

# Tajemniczy klient

## SŁOWNICTWO I KOMUNIKACJA

- sklepy i lokale usługowe
- praca tajemniczego klienta
- dialogi w sklepach
- reklamacje
- namawianie do zakupów, odradzanie zakupu
- zakupy (on-line a stacjonarne, w galeriach handlowych a w osiedlowych sklepikach)

## GRAMATYKA

- tryb przypuszczający i rozkazujący
- negacja (dopełniacz)
- konstrukcje z liczebnikiem (miary i ilości)
- stopniowanie przymiotników i przysłówków

## PISANIE

- raport
- e-mail prywatny
- ortografia: pisownia *nie*

## KULTURA

- „Rockmen w sklepie muzycznym”
- „Wystarczy”

Всі ми колись уявляли себе в ролі іншої людини. Замислювалися, як на чиємусь місці зробили би щось зовсім протилежним чином, поводитися б інакше або просто мали можливість діяти без перешкоди власних бар'єрів. Поведінка та вчинки героїв оповідання непокоять, дивують та розбурхують уяву, але зрозуміти, що ховається за цими звичайними, на перший погляд, покупцями й що мотивує їх, вдасться лише наприкінці твору.

### Słownik

ekspedientka – продавчиня

turkusowy – бірюзовий

kotara – портьєра

kołnierz – комір

dyskretnie – загадково

łada – прилавок

beztroski – безтурботний

ulotka – листівка

zaplecze – підсобне приміщення

przyrządzać – готувати

rollup – розсувний стенд

czapka z daszkiem – кепка

kitka – хвіст

narzucony – накинутий

reklamacja – скарга

wylądować – приземлитися

okładka – обкладинка

paragon – чек

dołączony – додається

użytkowanie – використання

kierownik – менеджер, керівник

udobruchany – заспокоєний

fiszki – картки

komplet sportowy – спортивний набір

zleceniodawca – замовник

– Pomóc pani w czymś? – Ekspedientka sklepu odzieżowego zauważyła, że jedna z klientek stoi na środku i wygląda na trochę nieśmiałą i trochę zagubioną.

– Przepraszam, mogłaby mi pani pokazać, gdzie jest przymierzalnia? – Dziewczyna w szarym sweterku i dżinsach, z długim, turkusowym płaszczem w dłoni obróciła się w stronę ekspedientki.

– Oczywiście. Z tyłu za kasą po prawej stronie. Widzi pani?

– Tak, dziękuję.

Dziewczyna odeszła, a ekspedientka rozejrzała się po sklepie. Było trochę ludzi. Kręcili się między półkami ze spodniami i koszulkami, przesuwali wieszaki z płaszczami i kurtkami, przykładali wybrane modele do siebie, próbując ocenić, czy rozmiar jest dobry, a kolor twarzowy. Kobieta pomyślała, że czas sprawdzić, czy dziewczyna w przymierzalni nie potrzebuje pomocy. Przeszła na tył sklepu. Zerknęła na buty wystające spod kotary i głośno zapytała:

– I jak ten płaszcz?

– Właśnie nie wiem. Gdybym była swoją babcią, powiedziałabym, że chyba jest trochę za mały.

– Przyniosę pani większy rozmiar. Jaki pani miała?

– S. To może od razu odniosłaby pani ten model?

– Oczywiście – ekspedientka wzięła płaszcz i poszła szukać większego rozmiaru. Wróciła po chwili.

– Proszę, niech pani przymierzy ten. Powinien być dobry.

Dziewczyna zasunęła firankę, a ekspedientka cierpliwie czekała na wynik przymiarki. Po chwili klientka wyszła z przymierzalni.

– Jak wyglądam?

– Bardzo ładnie. Turkus to jest jednak kolor dla blondynek, zdecydowanie. I bardzo dobrze na pani leży ten płaszcz. A jak się pani w nim czuje?

– To chyba jednak nie mój styl. Za bardzo podkreśla figurę. I coś jest nie tak z tym kołnierzem.

– Taliowane modele są bardzo modne w tym sezonie. A co konkretnie nie podoba się pani w kołnierzu? Może pomogę?

– Wydaje się za duży.

– A gdyby pani spróbowała go ułożyć inaczej? Pani pozwoli – ekspedientka podeszła do dziewczyny i zaczęła fantazyjnie zawijać lewą stronę kołnierza na prawą; zapięła też dekoracyjny guzik i go wyeksponowała. – Niech pani teraz spojrzy. Ładnie, prawda? – skierowała dziewczynę w stronę dużego lustra. – Mamy w ofercie również czarne, wełniane szale, czapki i rękawiczki. Może panią zainteresują? Do turkusu pasują doskonale.

– A ile kosztuje ten płaszcz?

– 450 zł. Do środy przy zakupach stacjonarnych za cenę powyżej 500 zł dajemy 10% rabatu, więc warto rozważyć dodatki.

– Dobrze, przemyślę to. Na razie bardzo pani dziękuję. Prześpię się z tą decyzją.

– Rozumiem. I zapraszam. Proszę zaglądać na naszą stronę na FB. Znajdzie tam pani informacje o wszystkich nowościach i promocjach.

– Zajrzę na pewno. Do widzenia.

– Do zobaczenia.

Dziewczyna wyszła ze sklepu, rozejrzała się dyskretnie i skierowała w stronę korytarza prowadzącego do łazienek. Ekspedientka, która zajęła się innymi klientami, już tego nie widziała.

\*

W cukierni była mała kolejka. Większość klientów brała coś na wynos, niektórzy decydowali się na gorące napoje i deser przy stoliku. Pachniało kawą, czekoladą, cynamonem i wanilią. Przy ladzie klientów obsługiwało dwóch młodych chłopaków w firmowych fartuchach i czapkach na głowie. Młoda blondynka – klientka – w długiej, czarnej, plisowanej spódnicy i białej bluzce rozmawiała przez telefon i rozglądała się dokoła, czekając na swoją kolej. Przy stoliku w rogu zauważyła pozostawiony brudny talerzyk od ciasta i kubek po kawie. Na innym opuszczonym stoliku błyszczała plama po rozlanej kawie czy czekoladzie. Ktoś chyba próbował ją zetrzeć, bo obok leżała mokra, brudna chusteczka. Klienci, którzy mieli ochotę usiąść i odpocząć, zniechęceni odwracali się od tego stolika i szukali innego miejsca.

– Dla ciebie? – usłyszała, gdy kolejka przy ladzie się przesunęła i nadeszła jej pora na zakupy.

Spojrzała zaskoczona na chłopaka. Wprawdzie była zapewne niewiele starsza od niego, ale jednak!

– Mam ochotę na coś słodkiego. Co by pan polecił?

– Wszystko! Jesteś w cukierni, dziewczyno, a to oznacza, że wszystko jest słodkie i wszystko pyszne. Spójrz na tę kolejkę. O czymś świadczy, nie? – Śmiał się od ucha do ucha beztroskim uśmiechem przesadnie pewnego siebie nastolatka. I żuł gumę. – To co będzie?

– Dwie cynamonki poproszę.

– Widzisz, nietrudna decyzja, co? – mrugnął do niej okiem i podał zapakowane cynamonowe bułeczki. Papierowa torebka była źle zawinięta i szybko się otworzyła. Cynamonki o mało co nie wypadły. – Coś jeszcze?

– Widziałam w państwa ulotce przy wejściu, że czwartek jest dniem promocji na produkty z twarogiem. Czy to aktualne jeszcze?

– A nie, nie. Już nie – energicznie pokiwał głową. – Od dzisiaj weszły nowe promocje, ale kolega nie zdążył jeszcze rozłożyć nowych ulotek. Teraz dniem promocyjnym będzie piątek, ale co dokładnie będzie w promocji, to nie pamiętam. Musiałbym zajrzeć. – Młody sprzedawca nie wyglądał przy tym, jakby miał na „zaglądanie” najmniejszą ochotę.

– A mógłby pan? – chłopak popatrzył na nią z niemym pytaniem „Serio?!” – Teraz?

Młody poszedł na chwilę na zaplecze. Nie ukrywał, że robi to niechętnie. Po ludzku nawet mu się nie dziwiła. Dziś nie piątek, więc i tak nie można jeszcze skorzystać z żadnej firmowej promocji.

– Piątki. Pieczywo z makiem minus 30% i torty minus 20% od 17:00 – rzucił chłopak po powrocie i chyba siłą powstrzymał się, by nie zapytać „Zadowolona?!”. Zdaje się, że zgubił też na zapleczu swoją czapkę.

– Dziękuję, może skorzystam. – Chłopak zbył uwagę milczeniem. Kolejka nie malała, więc próbował pośpieszyć dziewczynę wzrokiem. Udawała, że tego nie widzi. – Poproszę jeszcze średnią kawę na wynos. I to już będzie wszystko.

Chłopak poszedł do ekspresu przyrządzić to, o co prosiła. Kiedy wrócił postawił przed nią kubek gorącego napoju i zamknięcie.

– Płacisz kartą czy gotówką?

– Kartą.

– Dobra.

Zapłaciła, przystawiając kartę do terminala. Sprzęt wydał charakterystyczny dźwięk. Zastanawiała się, czy powinna jeszcze udać oburzenie brakiem kultury językowej chłopaka, ale uznała, że już nie warto. Wykrzykiwanie „Skandal!” na środku sklepu to jednak nie było jej zadanie. Chłopak wydrukował paragon i wyrzucił go automatycznie do śmietnika pod ladą. Nie zapytał też, czy dziewczyna chce potwierdzenie transakcji.

Blondynka zamknęła sama swoją kawę, zabrała cynamonki i wyszła z kolejki, a chłopak zajął się już następną osobą. „Dziękuję. Zapraszamy ponownie” – odpowiedziała mu w myślach, wychodząc.

\*

W księgarni nie było akurat nikogo. Dwoje sprzedawców spacerowało niespiesznie między półkami. Co chwilę poprawiali krzywo ustawione stosy książek czy przekładali tomy, jeśli kolejność alfabetyczna autorów się nie zgadzała. Trochę ze sobą rozmawiali, ale niezbyt głośno. I mężczyzna, i kobieta z trudem omijali wielkie reklamowe rollupy ze zdjęciami aktualnych bestsellerów, za to żaden klient z pewnością nie mógłby ich nie zauważyć. Sprzedawcy byli obserwowani z Rossmanna z naprzeciwka, ale nie mogli o tym wiedzieć.

Para jednocześnie spojrzała na energiczną klientkę, która weszła nagle do salonu od strony sklepu z kosmetykami z dużą książką pod pachą. Miała na głowie czapkę z daszkiem, spod której wystawał jasny kitek, legginsy i sportową kamizelkę narzuconą na bluzę adidasa.

– Dzień dobry. Ja w sprawie reklamacji – oświadczyła zdecydowanie.

– To zapraszam do kasy. Co się stało? – spokojnym tonem zapytał mężczyzna.

– Tydzień temu kupiłam od państwa podręcznik do angielskiego, ale moja nauczycielka jednak zmieniła zdanie i chce korzystać w ciągu roku z innej książki, więc ten mi nie będzie potrzebny – książka „Checkpoint” wylądowała z hukiem na ladzie. Miała zniszczoną okładkę i zagięte rogi stron.

Mężczyzna przez chwilę trzymał podręcznik w rękach i go oglądał. Gdy otworzył przypadkowe strony, okazało się, że niektóre są popisane ołówkiem.

– Chodzi pani raczej o zwrot, nie reklamację. Czy ma pani paragon?

– Nie. Zamawiałam ją przez internet – powiedziała dziewczyna takim tonem, jakby to wszystko wyjaśniało.

– Zawsze, kiedy dostaje pani przesyłkę, do towaru dołączony jest też paragon. Może pani o nim po prostu zapomniała? – do rozmowy włączyła się też kobieta.

– Już mówiłam, nie było.

– To niestety – wyraz twarzy sprzedawcy świadczył o tym, że jest mu naprawdę przykro. – Podstawą zwrotu towaru jest dowód zakupu, czyli paragon lub faktura. To raz. A dwa – towar musi być niezniszczony, a ta książka nosi wyraźne ślady użytkowania. – Mężczyzna mógłby pracować w dyplomacji. Szczerze mówiąc, podręcznik wyglądał, jakby go ktoś wyciągnął krowie z gardła.

– Chcę się widzieć z kierownikiem!

– To możliwe, oczywiście, choć nie w tej chwili. Może pani zostawi jakiś kontakt do siebie? Przekażę i kierownik jeszcze dziś do pani oddzwoni. Mogę też przekazać adres mailowy, na jaki przyjmujemy reklamacje i zwroty. Może pani opisać swoją sytuację. Ale z góry uprzedzam – to niestety nic nie da.

– To co ja mam zrobić z tą książką? – Dla odmiany dziewczyna przestała mówić bojowym tonem i udała bezradną.

– Na pani miejscu spróbowałabym odsprzedać książkę na jakiejś aukcji w internecie. Wystarczy, że weźmie pani gumkę i wymaże te ołówkowe wpisy. W ten sposób odzyska pani część pieniędzy. A nowy podręcznik może pani zamówić u nas. Najlepiej w aplikacji mobilnej. Zachęcamy do założenia, jeśli jeszcze jej pani nie ma, rabaty są naprawdę korzystne. A przesyłkę można odebrać u nas w salonie już następnego dnia – sprzedawczynie dołączyła do pokojowego tonu mężczyzny.

– Ale nie chcę później dostawać na swoją skrzynkę mailową setek maili marketingowych dziennie!

– Spokojnie, to pani decyduje, na co się pani zgadza. Po prostu nie wszystkie zgody pani zaakceptuje – sprzedawca mówił pewnym siebie głosem. Budził zaufanie.

Kilka minut później udobruchana dziewczyna ściągała aplikację na swój telefon i z pomocą sprzedawców zakładała swoje nowe konto. Gdy wychodziła, kobieta rzuciła jeszcze w jej stronę:

– Skoro ten angielski teraz panią interesuje, to może pani jeszcze zerknąć na naszą półkę z nowościami do nauki tego języka. Jest tam seria angielskich klasyków w wydaniu dwujęzycznym i uproszczone angielskie powieści – łatwiejsze do czytania dla uczących się angielskiego. Jest też sporo fiszek, gier, komiksów. Polecam.

– Chętnie. Ale może nie dziś, spieszę się.

– Oczywiście. To tu jeszcze mała zakładka do książki z adresem naszej strony internetowej, może się przyda – kobieta wręczyła blondynce pięknie zaprojektowaną zakładkę. – Miłego dnia.

– Dziękuję, wzajemnie.

Wychodząc, jeszcze specjalnie potrąciła łokciem pudełko puzzli leżące przy samym brzegu.

– Przepraszam – bąknęła cicho.

– Nic się nie stało, już podnoszę – usłyszała od mężczyzny, który faktycznie spieszył się, by podnieść puzzle z podłogi, zanim ona to zrobi.

\*

W hotelowym pokoju obok łóżka stała otwarta walizka, z której wystawały kostiumowe przebrania tajemniczej klientki: džinsy, szary sweter, biała bluzka, czarna, plisowana spódnica, komplet sportowy i czapka z daszkiem. Udawanie różnego typu klientów było zabawne, Beata to lubiła. Za to pisanie raportu z obserwacji było najmniej lubianą częścią jej pracy. Z rozpuszczonymi i jeszcze mokrymi od mycia blond włosami siedziała po turecku na wielkim hotelowym łóżku, zawinięta w szlafrok i wypełniała puste miejsca w ankietach widoczne na ekranie swojego laptopa. Wyglądała teraz mniej dziewczęco, a bardziej kobieco. Wracała pamięcią do dzisiejszych rozmów, przypominała sobie, jak wyglądały odwiedzane dziś przez nią sklepy, a jak sprzedawcy. Analizowała ze szczegółami, jak czuła się jako klientka w poszczególnych sytuacjach. Wypełnianie ankiet było nudne, ale wiedziała, że od jej dokładności i obiektywizmu zależy przyszły sukces sprzedażowy jej zleceniodawców. A na tym w końcu polegała ta praca.

# ĆWICZENIA

## ROZUMIENIE TEKSTÓW

### 1. W którym sklepie...?

jest zaplecze	pracuje 2 sprzedawców	można kupić wełniane dodatki
można kupić cynamonki	nie przyjęto reklamacji	pracownik mówi do Beaty na ty
są dostępne materiały reklamowe	są przymierzalnie	pracownicy noszą służbowe ubrania
jest brudno	można kupić puzzle	Beata udaje kogoś bardzo pewnego siebie

### 2. Proszę napisać odpowiedź.

1. Jak wygląda Beata, kiedy przychodzi do sklepu odzieżowego?

.....  
.....

3. Jakiego koloru płaszcz przymierza Beata?

.....  
.....

4. Co sugeruje sprzedawczyni ze sklepu odzieżowego?

.....  
.....

5. Co Beata kupuje w cukierni?

.....  
.....

6. Jak zachowuje się chłopak z cukierni?

.....  
.....

7. Jak wygląda cukiernia?

.....  
.....

8. Z jakim problemem Beata przychodzi do księgarni?

.....  
.....



9. Dlaczego sprzedawca nie może pomóc Beacie?

.....  
.....

10. Do czego sprzedawcy zachęcają Beatę w księgarni?

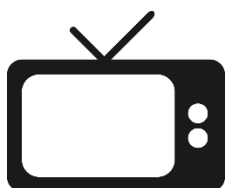
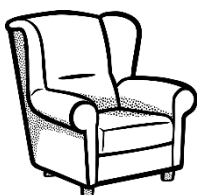
.....  
.....

11. Czy Beata lubi pracę tajemniczej klientki?

.....  
.....

## SŁOWNICTWO I KOMUNIKACJA

1. Proszę dopasować nazwy sklepów i punktów usługowych do symboli.



księgarnia  
butik/sklep odzieżowy  
sklep sportowy  
kwiaciarnia  
fryzjer  
piekarnia  
salon urody

cukiernia  
salonik prasowy  
sklep obuwniczy  
pralnia  
punkt gastronomiczny  
sklep meblowy  
AGD/RTV

2. Kim jest tajemniczy klient? Proszę wstawić fragmenty w odpowiednie miejsce w tekście.

**A. zatrudniają duże firmy**

**B.** pytania klientów

**C.** w sklepie

**D.** kim jest

**E.** robienia zakupów

**F.** najwyższa

**G.** żegnają

**H.** sytuacje konfliktowe

**I.** towar

**J.** uwagi i komentarze

**K.** cierpliwi

Tajemniczy klient to osoba, którą ...[A]... zajmujące się najczęściej handlem lub usługami. Taka osoba pracuje anonimowo. Nikt nie powinien wiedzieć, [.....], jak się nazywa ani jaki jest prawdziwy powód jej wizyty [.....] lub w punkcie usługowym. Kiedy tajemniczy klient przychodzi do wskazanego miejsca, sprawdza na przykład, czy sprzedawcy grzecznie witają się i [.....] z klientami, czy odnoszą się do nich z szacunkiem i kulturą, czy są [.....], czy oferują im pomoc, czy zachęcają do [.....], ale nie są w tym napastliwi, czy odpowiadają na [.....], czy są nastawieni na kontakt, czy potrafią mądrze rozwiązywać [.....]. Pod tym kątem ocenia się szczególnie nowych pracowników. Tajemniczy klient dokładnie obserwuje też wnętrze sklepu – czy [.....] jest ładnie poukładany, czy klientowi łatwo jest go znaleźć, obejrzeć lub przymierzyć, czy reklamy i informacje o promocjach są aktualne i dobrze widoczne. Tajemniczy klienci są trochę jak aktorzy – pracują w oparciu o gotowy scenariusz, w którym zawarte są wszystkie pytania, które powinni zadać, i opisane zachowania, które powinni zaprezentować. Po badaniu w punkcie (sklepie, biurze, firmie...) zadaniem tajemniczego klienta jest napisanie raportu, w którym znajdują się wszystkie [.....] na temat pracowników i wyglądu sklepu. Na podstawie uwag z raportu ustala się strategię poprawy jakości obsługi, jeśli taka jest konieczna. A wszystko po to, by sprzedaż była jak [.....].

**3. W jakim sklepie można to usłyszeć?**

A. Te szpilki są za ciasne.  
Czy ma pani większe?

B. Poproszę kanapkę z szynką i  
chleb razowy.

C. Po ile te torty?

D. Kilo ziemniaków i 2 pomidory  
proszę. Czy coś jeszcze?

E. Słuchawki są na półkach po prawej,  
a torby do laptopów tutaj, na dole.

F. Kawa będzie na miejscu  
czy na wynos?

G. Filet z kurczaka, parówki i 10  
plasterków szynki. Wszystko?

H. Domki dla lalek przyjadą jutro, a gry  
planszowe trzeba przetożyć bliżej kas.

I. Gumę do żucia w drażetkach i „Polska The Times” poproszę.

J. Czy ta kanapa się rozkłada?

K. Mają państwo profesjonalne piłki do siatkówki?

#### 4. Proszę uzupełnić dialog.

KLIENT: Dzień dobry. Przedwczoraj kupiłem u państwa telefon, dziś chciałbym go zwrócić.

SPRZEDAWCA: .....

KLIENT: Ekran dotykowy jest wadliwy. Nie zawsze działa, nie wiem dlaczego. Jest też jakiś problem z klawiaturą.

SPRZEDAWCA: ..... Naprawię go lub wymienię panu na inny.

KLIENT: Wiem, ale myślę, że coś może być nie tak generalnie z tym modelem. Sprawdziłem – ma dużo złych opinii w internecie. Dlatego wolę go oddać, a wybrać zupełnie inny.

SPRZEDAWCA: Dobrze. ....?

KLIENT: Faktury nie, paragon tak. Proszę.

SPRZEDAWCA: Dobrze. To proszę tu podpisać. Zwrot pieniędzy będzie na kartę, bo kartą pan płacił. Środki powinny wrócić na konto do 3 dni.

KLIENT: .....

SPRZEDAWCA: Bardzo proszę.

#### 5. Proszę przekonać kolegę/koleżankę:

- żeby kupił(-a) zestaw kosmetyków w promocji.
- żeby ściągnął(-ęła) na telefon aplikację znanego sklepu odzieżowego.
- żeby poszedł(-ła) z Panem/Panią na zakupy.
- żeby zaczął(-ęła) oszczędzać, a nie wydawać wszystkie pieniądze na nowe ubrania i gadżety.
- żeby sprzedał(-a) swoje nieużywane ubrania na aukcji internetowej.

#### 6. Proszę porozmawiać...

- a) Zakupy (odzieżowe, spożywcze) – jak je robić, by być zadowolonym, nie wydawać za dużo pieniędzy i dbać o planetę?
- b) Zakupy w sklepach stacjonarnych czy internetowych – co jest lepsze i dlaczego?
- c) Idealny sprzedawca – jaki powinien być?
- d) Polacy mówią: *Nasz klient – nasz pan*. Co to znaczy? Czy zgadza się Pan/Pani z tym stwierdzeniem?
- e) Galeria handlowa czy mały sklepik osiedlowy – gdzie jest lepiej robić zakupy i dlaczego?

## GRAMATYKA

### 1. Proszę utworzyć dobre formy.

#### A. Proszę utworzyć formy trybu przypuszczającego wg wzoru.

- a) Sięgnąłby (*Sięgnąć*) mi pan tę herbatę z góry? Bo ja jestem za niska.
- b) Moje siostry ..... (zgłosić) reklamację, ale nie mają już paragonu.
- c) ..... (Pokazać) mi pan, gdzie jest przymierzalnia?
- d) Czy ..... (móc, ja) prosić torbę na zakupy?
- e) Dziecko ..... (chcieć) kupić każdą zabawkę z tego sklepu, ale rodzice mu nie pozwalają.
- f) Moja babcia ..... (powiedzieć), że to stanowczo za krótka spódnica.
- g) Moi rodzice ..... (uznać), że to najlepszy targ w okolicy, ale oni nie widzieli tych w Maroku.
- h) Marku, ..... (zapłacić) za mnie? Zapomniałam portfela i karty z domu.
- i) ..... (Zapytać, ja) sprzedawcę, kiedy będzie dostawa, ale właśnie gdzieś sobie poszedł.
- j) Tomasz ..... (kupić) laptopa w sklepie internetowym, ale nie zna żadnego godnego zaufania.
- k) ..... (Chcieć, wy) sprawdzić ofertę tego butiku? Mam ulotki.

#### B. Proszę utworzyć zdania z *gdyby* wg wzoru

[Wanda] wziąć torbę zakupową z domu, nie musieć płacić w sklepie za jednorazówkę  
Gdyby Wanda wzięła torbę zakupową z domu, nie musiałaby płacić w sklepie za jednorazówkę.

- a) [ja] wziąć koszyk, nie musieć trzymać zakupów w rękach

.....  
.....  
b) [dziecko] móc samodzielnie robić zakupy w sklepie spożywczym, kupować tylko słodycze

.....  
.....  
c) [ty] zwrócić towar, dostać za niego pieniądze

.....  
.....  
d) [on] porozmawiać ze sprzedawcą, doradzić mu, który towar jest najlepszy

.....  
.....  
e) [my] pojechać do galerii handlowej, zrobić od razu większe zakupy

.....  
.....  
f) [moja sąsiadka] mieć ważne badania BHP, pracować w sklepie spożywczym

.....  
.....  
g) [rodzice] być bogatym, móc nie oszczędzać pieniędzy na zakupach

.....  
.....  
h) [wy] chcieć skorzystać z promocji, szukać okazji w czasie wyprzedaży Black Friday

**2. Proszę zamienić zdania wg wzoru.**

0.	<i>Proszę podejść do kasy samoobsługowej.</i>	<i>(pani) Niech pani podejdzie do kasy samoobsługowej.</i>
1.	Proszę mi dać potwierdzenie sprzedaży.	(pan)
2.	Proszę się przesunąć w kolejce.	(państwo)

3.	Proszę mi to doliczyć do rachunku.	(pani)
4.	Proszę wziąć koszyk.	(państwo)
5.	Proszę zapłacić kartą.	(państwo)
6.	Proszę rozmiąć pieniądze.	(pani)
7.	Proszę zaczekać na kierownika sklepu.	(pan)
8.	Proszę przejść do przymierzalni.	(panie)
9.	Proszę sprawdzić towar w 2. alejce.	(panowie)
10.	Proszę o to zapytać przy kasie.	(pan)

### 3. Proszę zapisać zdania z negacją.

PRZYKŁAD: *Czy jest ochroniarz? Nie, nie ma ochroniarza.*

- a) Czy jest chleb? .....
- b) Czy jest kierowniczką sklepu? .....
- c) Czy są dzinsy rurki? .....
- d) Czy jest ktoś do sklepu na jutro na drugą zmianę?  
.....
- e) Czy są laptopy? .....
- f) Czy są świeże żeberka? .....
- g) Czy jest wiśniowa coca-cola? .....
- h) Czy są rogalce maślane? .....
- i) Czy jest nowa książka Remigiusza Mroza? .....
- j) Czy są wełniane płaszcze? .....

### 4. Proszę wpisać poprawne formy.

PRZYKŁAD: Podaj mi te sterte zeszytów (ta, sterta, zeszyt) z góry.

- a) Chcę przymierzyć ..... (te, 2, para, spodnie) i ..... (tamta, koszulka).
- b) Kupiłam ..... (5, kilogram, jabłka) i ..... (2, paczka, cynamon). Będziemy robić mus. Przydałoby się jeszcze ..... (trochę, cukier).
- c) Poproszę ..... (3, bochenek, chleb) i ..... (2, bułka).
- d) Zamówiłam w sklepie internetowym ..... (3, opakowanie, bateria) i ..... (2, pokrowiec) na laptopy.
- e) Byłam na targu i mam w torbie ..... (pół, pęczek, szczypiorek), ..... (3, kilogram, ziemniak), (2, cebula) i ..... (6, marchewka).
- f) Czy mogę obejrzeć ..... (te, 2, zimowa czapka)?
- g) Na zimę kupię sobie ..... (dużo, rękawiczka, 3, szal, 1, kurtka).
- h) Poproszę ..... (20, plasterek, szynka) i ..... (ćwiartka, kurczak).
- i) Po co ci tak ..... (dużo, reklamówka)?
- j) Obejrzałam ..... (10, podręcznik) w tej księgarni. Żaden nie jest dobry.

**5. Proszę wpisać dobre formy stopnia wyższego lub najwyższego przymiotników i przysłówków.**

PRZYKŁAD: Bez dzieci zakupy robi się zdecydowanie szybciej (szybko).

- a) Ten sweter jest na mnie za mały. Czy są ..... (duży)?
- b) XL to w tej chwili ..... (duży) rozmiar, jaki mamy w sklepie. Potem są już tylko L-ki, M-ki i S-ki. XXL nie ma.
- c) ..... (dużo) klientów będzie w sklepach w okresie przedświątecznym.
- d) Ten płaszcz jest na ciebie za luźny. Przymierz ..... (mały) rozmiar.
- e) Paradoksalnie ..... (drogo) jest w małych, wiejskich sklepikach, które nie mają konkurencji.

- f) Rozumiem, że rurki są modne, ale jeśli wezmę ..... (wąski) spodnie, nogi zwyczajnie mi się w nie nie zmieszczą!
- g) Ta sukienka ma ..... (ładny) fason niż tamta. Jest taliowana i ma ładny pasek.
- h) W galerii ..... (dobrze) robi się zakupy – sklepów jest dużo, są różne, można zrobić przerwę w zakupach na obiad czy na kawę, a potem je kontynuować.
- i) Mam wrażenie, że towary z chińskich sklepów niszczą się jednak ..... (szybko), ale ich ceny są ..... (niski).
- j) Mówią, że zakupy odzieżowe ..... (mądrze) jest robić ze stylistą. Ja mam jednak ..... (praktyczny) podejście do życia i uważam, że wystarczy je samemu dobrze zaplanować i myśleć o ograniczonym budżecie.

## PISANIE

1. Proszę sobie wyobrazić, że na czas wakacji zatrudni(-a) się pan(-i) w sklepie odzieżowym typu H&M. Proszę napisać e-mail do kolegi lub koleżanki, w którym opisze pan(-i) pierwsze wrażenia z tej pracy (jacy są klienci, szef, w jakich godzinach pan/i pracuje, czy zarobki są satysfakcjonujące, jakie są pana/pani obowiązki, na co trzeba uważać itd.).
2. W poznanej historii mamy dziewczynę, która jako tajemnicza klientka musi napisać raport z wizyt w różnych sklepach. Proszę się w nią wcielić i napisać fragment raportu poświęcony jej wizycie w cukierni. Proszę opisać i ocenić sprzedawców oraz wygląd sklepu. Proszę zasugerować, co trzeba zmienić, by cukiernia funkcjonowała lepiej/bardziej profesjonalnie.
3. Razem czy osobno? Proszę zapisać poprawnie słowa z *nie*.

PRZYKŁAD: Co za nie/szczęście! Zapomniałam kupić na jutro chleb.  
 Co za nieszczęście! Zapomniałam kupić na jutro chleb.

- a) Nie/kupiłam Ci tych spodni, bo były za drogie. Ale nie/dziś to jutro, nie/martw się, kiedyś je dostaniesz. Choć może nie/prędko.

.....  
 .....



- b) Nie/nawidzę długiego chodzenia po galeriach handlowych. Bywam tam nie/często, bo jestem nie/cierpliwa i nie/specjalnie zamożna.  
 .....  
 .....
- c) Nie/będę już nosić tych butów, bo są nie/modne.  
 .....  
 .....
- d) Nie/chętnie to przyznaję, ale nigdy nie/kupiliśmy niczego ze sklepu internetowego.  
 .....  
 .....
- e) Nie/zawsze towar tani jest nie/dobrej jakości.  
 .....  
 .....
- f) Wbrew pozorom kupowanie przez aplikacje nie/wiele się różni od tradycyjnych zakupów.  
 .....  
 .....
- g) Nie/którzy z nas poukładali nie/co ten towar na półkach, bo nie/chcieli nie/pokoić nim szefa.  
 .....  
 .....
- h) Nie/najlepszy w smaku ten kurczak z galerii. W ogóle nie/słony, a zwykle są wręcz przesolone.  
 .....  
 .....
- i) W biurze obsługi klienta nie/przyjęli mojej reklamacji. Nie/mile mnie zaskoczyli.  
 .....  
 .....
- j) Rzecznik praw konsumenta wprawdzie dziś nie/pracuje, ale normalnie nie/trudno się z nim spotkać.  
 .....  
 .....
- k) Ludzie z autyzmem odczuwają nie/pokój w galeriach handlowych. Jest tam za dużo bodźców.  
 .....  
 .....

## KULTURA

1. Proszę obejrzeć skecz polskiego mima Ireneusza Krosnego „Rockman w sklepie muzycznym” (<https://www.youtube.com/watch?v=pcgeOzlgdrE>) i opowiedzieć, jak wyglądała tytułowa wizyta. Jaki jest pana/pani zdaniem najgorszy typ klientów w sklepach?

2. Proszę posłuchać piosenki „Wystarczy” (sł. Katarzyna Nosowska, muz. Katarzyna Nosowska, Paweł Krawczyk, śpiewa Katarzyna Nosowska) i uzupełnić w niej brakujące słowa.

O jakim problemie współczesnego świata jest mowa tym tekście. Jakie rozwiązanie proponuje wokalistka? Czy dodał(a)byś jakieś inne od siebie?

Proszę zaśpiewać tę piosenkę.

Czemu prędko .....  
Traci połysk, blask  
Każdy ....., rzecz  
W oka mgnieniu wręcz  
Pnie się materii stos do .....  
Co waży, kosztował, a nie cieszy już  
Mało, mało ..... więcej  
Zmieniam na wystarczy - zero strat  
Rzucam ..... znów, na to co mam  
Chcę poczuć dawny zachwyty - zero strat  
Dzisiaj mało, mało jeszcze więcej  
Zmieniam na wystarczy - zero strat  
To co ..... znane znów jest nowe  
Tak chcę na to patrzeć  
Satysfakcja trwa  
....., może dwa  
I ponownie głód  
Gromadzenia mus  
Widoczny z kosmosu jak ..... mur  
Everest kłopotów co nie cieszą już  
mało, mało jeszcze więcej  
Zmieniam na wystarczy - zero strat  
Rzucam okiem znów, na to co mam  
Chcę poczuć ..... zachwyty - zero strat  
Dzisiaj mało, mało jeszcze więcej  
Zmieniam na wystarczy - zero strat  
To co stare znane znów jest nowe  
Tak chcę na to patrzeć - zero strat

## GRY I ZABAWY

Od podanych liter w nazwach sklepów proszę spróbować utworzyć sensowne zdania.  
W miarę możliwości proszę zachować kolejność liter.

Czy wiesz, jakie produkty są sprzedawane w tych sklepach?

PRZYKŁAD: CASTORAMA

→ Cóż, Asia się trochę obawia różnych akcji moich artystów.

OBI .....

SOWA .....

LIDL .....

SMYK .....

EMPIK .....

NETTO .....

ROSSMANN .....

KAUFLAND .....

BIEDRONKA .....

POLO-MARKET .....