

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.3: ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

A. Ανταπόκριση

Φίλιπ: Καλημέρα σας.

Πελάτης: Καλημέρα.

Φίλιπ: Τι θα θέλατε, παρακαλώ;

Πελάτης: Χθες, Παρασκευή, αγόρασα αυτή την κατεψυγμένη τυρόπιτα.

Φίλιπ: Τι πρόβλημα υπάρχει;

Πελάτης: Ήταν χαλασμένη. Ορίστε, δείτε.

Φίλιπ: Ναι, βλέπω. Έχετε μαζί σας την απόδειξη αγοράς;

Πελάτης: Ναι, βεβαίως.

Φίλιπ: Ναι, βλέπω ότι την αγорάσατε χτες το απόγευμα. Μας συγχωρείτε, κύριε.

Πελάτης: Θέλω τα λεφτά μου πίσω!

Φίλιπ: Μισό λεπτό, κύριε, σας παρακαλώ.

Πελάτης: Είναι δυνατόν να πουλάτε τέτοια προϊόντα;

Φίλιπ: Έχετε δίκιο, όμως μπορείτε να πάρετε μία άλλη τυρόπιτα.

Πελάτης: Και αν υπάρχει πάλι πρόβλημα;

Φίλιπ: Σήμερα φέραμε κι άλλες τυρόπιτες. Αυτές δεν έχουν πρόβλημα.

Πελάτης: Μπορώ να πάρω κάτι άλλο;

Φίλιπ: Φυσικά, μπορείτε να αγοράσετε ό,τι θέλετε με την ίδια τιμή.

Πελάτης: Θα πάρω κάτι άλλο.

Φίλιπ: Όπως θέλετε.

Πελάτης: Θα πάρω αυτά τα γιαούρτια και αυτό το γάλα.

Φίλιπ: Πολύ ωραία. Ορίστε και η σακούλα σας.

Πελάτης: Ευχαριστώ.

Φίλιπ: Εγώ σας ευχαριστώ. Και πάλι σας ζητώ συγγνώμη.

Πελάτης: Γεια σας.

Φίλιπ: Στο καλό.

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

	ΣΩΣΤΟ/ΛΑΘΟΣ
0. Ο πελάτης πηγαίνει στο μίνι μάρκετ το απόγευμα.	ΛΑΘΟΣ
1. Ο πελάτης αγόρασε μία φρέσκια τυρόπιτα.	
2. Ο πελάτης δεν έχει μαζί του την απόδειξη αγοράς.	
3. Ο πελάτης είναι νευριασμένος.	
4. Ο Φίλιπ του προτείνει να πάρει ό,τι θέλει.	
5. Ο πελάτης αγοράζει τελικά μία άλλη τυρόπιτα.	

Απαντήσεις Α1

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

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

1. Τι πρόβλημα αντιμετωπίζει ο πελάτης;

- α. Αγόρασε κάτι φρέσκο που χάλασε γρήγορα.
- β. Αγόρασε κάτι από το ψυγείο που δεν ήταν σε καλή κατάσταση.
- γ. Αγόρασε κάτι που δεν ήθελε.

2. Ο πελάτης νευριάζει. Ποια φράση το δείχνει αυτό;

- α. «Ορίστε, δείτε.»
- β. «Μπορώ να πάρω κάτι άλλο;»
- γ. «Θέλω τα λεφτά μου πίσω!»

3. Ποιες επιλογές δίνει ο Φίλιπ στον πελάτη;

- α. Να αγοράσει όσα προϊόντα θέλει.
- β. Να πάρει κάτι άλλο ή μία ίδια τυρόπιτα.
- γ. Να πάρει μία ίδια τυρόπιτα.

Απαντήσεις Α2

1β, 2γ, 3β

Άσκηση Α3: Αυτή είναι μία φόρμα παραπόνων, δηλαδή ένα χαρτί για να γράψουμε τι δεν μας άρεσε όταν αγοράσαμε κάτι από ένα μαγαζί. Συμπληρώνω μόνο τα στοιχεία που ακούω στον διάλογο.

Φόρμα Παραπόνων

Ημέρα

Όνομα

Τηλέφωνο

Το παράπονο είναι για:

- α) την τιμή
- β) την εξυπηρέτηση
- δ) το προϊόν
- ε) κάτι άλλο

Τι έγινε ακριβώς;

.....
.....
.....
.....

**Θα επικοινωνήσουμε μαζί σας για να επιλύσουμε το θέμα που προέκυψε.
Σας ευχαριστούμε.**

Απάντηση Α3

Φόρμα Παραπόνων

Ημέρα Παρασκευή

Όνομα -

Τηλέφωνο -

Το παράπονο είναι για:

- α) την τιμή
- β) την εξυπηρέτηση
- δ) το προϊόν
- ε) κάτι άλλο

Τι έγινε ακριβώς;

Αγόρασα μία κατεψυγμένη τυρόπιτα που ήταν χαλασμένη.

**Θα επικοινωνήσουμε μαζί σας για να επιλύσουμε το θέμα που προέκυψε.
Σας ευχαριστούμε.**

B. Παραγωγή

Πολιτική επιστροφής προϊόντων

- **Για όλη την Ελλάδα**

Επιστροφές γίνονται σε όλα τα προϊόντα, εκτός από τα αλλοιώσιμα (γάλα, τυρί, αυγά, φρούτα κτλ.).

Τα προϊόντα πρέπει:

- α) να είναι σε καλή κατάσταση
- β) να μη λήγουν σύντομα.

Αν ο πελάτης μετανιώσει για την αγορά προϊόντων, επικοινωνεί με το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης παραγγελιών. Λέει ποιο προϊόν αγόρασε και μπορεί να το επιστρέψει σε 15 ημέρες με την απόδειξη αγοράς.

Αν το προϊόν είναι ελαττωματικό, δηλαδή αν έχει κάποιο πρόβλημα, ο πελάτης μπορεί να πάρει ένα άλλο ίδιο ή ίσης αξίας με αυτό χωρίς να το πληρώσει. Καλέστε μας στο τηλέφωνο 258 000 2280.

Άσκηση B1: Αντιστοιχίζω τις λέξεις με τη σημασία τους.

0. επιστρέφω		0. δίνω πίσω κάτι
1. αλλοιώσιμο		A. έχω ένα τέλος
2. λήγω		B. αυτός που έχει ένα ελάττωμα, ένα άσχημο χαρακτηριστικό
3. μετανιώνω		Γ. το προϊόν που χαλάει εύκολα
4. ελαττωματικός		Δ. αλλάζω γνώμη για κάτι

Απαντήσεις B1

1Γ, 2Α, 3Δ, 4Β

Άσκηση Β2: Ποια φράση απαντάει στο κάθε παράπονο;

- Μπορείτε ακόμη να το πιείτε, είναι εντάξει.
- Συγγνώμη, θα σας δώσουμε έναν άλλο.
- Συγγνώμη, θα σας δώσουμε μία άλλη κλειστή.

- Η συσκευασία ήταν ανοιχτή.
—
- Ο χυμός αυτός έληξε χτες.
—
- Το γάλα που αγόρασα λήγει σε μία μέρα.
—

Απαντήσεις Β2

- Η συσκευασία ήταν ανοιχτή.
- Συγγνώμη, θα σας δώσουμε μία άλλη κλειστή.

- Ο χυμός αυτός έληξε χτες.
- Συγγνώμη, θα σας δώσουμε έναν άλλο.

- Το γάλα που αγόρασα λήγει σε μία μέρα.
- Μπορείτε ακόμη να το πιείτε, είναι εντάξει.

Άσκηση Β3: Υπογραμμίζω τις φράσεις που μπορώ να πω στον πελάτη μου, αν έχει πρόβλημα με κάποιο προϊόν.

Μας συγχωρείτε για αυτό.
Δεν πειράζει, θα πάρεις άλλο.
Συγγνώμη, ήταν λάθος μας.
Πρέπει να κάνετε κάτι εσείς.
Αυτό το πρόβλημα δεν είναι μεγάλο.
Θα σας εξυπηρετήσω αμέσως.
Δεν μπορώ να κάνω κάτι τώρα.
Ποιο είναι το πρόβλημα, παρακαλώ;

Απαντήσεις Β3

Μας συγχωρείτε για αυτό.
Δεν πειράζει, θα πάρεις άλλο.
Συγγνώμη, ήταν λάθος μας.
Πρέπει να κάνετε κάτι εσείς.
Αυτό το πρόβλημα δεν είναι μεγάλο.
Θα σας εξυπηρετήσω αμέσως.

Δεν μπορώ να κάνω κάτι τώρα.
Ποιο είναι το πρόβλημα, παρακαλώ;

Γ. Αλληλεπίδραση

Άσκηση Γ1: Δουλεύω σε ένα σούπερ μάρκετ. Μαζί με ένα άλλο άτομο γράφω έναν διάλογο, όπως αυτόν που άκουσα, για το πρόβλημα-παράπονο ενός πελάτη.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Άσκηση Γ2: Δουλεύω σε ένα σούπερ μάρκετ. Ένας πελάτης τηλεφωνεί γιατί αγόρασε κάτι και θέλει να το επιστρέψει. Μαζί με ένα άλλο άτομο γράφω το παράπονό του στην παρακάτω φόρμα.

Φόρμα Παραπόνων

Ημέρα

Όνομα

Τηλέφωνο

Το παράπονο είναι για:

- α) την τιμή
- β) την εξυπηρέτηση
- δ) το προϊόν
- ε) κάτι άλλο

Τι έγινε ακριβώς;




.....
.....
.....
.....

Θα επικοινωνήσουμε μαζί σας για να επιλύσουμε το θέμα που προέκυψε. Σας ευχαριστούμε.

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



1. «Σας πήρα τηλέφωνο, γιατί το προϊόν που αγόρασα είναι ελαττωματικό».

<p>Β.</p> 	<p>2. «Η σοκολάτα που αγόρασα ήταν χαλασμένη».</p>
<p>Γ.</p> 	<p>3. «Ορίστε, η απόδειξη αγοράς».</p>
<p>Δ.</p> 	<p>4. «Συμπληρώνω τη φόρμα παραπόνων».</p>

Απαντήσεις Γ3

Α3, Β1, Γ4, Δ3

Δ. Καθοδήγηση

Βάζω σε σειρά τις φράσεις.

Ακούω το παράπονο του πελάτη μου για κάτι που αγόρασε. Τι κάνω;

- Ελέγχω το προϊόν και την απόδειξη αγοράς.
- Στο τέλος λέω ευχαριστώ.
- Δεν του μιλάω άσχημα. Είμαι ευγενικός.
- Αν το λάθος είναι δικό μου, ζητάω συγγνώμη.
- Δίνω προσοχή και ακούω καλά τον πελάτη μου.
- Βρίσκω μία λύση στο πρόβλημα.

Απαντήσεις Δ

- Δίνω προσοχή και ακούω καλά τον πελάτη μου.
- Δεν του μιλάω άσχημα. Είμαι ευγενικός.
- Ελέγχω το προϊόν και την απόδειξη αγοράς.
- Αν το λάθος είναι δικό μου, ζητάω συγγνώμη.
- Βρίσκω μία λύση στο πρόβλημα.
- Στο τέλος λέω ευχαριστώ.