- ✓ In the future - *gələcəkdə*
- ✓ By the end of - *...-ın sonuna qədər*
- ✓ Prior to - *...-dan əvvəl*
- ✓ Following - *...-dan sonra*
- ✓ In terms of - ... *baxımından*
- ✓ With regard to - *... ilə əlaqədar*
- ✓ For further information - *əlavə məlumat üçün*
- ✓ At your convenience - *sizin üçün əlverişli vaxtda*
- ✓ In connection with - *... ilə əlaqədar*

Examples – Nümunələr:

- ❖ In terms of customer service, the hotel did not meet my expectations. - *Müştəri xidmətləri baxımından otel gözləntilərimi doğrultmadı.*
- ❖ With regard to the poor service, several issues require your immediate attention. – *Zəif xidmətlə bağlı bir neçə məsələ dərhal diqqətinizə çatdırılmalıdır.*

Useful preposition combinations — Faydalı birləşmələr

- ➢ dissatisfied with the service — *xidmətdən narazı*
- ➢ disappointed with the product — *məhsuldan narazı*
- ➢ complain about a problem — *problem barədə şikayət etmək*
- ➢ apologise for a mistake — *səhvə görə üzr istəmək*
- ➢ responsible for the problem — *problemə görə məsuliyyət daşıyan*
- ➢ compensation for the inconvenience — *narahatlığa görə kompensasiya*
- ➢ a response to my complaint — *şikayətimə cavab*
- ➢ a refund for the purchase — *alış üçün geri ödəniş*
- ➢ contact someone by email — *kiminləsə e-poçt vasitəsilə əlaqə saxlamaq*
- ➢ resolve a problem within seven days — *problemi yeddi gün ərzində həll etmək*

Additional notes

A student's response that uses different names will be awarded 0 points, while a response that is off-topic will be awarded 1 point.

Do not begin your sentences with "Because" or "But."

Əlavə qeydlər

Başqa adlardan istifadə edən tələbənin cavabı “0” balla, mövzudan kənar yazan tələbənin cavabı isə “1” balla qiymətləndiriləcək.

Cümlələrinizi Because/But ilə başlamayın.

Complaint Letter sample – Şikayət məktubuna nümunə

Task: You stayed at the Yurd Hotel during your holiday, but the service was disappointing. Write a formal complaint letter to the hotel manager (at least 150 words). In your letter, explain why you were unhappy with your stay, give one or two examples of the problems you experienced, and say what you would like the manager to do about the situation.

You should write at least 150 words.
In your letter, you MUST use the nameprovided.
Salutation:
Dear Manager!
Closing:
Mr/Ms.Orujov(a)
If needed, use only this email address and contact number: student@unec.edu.az , (+994)503000000
ATTENTION !
Dear student, Do NOT use any other name, email address or contact number in your letter. USE ONLY THE INFORMATION PROVIDED HERE, OTHERWISE YOU WILL GET "0" point!
Dear Manager!

I am writing to express my dissatisfaction with the service I received during my recent stay at the Yurd Hotel. Unfortunately, my experience was disappointing, and I believe that several issues need to be addressed.

First of all, my room was not properly cleaned when I arrived. The floor was dirty, and the towels were not fresh. Furthermore, the air conditioning system did not work correctly, which made it difficult for me to relax and sleep comfortably. Although I expected a high standard of service, these problems negatively affected my holiday. I reported these issues to the hotel staff; however, they did not take effective action to solve them. As a result, I was unable to enjoy my stay as much as I had expected.

I would appreciate it if you could investigate this matter and take the necessary steps to improve the quality of your services. I would also be grateful if you could consider offering me appropriate compensation for the inconvenience I experienced.

I look forward to receiving your response and hope that similar problems will be avoided in the future.

Yours faithfully,

Mr/Ms. Orujov(a)

Level	ASSESSMENT CRITERIA			
	Task response (TR)	**Cohesion and coherence (CC)**	**Grammatical range and accuracy (GRA)**	**Lexical resources (LR)**
B1	1. Word count (150) 2. The 1st body of the letter is adequately covered and ideas are extended and supported. 3. The 2nd body of the letter is adequately covered and ideas are extended and supported. 4. The 3rd body of the letter is adequately covered and ideas are extended and supported. 5. All three points have been addressed in a formal way. The tone of the letter is formal.	1. The structure of the letter (salutation, body, closure) Note: It must be ended formally. 2. The letter is easy to follow 3. Linking words/Transition words (Firstly, moreover, furthermore, however, although, therefore, then, thus) 4. Conjunctions (and, but, also, as, too, or, because, since) 5. Replacement of words with pronouns and other cohesive devices to avoid repetition	1. Word order and sentence Structure; 2. Tenses (For example, The present simple, the present continuous, the past simple, the future simple, the present perfect, the past continuous) 3. Article, Nouns, (singular/plural/ countable/uncountable), Pronouns, (personal/possessive, reflexive, indefinite, relative), Quantifiers (many/much/few/a few/little/a little), Prepositions; 4. Adjectives and Adverbs (ed/ing forms, comparative and superlative forms); 5. Spelling and Punctuation;	1. It must have at least 7 words at B1 level. 2. Replacement of words with synonyms. Here are a few examples of synonyms at B1 level: ✓ Happy - Content, Joyful ✓ Big - Large, Spacious ✓ Sad - Unhappy, Depressed ✓ Good - Excellent, Fine ✓ Bad - Terrible, Awful ✓ Start - Begin, Commence ✓ End - Finish, Conclude ✓ Talk - Speak, Chat ✓ Help - Assist, Support ✓ Understand - Comprehend, Grasp 3. Phrasal verbs/Collocations (B1) (For example, to meet a deadline, to keep in touch with somebody, to reach a conclusion) 4. The use of vocabulary related to the topic 5. Paraphrasing and word formation skills

Səviyyə	QİYMƏTLƏNDİRMƏ MEYARLARI			
	Tapşırığa cavab	**Uyğunluq və ardıcıllıq**	**Qrammatik strukturların müxtəlifliyi və düzgünlüyü**	**Lüğət ehtiyatı**
B1	1. Söz sayı (150) 2. Məktubun 1-ci əsas hissəsi lazımı səviyyədə əhatə olunub, fikirlər genişləndirilib və əsaslandırılıb. 3. Məktubun 2-ci əsas hissəsi lazımı səviyyədə əhatə olunub, fikirlər genişləndirilib və əsaslandırılıb. 4. Məktubun 3-cü əsas hissəsi lazımı səviyyədə əhatə olunub, fikirlər genişləndirilib və əsaslandırılıb. 5. Hər üç hissəyə rəsmi üslubda toxunulub. Məktubun tonu rəsmidir.	1. Məktubun strukturu (salamlama, əsas hissə, yekun) Qeyd: Məktub rəsmi şəkildə tamamlanmalıdır. 6. Məktubun izlənilməsi (oxunması və anlaşılması) əsandır 3. Bağlayıcı sözlər/keçid ifadələri (Firstly, moreover, furthermore, however, although, therefore, then, thus) 4. Bağlayıcılar (and, but, also, as, too, or, because, since) 5. Təkrardan qaçmaq üçün sözlərin əvəzliklər və digər əlaqələndirici vasitələrlə əvəz edilməsi	1. Söz sırası və cümlə quruluşu; 2. Zamanlar (məsələn: sadə indiki zaman, davam edən indiki zaman, sadə keçmiş zaman, sadə gələcək zaman, bitmiş indiki zaman, davam edən keçmiş zaman); 3. Artikillar, isimlər (tək/cəm, sayıla bilən/sayıla bilməyən), əvəzliklər (şəxs/üyəlik, qayıdış, qeyri-müəyyən, nisbi), miqdar bildirən sözlər (many/much/few/a few/little/a little), sözönlər; 4. Sifətlər və zərflər ("-ed"/"-ing" şəkilli formalar, müqayisə və üstünlük dərəcələri); 5. Orfoqrafiya və durğu işarələri;	1. Tərkibində B1 səviyyəsində ən azı 7 söz olmalıdır. 2. Sözlərin sinonimlərlə əvəz edilməsi. Budur, B1 səviyyəsində sinonimlərə dair bir neçə nümunə: ✓ Happy - Content, Joyful ✓ Big - Large, Spacious ✓ Sad - Unhappy, Depressed ✓ Good - Excellent, Fine ✓ Bad - Terrible, Awful ✓ Start - Begin, Commence ✓ End - Finish, Conclude ✓ Talk - Speak, Chat ✓ Help - Assist, Support ✓ Understand - Comprehend, Grasp 3. Frazeoloji feillər/Söz birləşmələri (B1) (For example, to meet a deadline, to keep in touch with somebody, to reach a conclusion) 4. Mövzu ilə əlaqəli leksikanın istifadəsi 5. Yenidən ifadə etmə (parafraz) və sözdüzəltmə bacarıqları