

TILANNETEHTÄVÄ

Tehtävä 3.

Read the situation, then act it out together with your partner.

A Sinä aloitat

Olet saapunut Englannista viettämään parin viikon lomaa Suomeen. Menet löytötavaratoimistoon kyselymään laukkuasi, jonka kadotit musiikkiklubilla edellisenä iltana.

Seuraavassa vihjeitä vuorosanoiksesi.

- tervehdi, pyydä anteeksi, että häiritset
- kerro, että kadotit laukkusi ja sen mukana myös kaikki käteisen rahasi musiikkiklubilla eilen illalla.
- kerro, että noin kello kymmenen, koska menit silloin ostamaan lisää juotavaa, otit vain hieman rahaa mukaasi kukkarostasi ja loput rahasi laitoit takaisin reppuusi.
- kerro, että reppu oli musta, sivutaskuja oli paljon, se oli nahkainen ja hieman kulunut.
- kerro, että istuit sivustalla olevalla sohvalla, vastapäätä tarjoilutiskiä.
- totea, että et halunnut menettää paikkaasi, koska olit päättänyt istua vielä pitkään musiikki-illassa.
- kerro, että pöydässä oli muutama taiteilijan näköinen tyyppi, joita et tuntenut ja että pyysit heitä huolehtimaan laukustasi.
- kerro, että olit poissa melko pitkään, koska tapasit erään tuttavasi, joten pöytäseura oli jo lähtenyt palatessasi.
- kerro, että rahaa oli vain noin kolmesataa markkaa, mutta siellä oli myös kaulaketju, jonka olit perinyt isoäidiltäsi. Ketju on sinulle todella tärkeä muistojen vuoksi.
- kiitä toivotuksista ja sano olevasi huolellisempi tulevaisuudessa.

B Parisi aloittaa

Olet kesätoissa löytötavaratoimistossa. Toimistoon saapuu englantilainen nuori, joka on kadottanut laukunsa. Eräs ohje, joka sinulle on annettu on, että asiakkailta on ensin kyseltävä kaikki asian selvittämiseksi tarvittavat tiedot tarkasti.

Seuraavassa vihjeitä vuorosanoiksesi.

- vastaa tervehdykseen ja sano, ettei asiakas häiritse lainkaan.
- sano, että on ikävää kuulla tapahtuneesta. Kysy milloin täsmällisesti laukku katosi.
- sano, että on ehkä vaikea muistaa kaikkia yksityiskohtia, mutta pyydä asiakasta kuvailemaan laukku mahdollisimman yksityiskohtaisesti.
- kysy, mihin laukku aivan tarkasti kuvailtuna jäi.
- ihmettele, miksi hän jätti laukunsa pöytään ja poistui itse paikalta.
- kysy, istuiko pöydässä muita henkilöitä vai oliko hän ystäviensä seurassa.
- pahoittele, että kuulustelu kestää pitkään, mutta asian varmistamiseksi joudut vielä kysymään. Kysy, istuivatko samat henkilöt vielä pöydässä, kun palasit.
- kysy, oliko laukussa jotain arvokasta, joka auttaisi tunnistamaan repun juuri hänen repukseen.
- kerro, että laukku oli jätetty musiikkiklubin eteisaulaan, vain rahapussi oli poissa. Toivota hänelle onnea, jotta reppu ei enää katoaisi.