**高中英语应用文写作---投诉信**

* **设计理念：**

通过本节课的教学，了解**投诉信**的写作思路及基本框架，突破常规另辟蹊径， 从内容、结构、语气和语言四个方面分析**投诉信**的基本写作手法，选择不同类别典型的**投诉信**作为示范，结合教学实践设计应用文考题与范文习作相结合的赏析课。

* **教学步骤：**

**Step1：导入：Lead-in：何时需要写投诉信，投诉信的使用场景-Writing Purpose**

* **When do you need to write letters of Complaint?**

**Step2：探讨投诉信写给谁？**

* **Write Letters of Complaint to**

**🡺Who is the recipient（receiver）?- To someone it may concern**

* **shops**
* **sales clerk**
* **headmaster**
* **person in charge**
* **canteen manager**

**Step 3：探究投诉信文体概述**

**Step 4:** ✍明确**投诉信写作步骤：**

* **第一步：表明自己的身份，说明写信的目的，因何事投诉何人和机构；**
* **第二步：具体阐述投诉的内容与投诉的理由；**
* **第三步：提出解决建议并期望尽快解决，表示感谢。**

**Step 5: 从投诉信的框架、内容、语言、语气四个方面剖析投诉信的具体写作要求**

**Step 6：再深入分析投诉信基本框架的三个段落的组成部分**

* **Structure of the letter of complaint**

**Beginning --- Purpose of writing the letter【写信意图-投诉不当行为🡺说明身份+表明写作的目的】**

**Body Arrangements---【主体段落⮊🡺投诉的内容+投诉的具体原因（诉求的条理要清晰）🡺呈现所有要点+描述事件的经过】**

**Ending --- 【希望得到的结果+期待对方调查整改🡺总结全文，再次点题】**

**Step 7：提供丰富有效的词、词块、句子和段落，做好写作的充分准备;**

**Step 8：让学生掌握如何评判一篇好的投诉信的基本标准;**

**Step 9：具体展开, 仔细分析投诉信6个教学案例投诉学生餐厅食品和服务质量不佳, 投诉网购英文小说质量问题，投诉航班糟糕的服务, 投诉商品劣质营业员态度粗暴, 投诉新华书店买的英文词典质量问题, 投诉网购笔记本电脑及英文小说存在的问题，赏析投诉信范文。**

**课堂教学亮点：**

**根据投诉信文体要求，让学生熟悉并运用投诉信的写作手法，根据写信对象和作者之间的关系选择合适的语气和口吻，为学生提供语境，激活学生思维，提炼相关的表达词句段，设计的教学案例让学生从读者角度出发，构思写作思路和语言内容。所举的示范性和学生的习作范文都很典型，深入浅出，学生从词、句、段落到篇章逐步递进，层层深入，扎实掌握投诉信的写作方法。**

**文本呈现：典型的投诉信类别 (见导学案)**