

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.5: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΣΤΟ ΤΑΜΕΙΟ (ΜΕΡΟΣ 2)

### A. Ανταπόκριση

**Μάριο:** Καλησπέρα σας.

**Πελάτης:** Καλησπέρα.

**Μάριο:** Μπορώ να βοηθήσω;

**Πελάτης:** Θα κάνω μερικά ψώνια.

**Μάριο:** Με την ησυχία σας.

[Μετά από λίγη ώρα.]

**Πελάτης:** Θα πάρω αυτά.

**Μάριο:** Ελάτε στο ταμείο.

**Πελάτης:** Θα πάρω και αυτό το απορρυπαντικό, αλλά δεν ξέρω αν θα αρέσει στη γυναίκα μου. Θα μπορώ να το επιστρέψω;

**Μάριο:** Ναι, μπορείτε να το φέρετε πίσω μαζί με την απόδειξη αγοράς.

**Πελάτης:** Εντάξει.

**Μάριο:** Πληρώνετε 45 ευρώ, παρακαλώ.

**Πελάτης:** Μπορώ να πληρώσω με μετρητά;

**Μάριο:** Φυσικά!

**Πελάτης:** Ορίστε, 50 ευρώ.

**Μάριο:** Κύριε, αυτό το χαρτονόμισμα δεν μπορώ να το πάρω.

**Πελάτης:** Γιατί;

**Μάριο:** Το περνάω από το μηχάνημα και μου δείχνει ότι είναι πλαστό.

**Πελάτης:** Τι σημαίνει αυτό;

**Μάριο:** Είναι ψεύτικο, κύριε. Λυπάμαι, δεν μπορώ να το πάρω.

**Πελάτης:** Μα, το είχα στο πορτοφόλι μου. Δείτε το πάλι.

**Μάριο:** Ορίστε, το μηχάνημα δεν το δέχεται.

**Πελάτης:** Και τι να κάνω τώρα;

**Μάριο:** Μπορείτε να πληρώσετε με άλλα χαρτονομίσματα ή με κάρτα.

**Πελάτης:** Τα ψιλά δεν βγαίνουν και δεν έχω την κάρτα μαζί μου.

**Μάριο:** Μπορώ να βάλω τα ψώνια σας στην άκρη για μερικές ώρες και να φέρετε την κάρτα σας.

**Πελάτης:** Μένω μακριά.

**Μάριο:** Λυπάμαι, κύριε, αλλά δεν μπορώ να κάνω κάτι άλλο.

**Πελάτης:** Είναι σίγουρο ότι δεν μπορείτε να το πάρετε;

**Μάριο:** Σας είπα, κύριε, ότι αυτό είναι αδύνατον.

**Πελάτης:** Θα πάω στο σπίτι μου να δω τι θα κάνω. Συγγνώμη για αυτό.

**Μάριο:** Κανένα πρόβλημα. Να πάτε στο καλό!

**Πελάτης:** Γεια σας.

**Μάριο:** Καλό απόγευμα.

**Άσκηση A1: Ακούω τον διάλογο και επιλέγω ΣΩΣΤΟ ή ΛΑΘΟΣ για καθένα από τα παρακάτω.**

	ΣΩΣΤΟ/ΛΑΘΟΣ
0. Ο πελάτης θέλει να πάρει μόνο ένα πράγμα.	ΛΑΘΟΣ
1. Ο πελάτης θα πρέπει να κάνει τα ψώνια του γρήγορα.	
2. Η επιστροφή μπορεί να γίνει με την απόδειξη αγοράς.	
3. Ο πελάτης πληρώνει με κάρτα που είναι πλαστή.	
4. Ο πελάτης έχει μαζί του μόνο 50 ευρώ.	
5. Είναι αδύνατον να πληρώσει με τα πλαστά χρήματα.	

**Απαντήσεις A1**

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

**Άσκηση A2: Ακούω ξανά τον διάλογο και επιλέγω τις σωστές απαντήσεις.**

**1. Γιατί ο πελάτης ρωτάει αν γίνεται επιστροφή προϊόντων;**

- α. Επειδή αγόρασε κάτι που δεν του άρεσε.
- β. Επειδή δεν είναι η γυναίκα του εκεί για να δει αν της αρέσει το απορρυπαντικό.
- γ. Επειδή το απορρυπαντικό μπορεί να μην του αρέσει τελικά.

**2. Γιατί ο Μάριο δεν παίρνει το πενήντα ευρώ;**

- α. Θέλει να πάρει μόνο ψιλά ή κάρτα.
- β. Το μηχάνημα δεν μπορεί να αναγνωρίσει τι χαρτονόμισμα είναι.
- γ. Το μηχάνημα δεν το δέχεται γιατί είναι ψεύτικο.

**3. Τι μπορεί να κάνει ο πελάτης για να αγοράσει τα προϊόντα που θέλει;**

- α. Να πληρώσει με κάρτα.
- β. Να πάει στο σπίτι του και να τα παραγγείλει από εκεί.
- γ. Να πάει στο σπίτι του και να πάρει λεφτά ή κάρτα.

**Απαντήσεις A2**

1β, 2γ, 3γ

**Άσκηση A3: Πότε λέω τις παρακάτω φράσεις;**

Όταν κάτι που μου ζητάει ο πελάτης δεν γίνεται με τίποτα.

Όταν φεύγει ο πελάτης από το μαγαζί και τον χαιρετάω.

Όταν ο πελάτης έχει όσο χρόνο θέλει για τα ψώνια του.

Όταν κρατάω τα ψώνια του πελάτη για να έρθει να τα πάρει.

Με την ησυχία σας.

---

---

Μπορώ να βάλω τα ψώνια σας στην άκρη.

---

---

Αυτό είναι αδύνατον.

---

---

Να πάτε στο καλό.

---

---

### Απάντηση Α3

Με την ησυχία σας.

Όταν ο πελάτης έχει όσο χρόνο θέλει για τα ψώνια του.

Μπορώ να βάλω τα ψώνια σας στην άκρη.

Όταν κρατάω τα ψώνια του πελάτη για να έρθει να τα πάρει.

Αυτό είναι αδύνατον.

Όταν κάτι που μου ζητάει ο πελάτης δεν γίνεται με τίποτα.

Να πάτε στο καλό.

Όταν φεύγει ο πελάτης από το μαγαζί και τον χαιρετάω.

### **Β. Παραγωγή**

#### **Τι κάνω όταν τελειώνω τη δουλειά μου; Ελέγχω το ταμείο!**

Οι ταμειακές μηχανές βγάζουν κάθε φορά την απόδειξη αγοράς που δίνουμε στον πελάτη.

Έτσι το κατάστημα μπορεί να ελέγχει, δηλαδή να τσεκάρει, να βλέπει αν είναι εντάξει τα οικονομικά του.

Κάθε φορά που πατάω ένα ποσό στη μηχανή, αυτό γράφεται σε μία ταινία. Στο τέλος της ημέρας, ο ταμίας μετράει τα χρήματα που έχει το ταμείο του.

Μετά τα δίνει στον υπεύθυνο των ταμείων.

Για να είναι όλα καλά, θα πρέπει το ποσό που γράφεται στην ταινία να είναι το ίδιο με το ποσό που έχει το ταμείο.

Αυτό πρέπει να το κάνω κάθε μέρα, όχι μερικές φορές.

**Άσκηση Β1: Αντιστοιχίζω τα συνώνυμα.**

τα πλαστά		τα χρήματα
τα ψώνια		τα κέρματα
τα λεφτά		τσεκάρω
τα ψιλιά		το μαγαζί
το κατάστημα		οι αγορές
ελέγχω		τα ψεύτικα

**Απαντήσεις Β1**

τα πλαστά		τα χρήματα
τα ψώνια		τα κέρματα
τα λεφτά		τσεκάρω
τα ψιλιά		το μαγαζί
το κατάστημα		οι αγορές
ελέγχω		τα ψεύτικα

**Άσκηση Β2: Συμπληρώνω τις προτάσεις με τον σωστό τύπο του επιθέτου μερικός, μερική, μερικό στον πληθυντικό. Προσοχή! Κάποιους τύπους τους χρησιμοποιώ 2 φορές.**

μερικών, μερικοί, μερικούς, μερικές, μερικά

..... φορές δεν θυμάμαι πού έχω τα γυαλιά μου.

Στο λεωφορείο ..... επιβάτες ήταν όρθιοι.

Πριν από ..... χρόνια ήμουν στη Γερμανία.

Θα ταξιδέψω στο νησί σε ..... εβδομάδες.

Το κάπνισμα είναι συνήθεια ..... ανθρώπων.

Θα πάω να αγοράσω ..... πράγματα από το σούπερ μάρκετ.

Θα ζήσει στην Ελλάδα για ..... μήνες και μετά θα γυρίσει στη χώρα του.

## Απαντήσεις Β2

Μερικές φορές δεν θυμάμαι πού έχω τα γυαλιά μου.

Στο λεωφορείο μερικοί επιβάτες ήταν όρθιοι.

Πριν από μερικά χρόνια ήμουν στη Γερμανία.

Θα ταξιδέψω στο νησί σε μερικές εβδομάδες.

Το κάπνισμα είναι συνήθεια μερικών ανθρώπων.

Θα πάω να αγοράσω μερικά πράγματα από το σούπερ μάρκετ.

Θα ζήσει στην Ελλάδα για μερικους μήνες και μετά θα γυρίσει στη χώρα του.

## Άσκηση Β3: Συμπληρώνω τα κενά του διαλόγου με τη σωστή λέξη.

υπόλοιπα, δίκιο, χρήματα, απόδειξη, λογαριασμό, επιστρέψω

- Καλημέρα.
- Γεια σας, κύριε. Τι θα θέλατε;
- Με θυμάστε; Χθες ήρθα για να ..... κάποια πράγματα.
- Ναι, ναι. Όλα εντάξει;
- Όχι, για αυτό είμαι εδώ.
- Τι έγινε;
- Τα ..... που επιστρέψατε στην κάρτα μου δεν ήταν σωστά.
- Μα, πώς έγινε αυτό; Έχετε μαζί σας την ..... αγοράς;
- Ναι, ορίστε.
- Πρέπει να μου δείξετε και τον ..... σας στην τράπεζα.
- Ναι, έχω εδώ το χαρτί από την τράπεζα. Βλέπετε; Έπρεπε να μου επιστρέψετε 64 ευρώ και εδώ είναι μόνο 32 ευρώ.
- Μισό λεπτό να τα δω. Ναι, έχετε ..... Θα τα δώσω αμέσως στο λογιστήριο.
- Θα πάρω τα χρήματά μου πίσω;
- Βεβαίως, κύριε, μην ανησυχείτε. Αύριο θα έχετε και τα ..... 32 ευρώ στον λογαριασμό σας.
- Εντάξει. Θα περιμένω μέχρι αύριο.

## Απαντήσεις Β3

- Καλημέρα.
- Γεια σας, κύριε. Τι θα θέλατε;
- Με θυμάστε; Χθες ήρθα για να επιστρέψω κάποια πράγματα.
- Ναι, ναι. Όλα εντάξει;
- Όχι, για αυτό είμαι εδώ.
- Τι έγινε;
- Τα χρήματα που επιστρέψατε στην κάρτα μου δεν ήταν σωστά.
- Μα, πώς έγινε αυτό; Έχετε μαζί σας την απόδειξη αγοράς;



.....

Είναι σίγουρο ότι δεν μπορείτε να το πάρετε;

.....

### Απαντήσεις Γ2

Μπορώ να βοηθήσω;

Ναι/Όχι.

Πώς μπορώ να το επιστρέψω;

Με την απόδειξη αγοράς.

Μπορώ να πληρώσω με μετρητά;

Ναι/Όχι.


Πώς γίνεται αυτό;

Δεν ξέρω.

Είναι σίγουρο ότι δεν μπορείτε να το πάρετε;

Ναι/Όχι.

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

<p>A.</p> 	<p>1. Έλεγχος του ταμείου στο τέλος της μέρας.</p>
<p>B.</p> <p><a href="https://elements.envato.com/tax-and-accounting-business-concept-P6TTCK6">https://elements.envato.com/tax-and-accounting-business-concept-P6TTCK6</a></p>	<p>2. Τα χαρτονομίσματα του ευρώ.</p>

<p>Γ.</p> 	<p>3. Το μηχάνημα για τον έλεγχο των χρημάτων.</p>
<p>Δ.  <a href="https://elements.envato.com/money-counting-machine-VWFD7CQ">https://elements.envato.com/money-counting-machine-VWFD7CQ</a></p>	<p>4. Τα ψιλά/τα κέρματα του ευρώ.</p>

Απαντήσεις Γ3

A2, B1, Γ4, Δ3

**Δ. Καθοδήγηση**

**Συμπληρώνω το κείμενο με τον σωστό τύπο της λέξης «χαρτονόμισμα».**

χαρτονόμισμα, χαρτονομίσματος, χαρτονομισμάτων, χαρτονομίσματα

**Πώς καταλαβαίνω ότι ένα χαρτονόμισμα είναι πλαστό;**

1. Τα γνήσια ..... δεν είναι μαλακά και το χαρτί τους δεν γυαλίζει.
2. Κοιτάζω το ..... στο φως. Θα πρέπει να δω μία κάθετη γραμμή σχεδόν στη μέση του, την ταινία ασφαλείας.
3. Στην μπροστινή πλευρά του ..... η εικόνα αλλάζει πάνω στο ολόγραμμα.
4. Στην πίσω πλευρά των ..... των 50, 100, 200 και 500 ευρώ μπορείτε να δείτε τον αριθμό που αλλάζει χρώμα.
5. Κάποια μέρη είναι πιο φωτεινά, ενώ κάποια άλλα έχουν πιο σκοτεινά χρώματα.

Απαντήσεις Δ

χαρτονομίσματα, χαρτονόμισμα, χαρτονομίσματος, χαρτονομισμάτων