**TEHTÄVÄ 1: SÄHKÖPOSTI / EMAIL**

Alla on sähköpostiviesti, jonka työntekijä lähetti työnantajalleen. Kieli on hyvin rentoa, eikä sovi työelämään. Kirjoita sähköposti uudelleen niin, että kieli sopii paremmin tilanteeseen. Palauta tehtävä Word-tiedostona palautuskansioon.

**Subject:** Quick Thing About Work Stuff 😅

Hey Susan! 😎

Hope you're chillin’ and not drowning in emails lol.

Sooo I just wanted to check in real quick about that project thing we talked about the other day – ngl, I kinda forgot where we landed on that 😬. Was I supposed to start it this week or… was it more of a “when you get to it” kinda vibe?

Also, I might bounce a bit early on Friday (like 2ish?) – got some stuff I gotta take care of. Nothing major, just life ya know 😅. But I’ll totally catch up on stuff later if needed!

Lemme know what’s up – no rush though!

Cheers,
Mike ✌️

**TEHTÄVÄ 2: ASIAKASPALVELU / CUSTOMER SERVICE**

1. Katso seuraava englanninkielinen asiakaspalveluvideo YouTubesta:

[Poor vs Great Customer Service](https://www.youtube.com/watch?v=Zy1h49_L8ME)

1. Mieti 5 asiaa, jotka tekevät videon asiakaspalvelusta huonoa, ja 5 fraasia, jotka tekevät asiakaspalvelusta ystävällisempää/kohteliaampaa. Palauta tehtävä Word-tiedostona palautuskansioon.

**TEHTÄVÄ 3: VALITUS / A LETTER OF COMPLAINT**

1. Olet töissä, ja asiakas lähettää sinulle sähköpostilla valituksen. Lue alla oleva valitus.

Hello Mr. Johansson,

I wanted to reach out directly regarding our recent interaction on 25.9.2025.

To be honest, I was quite disappointed with how the situation was handled. I felt that my concerns weren’t really listened to, and the response I received came across as a bit dismissive. I was expecting a more helpful and understanding approach.

I understand that things can get busy or stressful, but as a customer, I appreciate clear communication and support when issues come up. I’m hoping this was just a one-time thing.

I appreciate you taking the time to read this, and I trust you’ll take the feedback into account.

Best regards,

Patrick Dempsey

1. Kirjoita englanniksi vastauksesi 1.kohdan valitukseen.
2. Pohdi, millaisia valituksia oman alasi töissä voi tulla. Valitse jokin tilanne, jossa asiakas ei ole tyytyväinen, ja kuvaile tilannetta englanniksi. Kirjoita myös englanniksi, mitä vastaat asiakkaalle kuvitellussa tilanteessa. Palauta tehtävä Word-tiedostona palautuskansioon.