

Lesson Overview

Making a complaint on the telephone



You bought products from a company, but your orders have been delayed.

How can you make a complaint on the phone?

Useful language

	Words and Expressions	Meaning
Making a complaint		
1	Account number	Số tài khoản
2	Order start date	Ngày bắt đầu đặt hàng
3	Estimated delivery time	Thời gian giao hàng dự kiến
4	Items	Mặt hàng
5	Order number	Số hiệu đơn hàng
6	Is there some kind of problem?	Bạn gặp vấn đề gì nhỉ?
7	I'm afraid that I'm not satisfied with your services.	Tôi e rằng tôi không hài lòng với dịch vụ của công ty bạn.
8	I've been experiencing a delay with some products I ordered from your company.	Một số sản phẩm mà tôi đã đặt hàng từ công ty của bạn bị chậm trễ trong việc giao hàng.

Lesson Overview

	Words and Expressions	Meaning
9	I'm sorry to hear that, [name]. Could you please provide me with your account number or any relevant information so I can better assist you?	Tôi rất tiếc khi nghe điều đó, [tên]. Bạn có thể vui lòng cung cấp cho tôi số tài khoản của bạn hoặc bất kỳ thông tin liên quan nào để tôi có thể hỗ trợ bạn tốt hơn không?
10	Certainly, my account number is [account number]. We placed an order for [kind of product] over [order start date], and the items were supposed to arrive within [estimated delivery time]. However, I still haven't received them.	Chắc chắn rồi, số tài khoản của tôi là [số tài khoản]. Chúng tôi đã đặt hàng [loại sản phẩm] vào [ngày bắt đầu đặt hàng] và các mặt hàng dự kiến sẽ đến trong [thời gian giao hàng ước tính]. Tuy nhiên, tôi vẫn chưa nhận được chúng.
11	I'm really sorry about that. Can you please specify the items you ordered and the expected delivery date?	Tôi thực sự xin lỗi về điều đó. Bạn có thể vui lòng cho tôi biết thông tin các mặt hàng bạn đã đặt hàng và ngày giao hàng dự kiến không?
12	We ordered a total of [items]. The expected delivery date was [estimated delivery time] from the date of purchase, which was [order start date].	Chúng tôi đã đặt tổng cộng [mặt hàng]. Ngày giao hàng dự kiến là [thời gian giao hàng dự kiến] kể từ ngày mua, là [ngày bắt đầu đặt hàng].
13	Thank you for providing those details, [name]. I apologize for the inconvenience. Can you also provide me with the order number for this specific purchase?	Cảm ơn bạn đã cung cấp những chi tiết đó, [tên]. Tôi xin lỗi vì sự bất tiện này. Bạn có thể cung cấp cho tôi số đơn đặt hàng cho giao dịch mua cụ thể này không?
14	Of course, the order number is [order number].	Tất nhiên rồi, số hiệu đơn hàng là [số hiệu đơn hàng].

Lesson Overview

	Words and Expressions	Meaning
15	I will reach out to our logistics team and track down your order to provide you with an accurate update on the delivery status.	Tôi sẽ liên hệ với nhóm hậu cần của chúng tôi và theo dõi đơn đặt hàng của bạn để cung cấp cho bạn thông tin cập nhật chính xác về trạng thái giao hàng.
16	Okay, I really want my orders to be updated immediately.	Được rồi, tôi thực sự muốn đơn hàng của mình được cập nhật ngay lập tức.
17	Certainly. I'll make sure to keep you updated promptly.	Chắc chắn rồi. Tôi sẽ đảm bảo cập nhật kịp thời cho bạn.
Other vocabularies/structures		
18	Good morning, thank you for calling [company name]. My name is [name]. How can I help you?	Chào buổi sáng, cảm ơn bạn đã gọi đến [tên công ty]. Tôi là [tên]. Tôi có thể giúp gì cho bạn?
19	Good morning, [name]. My name is [name]. I'm calling because I need to make a complaint.	Chào buổi sáng, [tên]. Tôi là [tên]. Tôi gọi vì tôi cần khiếu nại.
20	Thank you for your help.	Cảm ơn sự giúp đỡ của bạn.
21	You're welcome, Thank you for choosing [Company name], and have a great day.	Không có gì, [tên]. Cảm ơn bạn đã lựa chọn [Tên công ty] và chúc bạn một ngày tốt lành.