

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.2: ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ

A. Ανταπόκριση

Σοφία: Σούπερ Μάρκετ «Παπαδόπουλος», παρακαλώ.

Πελάτης: Καλημέρα. Θα ήθελα να κάνω μία παραγγελία.

Σοφία: Βεβαίως. Περιμένετε να σας συνδέσω με το τμήμα παραγγελιών. Ευχαριστώ.

Πελάτης: Ευχαριστώ.

Αντρέας: Παρακαλώ, πώς μπορώ να σας βοηθήσω;

Πελάτης: Καλημέρα. Μία παραγγελία θα ήθελα να κάνω.

Αντρέας: Βεβαίως, κύριε. Από ποια περιοχή καλείτε;

Πελάτης: Από το κέντρο. Μπορείτε να τα στείλετε εδώ;

Αντρέας: Ναι, στέλνουμε παραγγελίες σε όλη την Αθήνα. Να σας πω μόνο ότι η ελάχιστη παραγγελία είναι 30 ευρώ και τα μεταφορικά είναι δωρεάν.

Πελάτης: Εντάξει. Και πότε θα τα στείλετε;

Αντρέας: Τα προϊόντα θα παραδοθούν σήμερα το απόγευμα, από τις 17:00 έως τις 19:00.

Πελάτης: Εντάξει, θα είμαι στο σπίτι.

Αντρέας: Πείτε μου, λοιπόν, τι θα θέλατε να σας φέρουμε;

Πελάτης: Από τρόφιμα θέλω δύο πακέτα μακαρόνια, ένα λίτρο φρέσκο γάλα, δύο λίτρα χυμό πορτοκάλι, ένα πακέτο αυγά και μία κονσέρβα πελτέ ντομάτας.

Αντρέας: Συγγνώμη, δεν άκουσα καλά. Τι κονσέρβα θέλετε;

Πελάτης: Κονσέρβα με ντομάτα πελτέ.

Αντρέας: Ωραία. Θέλετε κάτι ακόμα;

Πελάτης: Ναι, θα ήθελα και μερικά καθαριστικά. Θέλω μία χλωρίνη κίτρινη, ένα απορρυπαντικό για το πλυντήριο και μαύρες σακούλες σκουπιδιών.

Αντρέας: Μέχρι τώρα ο λογαριασμός σας είναι 19 ευρώ.

Πελάτης: Θέλω και μία σιδερώστρα. Έχετε και πόσο κοστίζει;

Αντρέας: Κοστίζει 15 ευρώ.

Πελάτης: Εντάξει, θέλω και αυτή. Είμαστε εντάξει τώρα με τον λογαριασμό;

Αντρέας: Ναι, το σύνολο είναι 34 ευρώ. Θα πληρώσετε όταν πάρετε την παραγγελία. Θα έχετε μετρητά ή κάρτα;

Πελάτης: Κάρτα.

Αντρέας: Εντάξει. Δώστε μου, σας παρακαλώ, το όνομά σας και τη διεύθυνσή σας.

Πελάτης: Λέγομαι Γιάννης Σμυρνάκης και η διεύθυνσή μου είναι Τρικούπη 42.

Αντρέας: Και ένα τηλέφωνο, παρακαλώ.

Πελάτης: 6923587598.

Αντρέας: Σας ευχαριστώ. Η παραγγελία σας θα φτάσει σήμερα μεταξύ 17:00 και 19:00.

Πελάτης: Ευχαριστώ πολύ. Γεια σας.

Αντρέας: Καλό μεσημέρι.

Άσκηση Α1: Ακούω τον διάλογο και επιλέγω ΣΩΣΤΟ ή ΛΑΘΟΣ για καθένα από τα παρακάτω.

	ΣΩΣΤΟ/ΛΑΘΟΣ
0. Η Σοφία παίρνει την παραγγελία του πελάτη.	ΛΑΘΟΣ
1. Ο πελάτης μένει κοντά στο κέντρο.	
2. Τα πράγματα θα είναι στο σπίτι του το απόγευμα.	
3. Η παραγγελία έχει μόνο τρόφιμα.	
4. Η σιδερώστρα κοστίζει 19 ευρώ.	
5. Ο πελάτης δίνει το όνομα, τη διεύθυνση και το τηλέφωνό του.	

Απαντήσεις Α1

1 ΛΑΘΟΣ, 2 ΣΩΣΤΟ, 3 ΛΑΘΟΣ, 4 ΛΑΘΟΣ, 5 ΣΩΣΤΟ

Άσκηση Α2: Ακούω ξανά τον διάλογο και επιλέγω τις σωστές απαντήσεις.

1. Γιατί ο Αντρέας ρωτάει τον πελάτη σε ποια περιοχή μένει;

- α. Για να δει αν μπορεί να του στείλει όλα τα προϊόντα.
- β. Γιατί το σούπερ μάρκετ εξυπηρετεί μόνο όσους μένουν στην πόλη.
- γ. Για να δει αν θα στείλει τη σιδερώστρα.

2. Τι σημαίνει «ελάχιστη παραγγελία 30 ευρώ»;

- α. Ότι η παραγγελία πρέπει να είναι από 30 ευρώ και πάνω.
- β. Ότι η παραγγελία πρέπει να είναι από 30 ευρώ και κάτω.
- γ. Ότι η παραγγελία πρέπει να είναι μόνο 30 ευρώ.

3. Από το τηλέφωνο μπορώ να παραγγείλω...

- α. μόνο τρόφιμα.
- β. μόνο όσα προϊόντα είναι μικρά.
- γ. όσα προϊόντα υπάρχουν στο σούπερ μάρκετ.



4. Ποια στοιχεία μου πρέπει να δώσω;

- α. Όνομα, οδó και τηλέφωνο.
- β. Όνομα, τηλέφωνο και ταχυδρομικό κώδικα.
- γ. Όνομα, διεύθυνση και τον αριθμό της κάρτας μου.

Απαντήσεις Α2

1β, 2α, 3γ, 4α

Άσκηση Α3: Αυτή είναι μία φόρμα παραγγελίας. Συμπληρώνω τα στοιχεία που ακούω στον διάλογο.

		MINI MARKET ΓΡΗΓΟΡΙΟΥ ΓΡΗΓΟΡΙΟΣ ΧΑΡΤΙΚΑ - ΑΠΟΡΡΥΠΑΝΤΙΚΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ 9 - ΠΟΛΗ ΤΗΛ.: 0000000000 ΑΦΜ 000000000 - ΔΟΥ ΠΟΛΗ					
ΕΙΔΟΣ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟΥ		ΑΡΙΘΜΗΝΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΩΡΑ			
ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΠΟΛΗ ΑΦΜ		ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ		ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ: ΤΟΠΟΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ: ΤΟΠΟΣ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ: ΘΡΑΝΑΓΟΣΤΟΛΗΣ: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ			
ΔΟΥ:							
ΚΩΔΙΚΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΔΟΥΣ	ΜΟΝ. ΜΕΤΡ.	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ	Εκπτώσεις € %	ΤΕΛΗΝ ΑΣΙΑ	Φ.Π.Α. %
							
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ				ΣΥΝΟΛΟ ΠΟΣΟΤΗΤΑΣ			
ΕΞ. ΥΠΟΛΟΙΠΟ		ΜΕΣ. ΥΠΟΛΟΙΠΟ		ΕΞΙΝΑ ΣΥΝΟΛΑ			
ΥΠΟΚ. ΑΣΙΑ		ΑΝΑΛΗΤΗ ΑΝΔ. ΣΥΝΙΣΤΗ ΦΠΑ		ΣΥΝΟΛΟ ΑΣΙΑΣ			
ΦΠΑ		ΦΠΑ		ΣΥΝΟΛΟ ΕΚΠΤΩΣΗΣ			
ΦΠΑ		ΦΠΑ		ΦΟΡΟΛΟΓΗΤΟ ΠΟΣΟ			
ΦΠΑ		ΦΠΑ		ΦΠΑ			
ΦΠΑ		ΦΠΑ		ΠΛΗΡΩΤΕΟ ΠΟΣΟ			
ΦΠΑ		ΦΠΑ		ΦΠΑ			
ΦΠΑ		ΦΠΑ		ΦΠΑ			

Επωνυμία:
 Διεύθυνση:
 Τηλέφωνο:
 Πόλη:
 Τρόπος Πληρωμής:

Περιγραφή είδους	Ποσότητα
μακαρόνια	δύο πακέτα
.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....

.....
.....

Απαντήσεις Α3

Επωνυμία: Γιάννης Σμυρνάκης

Διεύθυνση: Τρικούπη 42

Τηλέφωνο: 6923587598

Πόλη: Αθήνα

Τρόπος Πληρωμής: Κάρτα

Περιγραφή είδους	Ποσότητα
μακαρόνια	δύο πακέτα
φρέσκο γάλα	ένα λίτρο
χυμό πορτοκάλι	δύο λίτρα
αυγά	ένα πακέτο
κονσέρβα πελτέ ντομάτας	μία
χλωρίνη κίτρινη	μία
απορρυπαντικό για το πλυντήριο	ένα
μαύρες σακούλες σκουπιδιών	ένα

B. Παραγωγή

Συχνές ερωτήσεις...

Πώς μπορώ να παραγγείλω;

Είναι πολύ απλό! Τηλεφωνήστε στο τμήμα παραγγελιών μας από τις 09:00 έως τις 21:00 και εμείς θα σας εξυπηρετήσουμε.

Ποιες ημέρες και ώρες στέλνετε τις παραγγελίες;

Η παράδοση των παραγγελιών γίνεται καθημερινά και το Σάββατο από τις 09:00 έως τις 21:00.

Πότε θα παραλάβω τα προϊόντα;

Εάν κάνετε την παραγγελία σας πριν από τις 14:00, θα παραλάβετε τα προϊόντα την ίδια μέρα το απόγευμα, δηλαδή αυθημερόν.

Εάν κάνετε την παραγγελία σας μετά τις 14:00, θα παραλάβετε τα προϊόντα την άλλη μέρα το πρωί.

Υπάρχει κάποιο ελάχιστο ποσό αγορών;

Ναι, το ελάχιστο ποσό είναι τα 30 ευρώ. Τα έξοδα αποστολής είναι δωρεάν.

Πώς μπορώ να πληρώσω;

Μπορείτε να πληρώσετε με μετρητά ή με κάρτα.

Άσκηση Β1: Αντιστοιχίζω τις λέξεις με τη σημασία τους.

1. καθημερινά		A. τα λεφτά που δίνω όταν πληρώνω κάτι
2. εξυπηρετώ		B. κάθε μέρα
3. θα παραλάβω		Γ. το πάρα πολύ λίγο ή μικρό
4. αυθημερόν		Δ. κάνω κάτι για κάποιον άλλο
5. το ελάχιστο		E. χωρίς χρήματα
6. τα έξοδα		Στ. θα πάρω
7. δωρεάν		Z. την ίδια μέρα

Απαντήσεις Β1

1B, 2Δ, 3Στ, 4Z, 5Γ, 6A, 7E

Άσκηση Β2: Υπογραμμίζω τις φράσεις που μπορώ να πω αν δεν καταλαβαίνω τι μου λένε.

Πώς μπορώ να πάω εκεί;
Μπορείτε να επαναλάβετε;
Πώς το σκέφτηκες αυτό;
Δεν κατάλαβα καλά.
Πόσα χρόνια γίνεται αυτό;
Μπορείτε να μου το πείτε πάλι;
Συγγνώμη, δεν είναι εύκολο να καταλάβω.
Μένετε κοντά ή μακριά;
Τι είπατε;
Ναι, το κατάλαβα καλά.

Απαντήσεις Β2

Πώς μπορώ να πάω εκεί;
Μπορείτε να επαναλάβετε;
Πώς το σκέφτηκες αυτό;
Δεν κατάλαβα καλά.
Πόσα χρόνια γίνεται αυτό;
Μπορείτε να μου το πείτε πάλι;
Συγγνώμη, δεν είναι εύκολο να καταλάβω.
Μένετε κοντά ή μακριά;
Τι είπατε;
Ναι, το κατάλαβα καλά.

Άσκηση Β3: Απαντάω στις ερωτήσεις με ΝΑΙ, ΟΧΙ ή γράφω την απάντησή μου.

Για να παραγγείλω, τηλεφωνώ στο τμήμα παραγγελιών.

.....

Πόσα μεταφορικά πρέπει να πληρώσω;

.....

Μπορώ να έχω την παραγγελία όποτε θέλω;

.....
Πρέπει να πληρώσω μόνο με μετρητά;

.....

Απαντήσεις Β3

Για να παραγγείλω, τηλεφωνώ στο τμήμα παραγγελιών.

ΝΑΙ

Πόσα μεταφορικά πρέπει να πληρώσω;

Τίποτα, είναι δωρεάν.

Μπορώ να έχω την παραγγελία όποτε θέλω;

ΟΧΙ

Πρέπει να πληρώσω μόνο με μετρητά;

ΟΧΙ

Γ. Αλληλεπίδραση

Άσκηση Γ1: Δουλεύω σε ένα μίνι μάρκετ. Ένας πελάτης τηλεφωνεί για να αγοράσει μερικά πράγματα. Μαζί με ένα άλλο άτομο γράφω την παραγγελία του στην παρακάτω φόρμα με προϊόντα που σκέφτομαι μόνος μου.

ΚΩΔΙΚΟΣ		ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΣΟΥΣ	ΜΟΝ. ΜΕΤΡ.	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΒΑΣΙΚΟΣ	ΕΚΠΟΡΕΥΜΑΤΟΣ	ΤΕΛΙΚΗ	Φ.Π.Α.
					€	%	ΑΣΙΑ	%
								

ΕΙΣΟΣ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟΥ		ΑΡΙΘΜΗΤΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΩΡΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ		ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΡΧΗΣ:		
ΕΠΩΝΥΜΙΑ:	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	ΕΚΡΟΣ ΕΚΑΜΗΝΗΣ:		
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑ:	ΤΑΧΥΔΡΟΜ.:	ΤΟΚΟΣ ΑΝΟΣΙΟΤΗΤΗΣ:		
ΔΟΥ.:	ΑΡΙΘ.	ΩΡΑ ΑΝΟΣΙΟΤΗΤΗΣ:		
		ΕΙΣΟΔΙΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΟΥ		

ΠΑΡΑΡΧΗΣΕΙΣ		ΥΠΟΧΡΩΣΕΙΣ	
ΕΠΙ ΣΥΝΟΛΟΥ:	ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΡΧΗΣΗ:	ΕΙΣΟΔΙΑ ΚΑΤΑΡΧΗΣ:	
ΥΠΟΧ. ΑΣΙΑ:	ΑΝΑΛΗΠΤΕΑ ΚΑΤΑΡΧΗΣ:	ΣΥΝΟΛΟ ΑΣΙΑΣ:	
	ΦΠΑ:	ΣΥΝΟΛΟ ΕΚΠΟΣΗΣ:	
Ο ΠΑΡΑΡΧΗΣΗΣ:	Ο ΠΑΡΑΡΧΗΣΗΣ:	ΦΟΡΟΛΟΓΗΤΟ ΠΟΣΟ:	
		ΦΠΑ:	
		ΠΛΗΡΩΤΕΟ ΠΟΣΟ:	

Άσκηση Γ2: Μαζί με ένα άλλο άτομο γράφω έναν διάλογο όπως αυτόν που άκουσα, για αγορά προϊόντων από το μανάβικο του μίνι μάρκετ.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Άσκηση Γ3: Μαζί με ένα άλλο άτομο αντιστοιχίζω την κάθε εικόνα με τη σωστή φράση.

A.



1. «Η παραγγελία σας θα είναι έτοιμη σήμερα».

Β.



2. «Ορίστε, τα πράγματα που παραγγέλνατε».

Γ.



3. «Θέλω να παραγγείλω και μερικά φρούτα».

Δ.



4. «Θα πληρώσω με κάρτα».

Δ. Καθοδήγηση

Διαβάζω το κείμενο και κυκλώνω τη σωστή λέξη.

Επιστροφές ή αλλαγές προϊόντων

Όλα τα προϊόντα μας είναι σε πολύ/πολλή καλή κατάσταση.

Εάν όμως δεν χρειάζεστε κάποιο/κάποιοι προϊόν ή θέλετε να το αλλάξετε, επικοινωνήστε με το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών στο 218-9901078.

Το Σούπερ Μάρκετ «Παπαδόπουλος» σας ενημερώνει:

Ο πελάτης μπορεί να επέστρεφε/επιστρέψει ένα προϊόν μέσα σε 14 ημέρες από την ημερομηνία αγορών/αγοράς, εφόσον βρίσκεται στην αρχική του κατάσταση μέσα στη συσκευασία του. Εξαιρούνται τα τρόφιμα και τα ποτά. Μαζί σας/τους πρέπει να έχετε και την απόδειξη αγοράς.

Το κόστος της επιστροφής είναι 3 ευρώ.

Απαντήσεις Δ

πολύ, κάποιο, επιστρέψει, αγοράς, σας