

PART V

SALES SERVICE



Must-Have
Souvenirs from
Around the World

Duty-Free
Shops and
Department
Stores

4



The Grand
Bazaar
in Istanbul,
Türkiye

Product
Recommendations
and Descriptions

1



PART V에서는

우리나라를 방문하는 외국인 관광객들을 상대로 한 '상품 추천 및 설명', '결제 · 교환 · 환불 업무', '고객 불편 사항 처리' 등과 관련된 영어 회화를 학습한다. 이를 통해 판매 관련 영어 회화 기법을 함양하여 우리나라를 방문하는 외국인 관광객들에게 친절하고 다양한 서비스를 제공할 수 있도록 한다.

2

Product Payment,
Exchange, and Return

3

Handling
Customer
Complaints

5

Traditional
Markets**LESSON 1**

Product Recommendations and Descriptions

LESSON 2

Product Payment, Exchange, and Return

LESSON 3

Handling Customer Complaints

LESSON 4

Duty-Free Shops and Department Stores

LESSON 5

Traditional Markets

Culture

Must-Have Souvenirs from Around the World

Famous Tourist Attractions

The Grand Bazaar in Istanbul, Türkiye

Goals of Part V

- Recommending and describing products
- Responding to customers who pay for, exchange, or return products
- Handling customer complaints regarding shopping
- Doing sales work at duty-free shops, department stores, and traditional markets

- 상품 추천하고 설명하기
- 상품을 결제·교환·환불하는 고객 응대하기
- 쇼핑 관련 고객 불편 사항 다루기
- 면세점, 백화점, 전통 시장에서 판매하기

My Study Plan Write your study plan for this part.**My Goals**

- _____
- _____
- _____

How to Achieve the Goals

- _____
- _____
- _____

LESSON

1

Product Recommendations and Descriptions

상품 추천 및 설명



Topics

- Recommending products • 상품 추천하기
- Describing products • 상품 설명하기

Goals

- How to recommend products
- How to describe the quality and usage of products
 - 상품을 추천하는 방법
 - 상품의 품질과 사용법을 설명하는 방법

Field Activity

- Role-playing for recommending and describing products
 - 상품을 추천하고 설명하는 역할극하기

A Look and Guess

Look at the pictures below and guess which product foreign tourists like to buy the most in Korea. You can also make your own suggestions.



B Look and Match

Match the following descriptions to the pictures from A.

- | | |
|-----------------------------------|-----|
| 1. face masks | (b) |
| 2. electric thermal rice cookers | (a) |
| 3. dried seaweed | (e) |
| 4. stationery and office supplies | (d) |
| 5. personalized stamps | (c) |

C Choose and Talk

Choose one product from above and talk about it with a partner.

I'd like to buy some presents for my family. Would you recommend something?



Of course. How do you like these face masks?

A Look and Guess

다음 사진을 보고, 외국인 관광객이 한국에서 가장 구매하고 싶어 하는 상품이 무엇인지 추측해 보세요. 여러분이 직접 제안도 해 보세요.

B Look and Match

A의 사진과 다음 설명을 연결하십시오.

1. 마스크 팩
2. 전기밥솥
3. 김
4. 문구와 사무용품
5. 개인 맞춤형 도장

C Choose and Talk

위에서 상품을 하나 골라 짝과 함께 그것에 대해 대화하십시오.

여: 가족들에게 줄 선물을 좀 사려는데요. 추천 좀 해 주시겠어요?

남: 물론이죠. 이 마스크 팩은 어떨까요?

Words & Expressions

- **electric** a. 전기의 of or relating to electricity; operated by electricity
If you suspect a gas leak, do not strike a match or even turn on an **electric** light.
- **thermal** a. 열의 connected with heat
The engineers conducted **thermal** testing to ensure the equipment could withstand high temperatures.
- **seaweed** n. (김 · 미역 등의) 해초 a type of plant that grows in the sea
Koreans enjoy eating dried **seaweed**.
- **stationery** n. 문구류, 문방구 materials (such as paper, pens, and ink) that are used for writing or typing
My daughter loves to draw, so I bought her a beautiful **stationery** set with colorful pens, notebooks, and stickers.

- **personalized** a. 개인이 원하는 대로 할 수 있는 changed in order to fit the needs or requirements of a person
All our courses are **personalized** to the needs of the individual.
- **stamp** n. 도장 tool or device used to imprint a mark, seal, or design on a surface
The official **stamp** on the document confirmed its authenticity.
- **recommend** v. 추천하다 to tell someone that something is good or useful
I **recommend** the book to all my students.

Recommending Products

상품 추천하기

A Listen and Do

대화를 듣고, 질문에 답하십시오.

1. 여자는 무엇을 구매하는가?

- ㉠ 플로라: 오래 지속되는 향, चेरी 아몬드 에센스
- ㉡ 네이처: 순수한 허브 추출물, 무향
- ㉢ 프리미어: 지성 피부를 위한 로션, 가벼운 보습제

2. 여자는 구매를 위해 얼마를 지불하는가?

- ㉠ 10달러. ㉡ 27달러. ㉢ 30달러.

B Talk Together

짝과 함께 대화를 연습하십시오. 주어진 표현을 사용하십시오.

A: 도와드릴까요?

B: 네. 저는 시계를 찾고 있어요.

A: 그렇다면 이걸 추천해 드릴게요. 이건 디자인이 견고하고 세련된 세부 장식이 있어요. 한번 착용해 보세요.

B: 이것이 정말 마음에 드네요. 얼마죠?

A: 정가는 50달러인데, 10% 할인 중입니다.

B: 괜찮네요. 좋아요, 이걸로 할게요.

48달러	63달러	3만 원
• 팔찌	• 와이셔츠	• 떡
• 하트 모양의 장식과 조절 가능한 끈이 있다.	• 몸에 밀착되는 형태에 면 100%로만 들어졌다.	

Situation 1

Recommending Products



A Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.

1. What does the woman purchase?

㉠



㉡



㉢



2. How much does the woman pay for her purchase?

㉠ \$10.

㉡ \$27.

㉢ \$30.

B Talk Together

Practice the dialog with a partner. Use the given expressions.

Example

A: Can I help you?

B: Yes, please. I'm looking for a watch.

A: Then, I'd recommend this one. It has a sturdy design and stylish details. Please try it.

B: I do like this. How much is it?

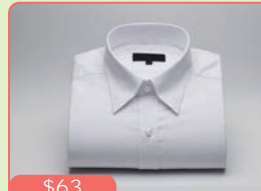
A: Its original price was 50 dollars. But it is on sale for 10% off.

B: Sounds reasonable to me. All right, I'll take it.



\$48

- a bracelet
- It has a heart-shaped charm and an adjustable strap.



\$63

- a dress shirt
- It has a slim fit and it is made of 100% cotton.



₩30,000

- tteok
- On Your Own

•cosmetic: 화장품의, 미용에 관한 •scent: 향기(를 풍기다) •natural ingredient: 천연 재료[소재] •sturdy: 견고한

A Listen and Do SCRIPT → 해석 156쪽

M: Can I help you, ma'am?

W: Yes, please. I'm looking for skin lotion.

M: That's great. We have a wide range of skin lotions in stock. This way, please. [Pause] What type of skin do you have?

W: I have sensitive skin. [Pause] Oh, I've seen this cosmetic brand on TV.

M: This one is the most popular these days. It uses scented oils.

W: Hmm... I don't think it would suit me. I don't use strong-smelling lotions, actually. Could you show me some other items?

M: Sure. Then, I'd recommend this product. It is made with natural ingredients. Also, it has no scent at all. Here's a tester. Please try it.

W: [Pause] I do like this lotion. How much is this?

M: The original price was 30 dollars. But it is on sale for 10% off.

W: Sounds reasonable to me. All right, I'll take it.

B Talk Together I Sample Answer

A: Can I help you?

B: Yes, please. I'm looking for a bracelet.

A: Then, I'd recommend this one. It has a heart-shaped charm and an adjustable strap. Please try it.

B: I do like this. How much is it?

A: Its original price was 48 dollars. But it is on sale for 10% off.

B: Sounds reasonable to me. All right, I'll take it.

Words & Expressions

- cosmetic a. 화장품의, 미용에 관한 intended to make your hair, skin, body, etc. look more attractive
- scent n. 향기 v. 향기를 풍기다 the pleasant smell that something has; to give something a particular, pleasant smell
- natural ingredient 천연 재료[소재] a substance derived from natural sources
- sturdy a. 견고한 (of an object) strong and not easily damaged

A Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.



1. Which picture best fits the dialog?



2. Which of the following models is the man going to buy?

	Pattern	Material	Wheels	Water-Resistance
Ⓐ	polka dot	nylon	○	○
Ⓑ	floral	canvas	○	×
Ⓒ	floral	polyester	○	×

B Look and Write

Write a short introduction using the given product details.

<p>running shorts</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lightweight fabric • Machine washable 	<p>Example These running shorts have lightweight fabric, which helps keep you cool and comfortable. They are also machine washable. So, you don't have to take them to the cleaner's.</p>
<p>a hair dryer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Far infrared and negative ionic functions • One-year replacement and a two-year warranty 	<p>On Your Own</p>
<p>a coffee maker</p> <ul style="list-style-type: none"> • A compact design and handy cord storage • One-touch operation and a hot plate 	<p>On Your Own</p>

•floral: 꽃무늬의 •polyester: 폴리에스테르 •water-resistant: 방수의 •fabric: 직물, 천

Describing the Quality and Usage of Products

상품의 품질과 사용법 설명하기

A Listen and Do

대화를 듣고, 질문에 답하십시오.

1. 대화에 가장 알맞은 그림은 무엇인가?

2. 다음 모델 중 남자가 사려고 하는 것은 무엇인가?

- Ⓐ 물방울무늬 / 나일론 / 바퀴 있음 / 방수 됨
- Ⓑ 꽃무늬 / 캔버스 / 바퀴 있음 / 방수 안 됨
- Ⓒ 꽃무늬 / 폴리에스테르 / 바퀴 있음 / 방수 안 됨

B Look and Write

주어진 제품 세부 사항을 이용하여 짧은 소개의 글을 쓰시오.

러닝 반바지	<ul style="list-style-type: none"> • 가벼운 옷감 • 기계 세탁 가능 	<p>예시 이 러닝 반바지는 가벼운 옷감으로 되어 있어서 시원하고 편안함을 유지하는 데 도움을 줍니다. 또한 기계 세탁도 가능합니다. 그래서 세탁소에 가져갈 필요가 없습니다.</p>
헤어드라이어	<ul style="list-style-type: none"> • 원적외선 및 음이온 기능 • 1년 무상 교환과 2년 품질 보증 기간 	
커피 메이커	<ul style="list-style-type: none"> • 소형 디자인과 편리한 코드 보관 • 원터치 조작과 열판 	

A Listen and Do **SCRIPT** → 해석 156쪽

M: Excuse me. I'd like to buy a backpack for my daughter. Can you help me choose one?
W: Sure. Do you have anything specific in mind?
M: Not really, but my daughter loves floral patterns.
W: Then, how about these models? They all have lovely flower designs.
M: Those are pretty nice, but not this one. I'd prefer one that is made from polyester, not nylon.
W: Oh, all right. What about these? These backpacks have long straps and wheels on the bottom. This particular model is water-resistant.
M: The wheels make it easier to pull around. But I don't think it needs to be waterproof.
W: Then, would you like this one?
M: Yes, I'll take it.
W: Good choice, sir!

B Talk Together | Sample Answer

This hair dryer has far infrared and negative ionic functions, which help to improve the texture and condition of your hair. It also offers one-year replacement and a two-year warranty.

Words & Expressions

- floral a. 꽃무늬의 consisting of pictures of flowers; decorated with pictures of flowers
- polyester n. 폴리에스테르 an artificial material used to make cloth
- water-resistant a. 방수의 not letting water through easily
- fabric n. 직물, 천 material made by weaving wool, cotton, silk, etc. used for making clothes, curtains, etc. and for covering furniture

Role-Playing for Recommending and Describing Products

상품을 추천하고 설명하는 역할극하기

STEP 1

- Name: Portable Handheld Fan
- Quality or Usage: You can easily check the remaining power and wind speed level at a glance. / You can use a USB type-C cable to charge it from a laptop. / You can hold it in your hand, place it on a desktop, or hang it around your neck.
- Price: 14,000 won
- On Your Own: The warranty period is one year.

STEP 2

- A: Excuse me. Where can I find portable handheld fans?
- B: They're in aisle 2. I'll show you the way.
- A: Thanks. Also, can you show me how to use it?
- B: Sure. First, on this intelligent large LED screen, you can easily check the remaining power and wind speed level at a glance. And you can use a USB type-C cable to charge it from a laptop. You can hold it in your hand, place it on a desktop, or hang it around your neck.
- A: All right. How much is it?
- B: It's 14,000 won.
- A: How long is the warranty?
- B: The service plan is good for one year.
- A: 실례합니다. 휴대용 손 선풍기는 어디에 있나요?
- B: 2번 통로에 있습니다. 안내해 드리겠습니다.
- A: 감사합니다. 그리고 그것의 사용법도 좀 알려 주 시겠어요?
- B: 물론이죠. 먼저, 이 지능형 대형 LED 화면에서 전기 잔량과 풍속 수준을 한눈에 쉽게 확인할 수 있어요. 그리고 USB C타입 케이블을 사용해서 노트북에서 충전할 수 있어요. 그것을 손에 들고 있거나 데스크톱에 올려놓거나 목에 걸 수 있어요.
- A: 알겠습니다. 그것은 얼마인가요?
- B: 14,000원입니다.
- A: 품질 보증 기간은 얼마나 되나요?
- B: 우리는 1년 동안 유효합니다.


Field Activity

Role-Playing for Recommending and Describing Products

STEP 1

4명씩 한 모둠을 이루어, 외국인 관광객들에게 추천하고 싶은 상품을 조사해 봅시다.

Name	
Quality or Usage	
Price	
On Your Own	



STEP 2

STEP 1에서 조사한 내용을 바탕으로, 다음 대화문을 완성해 봅시다.

- A: Excuse me. Where can I find _____?
- B: They're _____. I'll show you the way.
- A: Thanks. Also, can you show me how to use it?
- B: Sure. _____
- A: All right. How much is it?
- B: It's _____.
- A: _____
- B: _____



STEP 3

모둠별로 작성한 대화문을 발표하고 가장 잘한 모둠을 정해 봅시다.

	모둠 1	모둠 2	모둠 3	모둠 4
대화문에 상품에 대한 정보를 포함했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
대화문을 유창하고 자연스러운 영어로 발표했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
대화문 만들기와 발표에 모둠원이 모두 협력하면서 적극적으로 참여했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊

154쪽 A. Listen and Do 해석

- 남: 도와드릴까요, 손님?
- 여: 네. 스킨로션을 찾고 있어요.
- 남: 잘됐네요. 저희는 다양한 종류의 스킨로션을 구비하고 있어요. 이쪽으로 오세요. [잠시/후] 어떤 피부 타입인가요?
- 여: 예민한 피부예요. [잠시/후] 아, 이 화장품 브랜드를 TV에서 본 적이 있어요.
- 남: 요즘 이게 가장 인기가 있어요. 향기 나는 오일을 사용하거든요.
- 여: 음... 저한테 맞지 않을 것 같네요. 사실 강한 향이 나는 로션을 쓰지 않거든요. 다른 제품들도 보여 주실래요?
- 남: 물론이죠. 그렇다면 이 제품을 추천해 드릴게요. 이건 천연 성분으로 만들어졌어요. 향도 전혀 없죠. 여기 테스트용이 있어요. 한번 사용해 보세요.
- 여: [잠시/후] 이 로션이 정말 마음에 드네요. 이거 얼마죠?
- 남: 정가는 30달러입니다. 그런데 10% 할인 중입니다.
- 여: 괜찮네요. 좋아요, 이걸로 할게요.

155쪽 A. Listen and Do 해석

- 남: 실례합니다. 딸에게 배낭을 사 주고 싶은데요. 제가 고르는 것 좀 도와주실래요?
- 여: 물론이죠. 특별히 생각해 두신 게 있나요?
- 남: 그건 아니지만, 제 딸이 꽃무늬를 아주 좋아해요.
- 여: 그러면, 이 모델들은 어떤가요? 모두 사랑스러운 꽃무늬 디자인이 있어요.
- 남: 그것들은 아주 좋지만, 이것은 별로예요. 저는 나일론이 아니라 폴리에스테르로 만들어진 것을 선호해요.
- 여: 아, 그렇군요. 이건 어때요? 이 배낭들은 긴 끈과 바닥에 바퀴가 있어요. 이 특별한 모델은 방수예요.
- 남: 바퀴가 있어서 끌기에 더 쉽겠네요. 하지만 방수일 필요는 없을 것 같아요.
- 여: 그러면 이것으로 하시겠어요?
- 남: 네, 그걸로 할게요.
- 여: 잘 선택하셨어요, 손님!

Check Up

A Listen and answer the questions.

1. What is the man talking about?

a



b



c



2. Write T if the description of the electric rice cooker is true or F if it is false.

- (1) It has a removable cover. (T) (2) There is an English manual. (T)
(3) The warranty lasts for 24 months. (F) (4) Its price is less than 100 dollars. (F)

B Look at the pictures and match them to the product details.

1.



2.



3.



- a
- Wireless portable bluetooth speaker
 - Sensitive touch buttons
 - A 12-month warranty

- b
- Leather laptop case
 - Fold-over flap
 - Removable, adjustable padded shoulder strap

- c
- Heavy-duty black plastic seat
 - Steel hardware with black coating
 - Straight wood legs with floor protectors

C Write a manual for a product and present it to the class.



Let me tell you how to use a wireless mouse. First, _____

교과서 156~157쪽

A 듣고 질문에 답하십시오.

1. 남자는 무엇에 관해 말하고 있는가?
a 면도기.
b 귀 온도계.
c 칫솔.

B 그림을 보고, 상품 세부 사항과 연결하십시오.

2. 전기밥솥에 관한 설명이 사실이면 T, 사실이 아니면 F를 쓰시오.
(1) 떼어 낼 수 있는 뚜껑이 있다.
(2) 영어 설명서가 있다.
(3) 품질 보증은 24개월 동안 지속된다.
(4) 가격은 100달러 미만이다.
3. c • 내구성 강한 검은색 플라스틱 앳는 부분
• 검은색 코팅이 된 강철 하드웨어
• 바닥 보호 덮개가 있는 직선형 목재 다리
2. b • 가죽 노트북 가방
• 접이식 덮개
• 탈부착과 조절이 가능한 패드를 덧댄 어깨끈
3. a • 무선 휴대용 블루투스 스피커
• 민감한 터치식 버튼
• 12개월의 품질 보증 기간

C 제품 설명서를 작성하여 학급에 발표하십시오.

무선 마우스

무선 마우스 사용법에 대해 말씀드릴게요. 우선, 배터리를 마우스에 넣습니다. 수신기를 컴퓨터에 연결한 후, 마우스를 수신기에 연결합니다. 그런 다음, 마우스 설정을 조정합니다.

Sample Answer

Let me tell you how to use a wireless mouse. First, insert the batteries into the mouse. After connecting the receiver to the computer, connect the mouse to the receiver. Then, adjust your mouse settings.

Self-Assessment Scale

CORRECT ANSWERS	0-3	4-8	9
COMMENT	COMPLETE REVIEW REQUIRED	PARTIAL REVIEW REQUIRED	EXCELLENT

A SCRIPT

1. M: When you press the start button, the ready symbol is displayed. Put it in the ear canal and press the activation button. When you hear the beep, remove it from the ear, and check the temperature.
2. M: Excuse me. Where can I find an electric rice cooker?
W: Rice cookers are in aisle 3. I'll show you the way.
M: Thanks. Oh, there are so many cookers here. Which one is the most popular?
W: This is a hot item. It has a lot of cooking functions for steamed food as well as rice. Also, it has a removable cover, so it's very convenient to wash. There is a manual in English, too.
M: Oh, I like it. How long is the warranty?
W: The service plan is good for a year.
M: All right. I'll take this one. How much is it?
W: Good choice! It's 124 dollars.

1. 남: 시작 버튼을 누르면 준비 신호가 표시됩니다. 그것을 귓구멍에 넣고 활성화 버튼을 누르세요. 삐 소리가 들리면 귀에서 빼서 온도를 확인하세요.
2. 남: 실례합니다. 전기밥솥은 어디에 있나요?
여: 전기밥솥은 3번 통로에 있어요. 제가 안내해 드릴게요.
남: 고마워요. 아, 여기 밥솥이 정말 많네요. 어떤 게 가장 인기가 많나요?
여: 이게 잘 팔리는 상품이에요. 이것은 쌀뿐만 아니라 찌 음식을 위한 조리 기능이 많아요. 게다가 떼어 낼 수 있는 뚜껑이 있어서 씻기에 아주 편리해요. 영어 설명서도 있어요.
남: 아, 마음에 드네요. 품질 보증 기간은 얼마나 되나요?
여: 수리는 1년 동안 유효합니다.
남: 좋네요. 이걸로 할게요. 얼마죠?
여: 잘 선택하셨습니다! 124달러입니다.

LESSON

2

Product Payment, Exchange, and Return

상품 결제·교환·환불



Topics

- Paying for products
 - 상품 결제하기
 - 상품 교환 및 환불하기
- Exchanging and returning products

Goals

- How to explain the way to pay for products
- How to explain the way to exchange and return products
 - 상품 결제 방법에 대해 설명하기
 - 상품 교환 및 환불 방법에 대해 설명하기

Field Activity

- Role-playing for exchanging and returning products
 - 상품을 교환하고 환불하는 역할극하기

A Look and Find

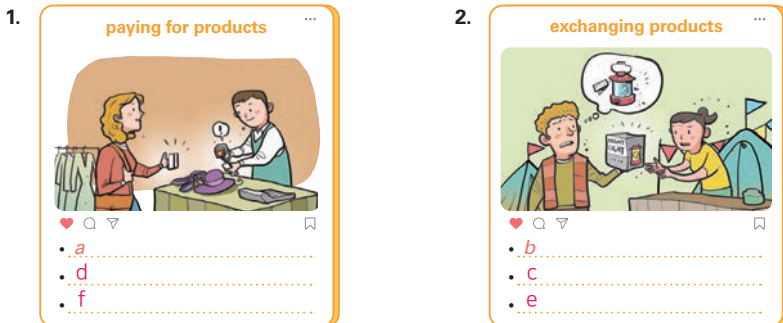
Look at the pictures and find the correct words or phrases in the box.



- | | | |
|-----------|------------|------------------------|
| a. return | b. on sale | c. receipt |
| d. tax | e. wrap | f. pay in installments |

B Look and Choose

Look at the pictures and choose the right expressions for each situation.



- How much is that in total?
- Have you got the receipt?
- I'd like to exchange this camping lantern.
- Thank you for your purchase.
- Is there something wrong with it?
- Would you like to pay in monthly installments or in full?

A Look and Find

그림을 보고, 상자에서 알맞은 단어나 어구를 찾으시오.

- | | |
|---------|-------------|
| a. 환불하다 | b. 할인 중인 |
| c. 영수증 | d. 세금 |
| e. 포장하다 | f. 할부로 결제하다 |

B Look and Choose

그림을 보고, 각 상황에 적절한 표현을 고르시오.

- 상품 결제하기
 - 전부 얼마인가요?
 - 구매해 주셔서 감사합니다.
 - 할부로 하시겠습니까, 아니면 일시불로 하시겠습니까?
- 상품 교환하기
 - 영수증을 가지고 계신가요?
 - 이 캠핑 랜턴을 교환하고 싶어요.
 - 그것에 무슨 문제가 있나요?

Words & Expressions

- tax** *n.* 세금 a financial charge imposed by a government on individuals or businesses
The new sales **tax** made everyday goods slightly more expensive.
- wrap** *v.* 포장하다, 싸다 to cover something completely in paper or other material, for example when you are giving it as a present
He spent the evening **wrapping** up the Christmas presents.
- installment** *n.* 할부 any one of a series of small payments that you make over a long time until you have paid the total cost of something
I bought the car on a 24-month **installment** plan.
- exchange** *v.* 교환하다 to give or return something that you have and get something different or better instead
If it doesn't fit, take it back and the store will **exchange** it.
- in total** 모두 합해서, 전부 해서 including everything
The repairs came to over £500 **in total**.

- purchase** *n.* 구매 an act of buying something
This discount voucher entitles you to 10% off your next **purchase**.
- monthly** *a.* 매달의, 월 1회의 occurring once a month or relating to a period of one month
She makes a **monthly** payment on her car loan.
- pay in full** 전액을 지불하다 to pay all of the money owed for a bill or debt
The receipt shows that their bill has been **paid in full**.

Situation 1

How to Pay for Products

How to Pay for Products

상품 결제 방법

A Read and Do

다음을 읽고, 글 상자를 올바른 순서로 배열하십시오.

- a A: 인삼 선물 가게에 오신 것을 환영합니다. 무엇을 도와드릴까요?
B: 부모님께 드릴 선물을 좀 사고 싶은데요. 추천 좀 해주시겠어요?
- c A: 물론이죠. 홍삼정은 어떤가요? 홍삼에는 아미노산, 비타민, 미네랄이 풍부해요. 면역력 증진에 도움을 주는 것으로 유명해요.
B: 좋겠네요. 그게 얼마인가요?
- e A: 정가는 45,000원이었어요. 그런데 10% 할인하고 있습니다.
B: 괜찮네요. 두 개 주세요. 전부 얼마인가요?
- d A: 잘 선택하셨어요. 세금 포함해서 81,000원입니다. 포장해 드릴까요? 1,000원이 듭니다.
B: 아니요, 괜찮습니다.
- b A: 현금으로 하실래요, 신용 카드로 하실래요?
B: 신용 카드로 하겠습니다.
- f A: 할부로 하시겠어요, 일시불로 하시겠어요?
B: 일시불로 할게요.
A: 구매해 주셔서 감사합니다. 그리고 즐거운 여행 하시기를 바랍니다.

B Talk Together

주어진 표현을 사용하여 짝과 함께 대화를 연습하십시오.

- A: 이 향수는 얼마인가요?
B: 정가는 83,000원이었어요. 그런데 10% 할인을 하고 있어요.
A: 괜찮네요. 이걸로 할게요.
B: 현금으로 하실래요, 신용 카드로 하실래요?
A: 신용 카드로 할게요.
B: 할부로 하시겠어요, 일시불로 하시겠어요?
A: 3개월 할부로 할게요.

- 이 배낭
- 97,000원
- 30%
- 일시불로
- 저 무선 스피커
- 200달러
- 25%
- 2개월 할부로

A Read and Do

Read the following and put the boxes in the correct order.

- a A: Welcome to the Ginseng Gift Shop. How may I help you?
B: I'd like to buy some presents for my parents. Would you recommend something?
- b A: Would you like to pay with cash or by credit card?
B: I'll pay by credit card.
- c A: Of course. How do you like *hongsam* tablets? This red ginseng contains plenty of amino acids, vitamins, and minerals. It's well-known for helping increase immunity.
B: That's great. How much is it?
- d A: Good choice. That will be 81,000 won with tax. Would you like me to wrap everything up? It costs 1,000 won.
B: No, thanks.
- e A: The original price was 45,000 won. But it is on sale for 10% off.
B: Sounds reasonable to me. I'll take two of those. How much is that in total?
- f A: Would you like to pay in monthly installments or in full?
B: I'd like to pay in full.
A: Thank you for your purchase. And enjoy the flight.



B Talk Together

Practice the dialog with a partner using the given expressions.

- A: How much is this perfume?
B: The original price was 83,000 won. But it is on sale for 10% off.
A: Sounds reasonable to me. I'll take it.
B: Would you like to pay with cash or by credit card?
A: I'll pay by credit card.
B: Would you like to pay in monthly installments or in full?
A: I'd like to pay in installments over three months.

Example

- this backpack
- 97,000 won
- 30%
- in full
- that wireless speaker
- 200 dollars
- 25%
- in installments over two months

•ginseng: 인삼 •amino acid: 아미노산 •immunity: 면역력

B Talk Together | Sample Answer

- A: How much is this backpack?
B: The original price was 97,000 won. But it is on sale for 30% off.
A: Sounds reasonable to me. I'll take it.
B: Would you like to pay with cash or by credit card?
A: I'll pay by credit card.
B: Would you like to pay in monthly installments or in full?
A: I'd like to pay in full.

- A: How much is that wireless speaker?
B: The original price was 200 dollars. But it is on sale for 25% off.
A: Sounds reasonable to me. I'll take it.
B: Would you like to pay with cash or by credit card?
A: I'll pay by credit card.

B: Would you like to pay in monthly installments or in full?

A: I'd like to pay in installments over two months.

Words & Expressions

- **ginseng** *n.* 인삼 a medicine obtained from a plant root that some people believe helps you stay young and healthy
The drink's main ingredient is red **ginseng** concentrate.
- **amino acid** 아미노산 any of the substances that combine to form the basic structure of proteins
Essential **amino acids** must come from food because the body cannot manufacture these amino acids on its own.
- **immunity** *n.* 면역력 the power to keep yourself from being affected by a disease
The vaccine provides longer **immunity** against flu.

Situation 2

How to Exchange and Return Products

A Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.

1. Which item did the man purchase?

Ⓐ



Ⓑ



Ⓒ



2. What does the man want for his purchase?

Ⓐ Payment.

Ⓑ Exchange.

Ⓒ Return.

3. Which is the best response to the man's question?

Ⓐ I'm afraid we're closing soon.

Ⓑ Why don't you try black instead of blue?

Ⓒ Okay, I'll just have to fill out this form for you.



B Talk Together

Practice the dialog with a partner using the given expressions.

A: I'd like to return this desk fan.

B: Can I ask you why you're returning it?

A: I bought it yesterday, but its USB cable connector doesn't fit.

B: Do you have your receipt?

A: Yes, here it is.

B: We don't give refunds if the items are on sale. But we do offer exchanges.

A: Then, do you have a desk fan with multiple connectors?



- this suitcase
- it is too big to put in the trunk of my car
- a suitcase in a smaller size



- this cap
- there are some spots on the back of the cap
- this cap in the same model

On Your Own

•suit: 맞다, 어울리다 •receipt: 영수증

Lesson 2 Product Payment, Exchange, and Return | 161

교과서 160~161쪽

How to Exchange and Return Products

상품 교환 및 환불 방법

A Listen and Do

대화를 듣고, 질문에 답하십시오.

1. 남자는 어떤 물건을 구입했는가?

2. 남자는 구입한 물건에 대해 무엇을 원하는가?

Ⓐ 결제. Ⓑ 교환. Ⓒ 환불.

3. 남자의 질문에 대한 가장 적절한 응답은 무엇인가?

Ⓐ 죄송하지만, 곧 문을 닫습니다.

Ⓑ 파란색 대신 검은색을 입어 보는 게 어때요?

Ⓒ 네, 당신을 위해 제가 이 양식을 작성할게요.

B Talk Together

주어진 표현을 사용하여 짝과 함께 대화를 연습하십시오.

A: 이 탁상용 선풍기를 환불하고 싶어요.

B: 환불하시는 이유가 무엇인지 여쭙봐도 될까요?

A: 어제 구매했는데, USB 케이블 연결 장치가 맞지 않아요.

B: 영수증 가지고 계세요?

A: 네, 여기 있어요.

B: 할인 상품은 환불이 안 됩니다. 하지만, 교환은 해 드리고 있어요.

A: 그럼 다중 연결 장치가 있는 탁상용 선풍기가 있나요?

• 이 여행 가방

• 제 차 트렁크에 넣기에 너무 커요

• 더 작은 크기의 여행 가방

• 이 모자

• 모자 뒷면에 얼룩이 약간 있어요

• 같은 모델의 이 모자

A Listen and Do SCRIPT → 해석 162쪽

W: Hello, what can I do for you?

M: I'd like to exchange this jacket, please.

W: I see. Is there something wrong with it?

M: It just doesn't really suit me.

W: Have you got the receipt?

M: Yes, here it is.

W: Do you want to choose something else in the store?

M: Hmm... do you have this in another color?

W: _____

B Talk Together | Sample Answer

A: I'd like to return this suitcase.

B: Can I ask you why you're returning it?

A: I bought it yesterday, but it is too big to put in the trunk of my car.

B: Do you have your receipt?

A: Yes, here it is.

B: We don't give refunds if the items are on sale. But we do offer exchanges.

A: Then, do you have a suitcase in a smaller size?

Words & Expressions

• suit

v. 맞다, 어울리다 to make you look attractive
Blue **suits** you. You should wear it more often.

• receipt

n. 영수증 a piece of paper or an electronic document that shows that goods or services have been paid for
Keep the **receipt** as proof of purchase.

Role-Playing for Exchanging and Returning Products

상품을 교환하고 환불하는 역할극하기

STEP 1

- Item: curling iron
- Situation: ☒ Exchange ☐ Return
- Reason for Exchanging/Returning: I pressed the power button, but it did not turn on.

STEP 2

- A: Good morning. Can I help you?
 B: Yes, I'd like to exchange this curling iron.
 A: Can I ask you why?
 B: I pressed the power button, but it did not turn on.
 A: I see. Do you have the receipt?
 B: Yes, here it is.
 A: I'm so sorry. I'll be happy to exchange it for another one.
 B: Okay.
 A: 안녕하세요. 도와드릴까요?
 B: 네, 이 고데기를 교환하고 싶습니다.
 A: 이유를 여쭙봐도 될까요?
 B: 전원 버튼을 눌렀는데 켜지지 않아요.
 A: 그렇군요. 영수증 가지고 계세요?
 B: 네, 여기 있어요.
 A: 정말 죄송합니다. 다른 제품으로 교환해 드리겠습니다.
 B: 알겠습니다.

Field Activity

Role-Playing for Exchanging and Returning Products

STEP 1

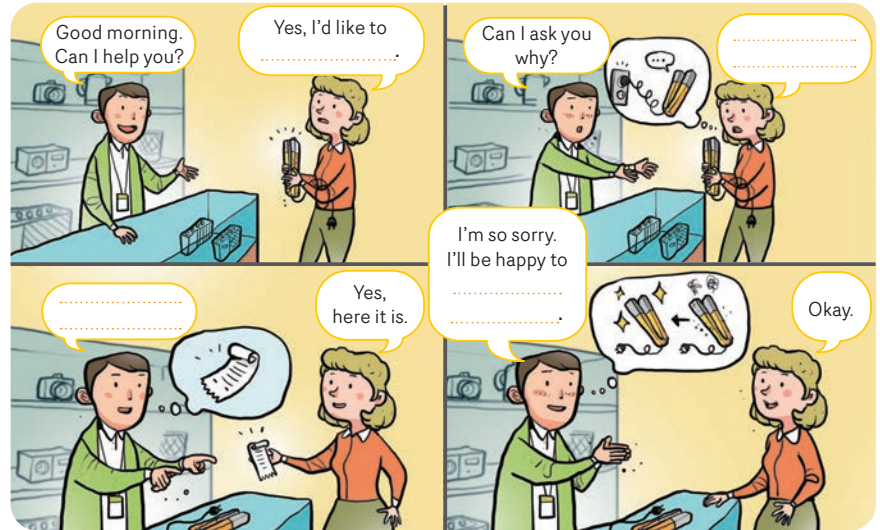
4명씩 한 모둠을 이루어, 물품을 한 가지 골라서 교환(exchange)이나 반품(return)을 하는 상황에 대해 생각해 봅시다.

- Item: _____
- Situation: ☐ Exchange ☐ Return
- Reason for Exchanging/Returning: _____



STEP 2

STEP 1에서 선택한 내용을 바탕으로, 다음 대화문을 완성해 봅시다.



STEP 3

모둠별로 작성한 대화문을 발표하고 가장 잘한 모둠을 정해 봅시다.

	모둠 1	모둠 2	모둠 3	모둠 4
대화문에 물품의 교환이나 반품 방법에 대한 내용을 포함했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
대화문을 유창하고 자연스러운 영어로 발표했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
대화문 만들기 발표에 모둠원이 모두 협력하면서 적극적으로 참여했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊

161쪽 A. Listen and Do 해석

- 여: 안녕하세요, 무엇을 도와드릴까요?
 남: 이 재킷을 교환하고 싶어요.
 여: 알겠습니다. 그것에 무슨 문제가 있나요?
 남: 저한테 별로 안 어울려서요.
 여: 영수증 가지고 계세요?
 남: 네, 여기 있어요.
 여: 매장에서 다른 것을 고르시겠어요?
 남: 음... 다른 색상도 있나요?
 여: _____

Learn More

상품 결제 방법에 따른 표현 예시

- 체크 카드로 지불할 때
 A: How would you like to pay with cash or by credit card?
 B: I will pay with my debit card.
- 현금으로 지불할 때
 A: How will you pay?
 B: With cash. Here you are.
 A: Here is your change.
- 할부 또는 일시불로 지불할 때
 A: Would you like to pay in monthly installments or in full?
 B: I'd like to pay in full.
 A: How many monthly installments would you like to pay?
 B: I'll pay in six installments.

A Listen and answer the questions.

1. What picture best fits the dialog? **BASIC**

Ⓐ



Ⓑ



Ⓒ



2. How much does the woman have to pay?

Ⓐ 6,000 won.

Ⓑ 10,000 won.

Ⓒ 12,000 won.

B Complete the sentences with the phrases in the box.

1. It is on sale for 15% off. **BASIC**

2. Would you like to pay with cash or by credit card? **BASIC**

3. Would you like to pay in monthly installments or in full? **BASIC**

4. Have you got the receipt?

5. There are no refunds on sale items.

• the receipt • on sale • no refunds • in full • by credit card

C Look at the pictures and complete the dialogs.

1.

How much is it?



[Sample Answer] The original price was 25 dollars. But it is on sale for 15% off.

2.

I'd like to pay in full.



[Sample Answer] Would you like to pay in monthly installments or in full?

Self-Assessment Scale

CORRECT ANSWERS	0-3	4-7	8-9
COMMENT	COMPLETE REVIEW REQUIRED	PARTIAL REVIEW REQUIRED	EXCELLENT

Lesson 2 Product Payment, Exchange, and Return | 163

A 듣고 질문에 답하십시오.

1. 대화에 가장 알맞은 그림은 무엇인가?

2. 여자는 얼마를 지불해야 하는가?

Ⓐ 6,000원.

Ⓑ 10,000원.

Ⓒ 12,000원.

B 상자에 있는 어구로 문장을 완성하십시오.

- 그것은 15% 할인을 하고 있습니다.
- 현금으로 결제하시겠습니까, 아니면 신용 카드로 하시겠습니까?
- 할부로 지불하시겠습니까, 아니면 일시불로 하시겠습니까?
- 영수증을 가지고 계신가요?
- 할인 상품에는 환불이 없습니다.

C 그림을 보고, 대화를 완성하십시오.

1. A: 그것은 얼마인가요?

B: 정가는 25달러였지만, 15% 할인을 하고 있어요.

2. A: 할부로 지불하시겠어요, 아니면 일시불로 하시겠어요?

B: 일시불로 할게요.

A SCRIPT

1. W: Welcome. Can I help you?

M: Hi. I bought this sunscreen lotion, but can I return it?

W: Can I ask you why you're returning it?

M: I ordered the same lotion twice by mistake.

W: I see. Do you have your receipt?

M: Yes, here it is.

2. W: Excuse me. What's on special today?

M: Today pork is half price.

W: How much for a kilogram of pork?

M: Twelve thousand won for a kilogram.

W: I'll take 500 grams.

M: Good choice! You can pay at the counter over there.

1. 여: 어서 오세요. 도와드릴까요?

남: 안녕하세요. 제가 이 선크림을 샀는데, 그것을 반품할 수 있을까요?

여: 반품하시는 이유를 여쭙봐도 될까요?

남: 제가 실수로 같은 로션을 두 번이나 주문했어요.

여: 그렇군요. 영수증 가지고 계세요?

남: 네, 여기 있어요.

2. 여: 실례합니다. 오늘은 무슨 특별 판매가 있나요?

남: 오늘은 돼지고기가 반값입니다.

여: 돼지고기 1킬로그램이 얼마예요?

남: 1킬로그램에 12,000원입니다.

여: 500그램 살게요.

남: 잘 선택하셨습니다! 저쪽 계산대에서 계산하시면 됩니다.

LESSON

3

Handling Customer Complaints

고객 불만 사항 처리하기



Topics

- Apologizing to customers about a product
- Handling customer complaints

- 상품에 대해 고객에게 사과하기
- 고객의 불만 사항 처리하기

Goals

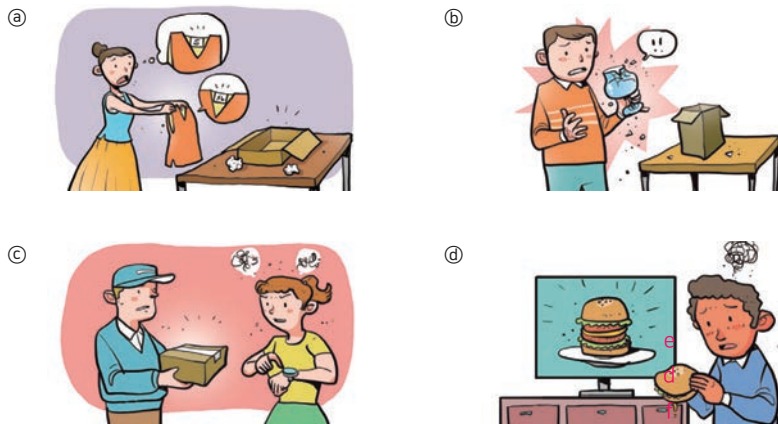
- How to apologize to customers
- How to handle customer complaints
- 고객에게 사과하는 방법
- 고객의 불만 사항 처리 방법

Field Activity

- Role-playing for handling customer complaints
- 고객의 불만 사항을 처리하는 역할극하기

A Look and Guess

Look at the pictures below and guess what the customers are complaining about.



B Look and Match

Match the following complaints to the pictures from A.

- | | |
|--|-----|
| 1. It's arrived too late. | (c) |
| 2. It's different from the size I ordered. | (a) |
| 3. It doesn't match the description. | (d) |
| 4. It's damaged. | (b) |

C Choose and Talk

Choose one complaint from above and talk about it with a partner.

- A: I'd like to make a complaint. I have a problem with the product I ordered.
 B: Can you explain exactly what the problem is?
 A: It's different from the size I ordered.
 B: We're very sorry about that.

A Look and Guess

다음 그림을 보고, 고객들이 무엇에 관해 불평하고 있는지 추측해 보시오.

B Look and Match

다음 불만 사항을 A의 그림과 연결하십시오.

- 너무 늦게 도착했어요.
- 제가 주문한 사이즈와 달라요.
- 설명과 일치하지 않아요.
- 파손되었어요.

C Choose and Talk

위에서 불만 사항을 한 가지 골라 짝과 함께 대화 하시오.

- A: 불만을 제기하고 싶은데요. 제가 주문한 제품에 문제가 있어요.
 B: 무엇이 문제인지 정확히 설명해 주실 수 있나요?
 A: 제가 주문한 사이즈와 다릅니다.
 B: 그 점에 대해 매우 죄송스럽게 생각합니다.

Words & Expressions

- order** v. 주문하다 to ask for goods to be made or supplied; to ask for a service to be provided
*These boots can be **ordered** direct from the manufacturer.*
- match** v. 일치하다, 어울리다 to be similar to or the same as something
*A man **matching** his description was seen running from a car.*
- description** n. 설명, 묘사 a piece of writing or speech that gives details about what someone or something is like
*Follow the link below for a more detailed **description**.*
- damage** v. 손상을 입히다 to cause physical harm to something or to part of someone's body
*Our car was **damaged** beyond repair in the crash.*
- complaint** n. 불평, 항의 a reason for not being satisfied; a statement that someone makes saying that they are not satisfied
*If you wish to make a **complaint**, you should see the manager.*

Learn More

불만을 제기할 때 사용하는 표현 예시

- I'd like to make a complaint about
- I'd like to raise a concern about
- I'm reaching out regarding an issue I experienced with
- I'm writing to let you know about a problem I had with
- I would like to file a complaint about
- I'm reaching out with a complaint regarding
- I'm reaching out to discuss an issue I experienced with
- I have some concerns regarding
- Could you please address my complaint about ...?
- I have a complaint concerning
- My complaint is about
- One of my main complaints is

Apologizing to Customers

고객에게 사과하기

A Read and Do

다음을 읽고, 글 상자를 올바른 순서로 배열하십시오.

- a A: 어서 오세요. 무엇을 도와드릴까요?
B: 안녕하세요. 제가 어제 이 휴대 전화를 샀는데, 화면에 큰 문제가 있어요.
- d A: 무엇이 문제인지 정확히 설명해 주실 수 있나요?
B: 보세요! 새 상품인데 구석에 흠집이 있어요.
- b A: 손님 말씀이 맞네요. 죄송합니다. 전액 환불해 드릴까요, 아니면 교환해 드릴까요?
B: 저는 교환을 원해요.
- c A: 알겠습니다. 영수증 가지고 계세요?
B: 여기 있어요.
- e A: 불편을 끼쳐 정말 죄송합니다.
B: 당신의 잘못이 아니라는 건 이해하지만, 그것을 확인하셨어야죠.

B Talk Together

주어진 표현을 사용하여 짝과 함께 대화를 연습하십시오.

- A: 어서 오세요. 무엇을 도와드릴까요?
B: 안녕하세요. 어제 이 셔츠를 샀는데, 그것에 문제가 있어요.
A: 무엇이 문제인지 정확히 설명해 주실 수 있나요?
B: 보세요! 이 셔츠 앞면에 얼룩이 좀 있어요.
A: 손님 말씀이 맞네요. 정말 죄송합니다. 전액 환불해 드릴까요, 아니면 교환해 드릴까요?
B: 저는 교환을 원해요.

- 향수
- 밀봉 부분이 깨져서 병이 샀어요.
- 전액 환불

- 외투
- 단추 하나가 없어져서 여기에 구멍이 남았어요.
- 교환

Situation 1

Apologizing to Customers

A Read and Do

Read the following and put the boxes in the correct order.

- a A: Welcome. How can I help you?
B: Hello. I bought this cell phone yesterday, but there is a big problem with the screen.
- b A: You're right. We're sorry about that. Can I offer you a full refund or an exchange?
B: I'd like an exchange, please.
- c A: No problem. Do you have the receipt?
B: Here it is.
- d A: Can you explain exactly what the problem is?
B: Look! It is a new product, but there are scratches on the corner.
- e A: We are very sorry for any inconvenience this may have caused you.
B: I understand it's not your fault, but you should've checked it.



B Talk Together

Practice the dialog with a partner using the given expressions.

Example

- A: Welcome. How can I help you?
B: Hello. I bought this shirt yesterday, but there is a problem with it.
A: Can you explain exactly what the problem is?
B: Look! There are some stains on the front of this shirt.
A: You're right. We're very sorry about that. Can I offer you a full refund or an exchange?
B: I'd like an exchange, please.



- perfume
- The bottle has leaked because the seal is broken.
- a full refund



- coat
- One of the buttons is missing and it left a hole here.
- an exchange



•inconvenience: 불편함 •leak: 새다 •seal: 밀봉 부분

B Talk Together | Sample Answer

- A: Welcome. How can I help you?
B: Hello. I bought this perfume yesterday, but there is a problem with it.
A: Can you explain exactly what the problem is?
B: Look! The bottle has leaked because the seal is broken.
A: You're right. We're very sorry about that. Can I offer you a full refund or an exchange?
B: I'd like a full refund, please.

- A: Welcome. How can I help you?
B: Hello. I bought this coat yesterday, but there is a problem with it.
A: Can you explain exactly what the problem is?
B: Look! One of the buttons is missing and it left a hole here.
A: You're right. We're very sorry about that. Can I offer you a full refund or an

- exchange?
B: I'd like an exchange, please.

Words & Expressions

- inconvenience n. 불편함 trouble or problems, especially in connection with what you need
We apologize for the delay and **inconvenience** it may have caused.
- leak v. 새다 to let something such as liquid or gas in or out through a hole in a surface
A pipe was **leaking** in her hotel room.
- seal n. 밀봉 부분 a substance, piece of material, etc. used to fill a small opening so that air, liquid, etc. cannot get in or out
Only drink bottled water and check the **seal** isn't broken.

A Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.



1. Which picture best fits the dialog?

Ⓐ



Ⓑ



Ⓒ



2. Write T if the description of the laptop is true or F if it is false.

- (1) It gets very hot whenever the man uses it.
- (2) There's something wrong with its internal cooling fan.
- (3) It is exposed to direct sunlight or heat.
- (4) The covers of the man's bed prevent its vent system from working.

T

F

F

T

B Talk Together

Complete the dialog with the expressions in the box. Then, practice it with a partner.

A: Hello, I would like to register 1. b. I ordered unscented bath bombs, but you delivered heavily scented bath bombs to me. I'm allergic to fragrances.

B: I apologize for 2. d. Please let me know the number of the item in question. And I'd like to offer you 3. a.

A: I'm sorry, but that is not good enough. My skin is really itchy because of this problem.

B: I am sorry to hear that. I'd be more than happy to offer you a voucher for free beauty samples so that you can try products from different cosmetic brands. Would that help resolve the issue?

A: Oh, that is really nice of you. Thank you.

B: No problem. Thank you for 4. c.

a. a full refund or an exchange
c. your patience

b. a complaint
d. the inconvenience

•internal: 내부의 •exposed: 노출된 •vent: 통풍구 •itchy: 가려운

Lesson 3 Handling Customer Complaints | 167

Handling Customer Complaints

고객의 불만 사항 처리하기

A Listen and Do

대화를 듣고, 질문에 답하십시오.

1. 대화에 가장 알맞은 그림은 무엇인가?

2. 노트북 컴퓨터에 관한 설명이 사실이면 T, 사실이 아니면 F를 쓰시오.

- (1) 남자가 사용할 때마다 매우 뜨거워진다.
- (2) 내부 냉각 팬에 문제가 있다.
- (3) 직사광선이나 열에 노출되었다.
- (4) 남자의 침대 커버가 통풍 시스템이 작동하는 것을 막는다.

B Talk Together

상자 안에 있는 표현으로 대화를 완성하십시오. 그런 다음, 짝과 함께 대화를 연습하십시오.

A: 안녕하세요. 1. 불만 사항을 신고하려고요. 무향 거품 입욕제를 주문했는데, 향이 강한 거품 입욕제를 배송했어요. 제가 향 알레르기가 있거든요.

B: 2. 불편을 끼쳐 죄송합니다. 문제가 된 상품 번호를 알려 주세요. 그러면 3. 전액 환불이나 교환을 해 드리겠습니다.

A: 미안하지만, 그걸로는 충분하지 않아요. 이 문제 때문에 제 피부가 너무 가려워요.

B: 그 말을 듣게 되어 유감입니다. 다양한 화장품 브랜드의 제품을 사용해 보실 수 있도록 무료 미용 샘플 이용권을 제공해 드리겠습니다. 그것이 문제 해결에 도움이 될까요?

A: 아, 정말 친절하시네요. 감사합니다.

B: 아닙니다. 4. 양해해 주셔서 감사합니다.

A Listen and Do SCRIPT → 해석 168쪽

[Phone rings.]

W: Good morning. This is Kim, Ayeong from the Complaints and Suggestions Department. How can I help you?

M: Hello. I have a problem with the laptop I bought this week.

W: Okay, can you explain exactly what the problem is?

M: It's overheating. It gets really hot whenever I use it.

W: Perhaps there's something wrong with the cooling fan. How long do you use it before it starts overheating?

M: Less than two hours.

W: That shouldn't cause it to overheat. The internal fan should be able to handle that.

M: What's wrong with it then?

W: I'm not sure. Is the laptop exposed to direct sunlight or heat?

M: Not at all. I use it on my bed at night.

W: Oh, that's why it's overheating. The covers of your bed prevent the vent system from working.

M: Ah, that makes sense.

W: It should be perfectly fine. Just remember to allow air to flow freely through the vents.

Words & Expressions

- internal a. 내부의 connected with the inside of something
They've knocked down a couple of internal walls.
- exposed a. 노출된 not protected from the weather
The garden was very exposed to westerly winds.
- vent n. 통풍구 an opening that allows air, gas, or liquid to pass out of or into a room, building, container, etc.
Smoke was released through the air vent at the top of the tent.
- itchy a. 가려운 feeling or having an itch
My eyes sometimes get red and itchy in the summer.

Role-Playing for Handling Customer Complaints

고객의 불만 사항을 처리하는 역할극하기

STEP 1

Customer Complaints

- The item is faulty and stopped working after only a few uses.
- This product is very different from what was advertised.
- I received the wrong item, and now I have to return it.
- Part of my order was missing when it was delivered.
- The package was left in a poor condition when I received it.
- There was no notification or update about my delayed order.
- I was charged more than I expected for this purchase.
- I've tried contacting customer support, but I haven't received a response.
- The refund hasn't been processed even though I returned the item weeks ago.

STEP 2

- A: Thank you for calling Smart Customer Service. This is Ha, Jeongmin from the Complaints and Suggestions Department. How can I help you?
- B: I bought pants from your online store yesterday, but there is a problem with them.
- A: Can you explain exactly what the problem is?
- B: I ordered a pair of black pants. But I've got them in pink!
- A: We're very sorry about that. Can I offer you a full refund or an exchange?
- B: I'd like an exchange, please.
- A: Is there anything else I can help you with?
- B: No, I'd just like to get the black pants like I ordered.
- A: We'll do our best to get it done as soon as possible.

Field Activity

Role-Playing for Handling Customer Complaints

STEP 1

4명씩 한 모둠을 이루어, 제품 판매와 관련하여 발생할 수 있는 고객들의 불만에 대해 조사해 봅시다.

Top 5

1

2

3

4

5



STEP 2

STEP 1에서 조사한 내용을 바탕으로, 고객 불만 처리에 관한 다음 대화문을 완성해 봅시다.

A: Thank you for calling Smart Customer Service. This is _____ from the Complaints and Suggestions Department. How can I help you?

B: _____

A: Can you explain exactly what the problem is?

B: _____

A: We're very sorry about that. _____

B: I'd like a(n) _____, please.

A: Is there anything else I can help you with?

B: _____

A: We'll do our best to get it done as soon as possible.



STEP 3

모둠별로 작성한 대화문을 발표하고 가장 잘한 모둠을 정해 봅시다.

	모둠 1	모둠 2	모둠 3	모둠 4
대화문에 고객 불만에 대한 적절한 사과 표현을 포함했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
대화문을 유창하고 자연스러운 영어로 발표했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
대화문 만들기 발표에 모둠원이 모두 협력하면서 적극적으로 참여했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊

167쪽 A. Listen and Do 해석

[전화가 울린다.]

- 여: 안녕하세요. 불만 및 제안 부서의 김아영입니다. 무엇을 도와드릴까요?
- 남: 안녕하세요. 제가 이번 주에 구입한 노트북 컴퓨터에 문제가 있어서요.
- 여: 네, 무엇이 문제인지 정확히 설명해 주실 수 있나요?
- 남: 그것이 과열돼요. 사용할 때마다 그것이 정말 뜨거워져요.
- 여: 냉각 팬에 문제가 있는 것 같습니다. 얼마나 사용하면 과열이 시작되나요?
- 남: 두 시간 미만이에요.
- 여: 그 정도로는 과열되지 않아요. 내부 팬이 그것을 감당할 수 있어야 하거든요.
- 남: 그럼 뭐가 문제죠?
- 여: 잘 모르겠어요. 노트북 컴퓨터가 직사광선이나 열에 노출되나요?
- 남: 전혀요. 저는 그것을 밤에 침대 위에서 사용해요.
- 여: 아, 그래서 과열되는 거예요. 침대 커버가 통풍 시스템이 작동하는 것을 막아요.
- 남: 아, 일리가 있네요.
- 여: 정말 괜찮아질 거예요. 잊지 말고 통풍구 사이로 공기가 자유롭게 흐를 수 있도록 해 주세요.

Learn More

고객의 불만에 사과하는 표현 예시

- I sincerely apologize for the inconvenience.
- I'm really sorry about that. Let me fix it for you right away.
- I truly understand how frustrating this must be, and I apologize.
- I apologize for the mistake. Let me see how I can make it right.
- I'm so sorry for the trouble. We appreciate your patience.
- I apologize for the issue with this product. Let me help you with a replacement [refund].
- I'm sorry this didn't meet your expectations. We want to make it right for you.
- I sincerely apologize for the error. Let me correct that for you immediately.
- I'm so sorry for the mix-up. I'll take care of it right away.
- I'd like to offer you a discount[refund, replacement] as an apology for the trouble.

A Listen and answer the questions.

1. What picture best fits the dialog? **BASIC**

(a)



(b)



(c)



2. Why did the man make a complaint?

- (a) Because the salesperson was rude and unprofessional.
- (b) Because the products he purchased were of worse quality than expected.
- (c) Because the woman did not offer the free gift she'd promised.

B Complete the sentences with the words in the box.

- Can you explain exactly what the problem is?
- I'm very sorry about that. **BASIC**
- I apologize for the inconvenience. **BASIC**
- Can I offer you a full refund or an exchange?

• sorry • offer • explain • apologize

C Look at the picture and complete the dialog.



A: Welcome. How can I assist you?
 B: Hello. 1. [Sample Answer] I purchased this frying pan yesterday, but there is a problem with it.
 A: Could you please explain exactly what the issue is?
 B: Look! 2. [Sample Answer] The long handle broke off.
 A: We're very sorry about that. What would you like us to do for you?
 B: I'd like a full refund, please.

A 듣고 질문에 답하십시오.

1. 대화에 가장 알맞은 그림은 무엇인가?

2. 남자는 왜 불평을 했는가?

- (a) 판매원이 무례하고 전문적이지 않았기 때문에.
- (b) 구매한 제품의 품질이 예상보다 더 나빴기 때문에.
- (c) 여자가 약속한 사은품을 제공하지 않았기 때문에.

B 상자에 있는 단어로 문장을 완성하십시오.

- 정확히 문제가 무엇인지 설명해 주실 수 있나요?
- 그것에 대해 매우 죄송합니다.
- 불편을 끼친 점에 대해 사과드립니다.
- 전액 환불해 드릴까요, 아니면 교환해 드릴까요?

C 그림을 보고, 대화를 완성하십시오.

A: 어서 오세요. 무엇을 도와드릴까요?
 B: 안녕하세요. 어제 이 프라이팬을 구매했는데, 그것에 문제가 좀 있어요.
 A: 정확히 문제가 무엇인지 설명해 주실 수 있나요?
 B: 보세요! 긴 손잡이가 부러졌어요.
 A: 정말 죄송합니다. 저희가 무엇을 해 드릴까요?
 B: 전액 환불해 주세요.

Self-Assessment Scale

CORRECT ANSWERS	0-2	3-6	7-8
COMMENT	COMPLETE REVIEW REQUIRED	PARTIAL REVIEW REQUIRED	EXCELLENT

A SCRIPT

- M: Good evening! Can I help you?
 W: Yes, I'd like to return these shoes.
 M: May I ask why you're returning them?
 W: I bought them for my daughter, but there's a rip on the left pair.
 M: Oh, I'm terribly sorry. Do you have your receipt?
 W: Yes, here it is.
 M: I'll process a full refund for you right away.
- W: Good morning! How may I help you?
 M: I want to make a complaint about one of your workers.
 W: I am very sorry to hear that. What happened exactly?
 M: Yesterday I stopped by here and tried to ask the salesperson a few questions, but he had his earphones on and barely heard when I called him!
 W: I'm terribly sorry about that. I'd like to apologize on his behalf.

- 남: 안녕하세요! 도와드릴까요?
 여: 네, 이 신발을 반품하고 싶어요.
 남: 반품하시는 이유를 여쭙봐도 될까요?
 여: 딸을 위해 샀는데, 왼쪽 신발에 찢어진 곳이 있어요.
 남: 아, 정말 죄송합니다. 영수증 가지고 계세요?
 여: 네, 여기 있어요.
 남: 바로 전액 환불 처리해 드리겠습니다.
- 여: 안녕하세요! 무엇을 도와드릴까요?
 남: 귀사의 직원 중 한 명에 대해 항의를 좀 하고 싶은데요.
 여: 그 말을 들어 정말 유감입니다. 정확히 무슨 일이 있었나요?
 남: 어제 제가 이곳에 들러 판매원에게 몇 가지 질문을 하려고 했지만, 제가 불렀을 때 그는 이어폰을 끼고 있어서 거의 듣지를 못했어요!
 여: 정말 죄송합니다. 그를 대신해서 사과드립니다.

LESSON 4

Duty-Free Shops and Department Stores

면세점과 백화점



Topics

- Duty-free goods
 - 면세품
 - 백화점 상품
- Department store merchandise

Goals

- How to sell products at duty-free shops
- How to sell products at department stores

- 면세점에서 상품을 판매하는 방법
- 백화점에서 상품을 판매하는 방법

Field Activity

- Making an advertising brochure for products
 - 제품 광고용 책자 만들기

A Listen and Number

Listen to the dialogs and write the number for each picture.



B Read and Write

Complete the sentences with the phrases in the box.

- Thank you for your purchase.
- How much is that in total?
- I like these. Can I try them on?
- How would you like to pay for it?

• in total • to pay • your purchase • try them on

C Read and Choose

Read the announcement and fill in the blanks with the given expressions.

Here come even more deals! Start the year right and treat yourself at
 1. c! This sale is from 2. a. Shop now and get up to 70% off on selected items, plus 3. b on participating brands from 10:00 a.m. to 2:00 p.m., every Fridays of this month! Bring your credit card so you can pay in 4. d without interest. Have fun shopping!

- January 2 to 31
- an extra 10% off
- the Hanguk Department Store Clearance Sale
- three monthly installments



Lesson 4 Duty-Free Shops and Department Stores | 171

A Look and Number

대화를 듣고, 각 그림에 알맞은 번호를 쓰시오.

B Read and Write

상자 안의 어구로 문장을 완성하십시오.

- 구매해 주셔서 감사합니다.
- 전부 얼마인가요?
- 저는 이것이 마음에 들어요. 그것을 한번 신어 봐도 될까요?
- 어떻게 결제하시겠어요?

C Read and Choose

공지 사항을 읽고, 주어진 표현으로 빈칸을 채우시오.

여기에 더 많은 할인이 있습니다! 한 해를 순조롭게 시작하며 1. 한국 백화점 창고 정리 판매에서 마음껏 즐겨 보세요! 이 할인 판매는 2. 1월 2일부터 31일까지입니다. 지금 쇼핑하셔서 엄선된 상품들에 대해 최대 70%까지 할인을 받으시고, 그에 더해 이달 매주 금요일 오전 10시부터 오후 2시까지 참여 브랜드에 대해 3. 10% 추가 할인도 받으세요! 신용 카드를 가지고 오셔서 무이자 4. 3개월 할부로 결제하십시오. 즐거운 쇼핑 하십시오!

A SCRIPT

- W: How much is this?
M: The original price was 60 dollars. But it is on sale for 20% off.
- M: How do you like these items?
W: They're great. I'll take three of them.
- M: Can I help you, ma'am?
W: Yes, please. I'm looking for a chocolate gift box.
- M: What size do you wear?
W: For T-shirts, I wear a small.
- 여: 이거 얼마예요?
남: 정가는 60달러였습니다. 하지만 20% 할인 판매를 하고 있어요.
- 남: 이 제품들이 마음에 드나요?
여: 훌륭합니다. 그걸로 세 개 주세요.
- 남: 도와드릴까요, 손님?
여: 네, 부탁드립니다. 초콜릿 선물 상자를 찾고 있어요.
- 남: 어떤 사이즈를 입으시나요?
여: 티셔츠는 스몰 사이즈를 입어요.

면세점에서 상품 판매하기

다음은 읽고, 글 상자를 올바른 순서로 배열하시오.

- ### **B** Talk Together

상자 안에 있는 표현으로 대화를 완성하십시오. 그런 다음, 짝과 함께 대화를 연습하십시오.

- A: 안녕하세요. 무엇을 도와드릴까요?
B: 안녕하세요. 여쭙게 있어서요. 음, **1. 면세점은 몇 층에 있나요?**
A: 2층에 있습니다. 처음 방문하시는 건가요?
B: 네. 면세점에서 쇼핑하려면 뭐가 필요할까요?
A: **2. 여권과 항공편 정보가 필요합니다.** 그리고 **3. U.S. 달러나 신용 카드, 여행자 수표, 상품권으로 결제할 수 있습니다.**
B: 잘됐네요. 아, **4. 공항에서 제가 산 물건을 찾아갈 수 있나요?**
A: 네, 가능합니다. 출국 수속을 마치고 인도장에서 여권과 탑승권, 교환권만 제시하시면 됩니다.
B: 아. 도와주셔서 감사합니다.

Selling Products at Duty-Free Shops

Read the following and put the boxes in the correct order.

- | | |
|----------|---|
| a | A: Hello. Can I help you?
B: Yes. I'd like to buy a watch. |
| b | A: Here you are. You can try it on.
B: That's nice. How much is it in U.S. dollars? |
| c | A: How would you like to pay?
B: Well, I'll pay with my credit card. |
| d | A: I see. No problem. Which do you prefer leather straps or stainless steel straps?
B: Just stainless steel, please. |
| e | A: It's 285 dollars.
B: Great! That sounds reasonable. |
| f | A: Thank you for your purchase. And enjoy the flight.
B: Thanks. Bye. |



 Complete the dialog with the expressions in the box. Then, practice it with a partner.

- A:** Good morning. How can I help you?
- B:** Hello. I'd like to ask you something. Well, **1.** _____ **c** _____?
- A:** It's on the second floor. Is this your first visit?
- B:** Yes. What do I need to shop at the duty-free store?
- A:** You need **2.** _____ **a** _____. Also, you can pay with **3.** _____ **d** _____.
- B:** That's great. Oh, **4.** _____ **b** _____?
- A:** Yes, you can. After going through the departure process, just present your passport, boarding pass, and exchange ticket at the pick-up center.
- B:** Oh, thank you for your help.

- your passport and flight information
- can I pick up my purchase at the airport
- which floor is the duty-free shop on
- U.S. dollars, credit cards, traveler's checks, or gift certificates

•leather: 가죽으로 만든 •departure: 출발(편) •boarding pass: 탑승권 •gift certificate: 상품권

- **leather** a. 가죽으로 만든 made of animal skin that has been treated to preserve it
She works for a company that imports **leather** goods from India.
- **departure** n. 출발(편) a flight, train, etc. that leaves at a particular time
There are several **departures** for New York every day.
- **boarding pass** 탑승권 an official card that you have to show before you get onto a plane
Your boarding gate is written on your **boarding pass**.
- **gift certificate** 상품권 a piece of paper that is worth a certain amount of money and is given to someone to be used like money to pay for things such as the products or services of a particular business
They offer **gift certificates** as well as 15%-off coupons for home appliances.

[Learn More](#)

면세점에서 점원이 말할 수 있는 표현 예시

- We have great duty-free deals today. Let me know if you need any help!
- This perfume has a long-lasting scent and is very popular among travelers.
- This whiskey is only available in duty-free shops and is an exclusive edition.
- Our cosmetics section has some great travel-size options perfect for your trip.
- Since this is a duty-free store, you save up to 20% compared to regular retail prices.
- Since it's duty-free, you're getting it at the best possible price.
- We accept multiple currencies. Let me know how you'd like to pay.
- Thank you for shopping with us! Safe travels!
- Here's your receipt. Have a great trip!

Situation 2

Selling Products at Department Stores

A Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.

1. Which does the woman purchase?

Ⓐ



240 mm

Ⓑ



245 mm

Ⓒ



245 mm

2. How much will the woman pay for the shoes?

Ⓐ \$56.

Ⓑ \$70.

Ⓒ \$84.

3. Which of following is NOT true about the dialog?

Ⓐ The woman wants shoes to wear every day.

Ⓑ At first, the woman tried U.S. size 8 shoes.

Ⓒ The shoes are made of fabric.



B Talk Together

Practice the dialog with a partner using the given expressions.

Example

A: Hello. Can I help you?

B: Yes. I'm looking for a shirt.

A: Then, I'd recommend this shirt with long sleeves and a regular fit.

B: Oh, I like it.

A: Please try it on. What size do you wear?

B: I wear a medium.



- a skirt
- skirt with a striped print
- a small



- a jacket
- waterproof hooded jacket with zip-front details and pockets
- an extra large

On Your Own

•athletic shoes: 운동화 •breathable: 통기성이 좋은 •sleeve: 소매

Lesson 4 Duty-Free Shops and Department Stores | 173

교과서 172~173쪽

Selling Products at Department Stores

백화점에서 상품 판매하기

A Listen and Do

대화를 듣고, 질문에 답하십시오.

1. 여자는 무엇을 구매하는가?

2. 여자는 신발 대금으로 얼마를 지불할 것인가?

Ⓐ 56달러. Ⓑ 70달러. Ⓒ 84달러.

3. 다음 중 대화에 관해 사실이 아닌 것은?

Ⓐ 여자는 매일 신을 신발을 원한다.

Ⓑ 처음에 여자는 미국 사이즈 8의 신발을 착용해 보았다.

Ⓒ 신발은 천으로 만들어졌다.

B Talk Together

주어진 표현을 사용하여 짝과 함께 대화를 연습하십시오.

A: 안녕하세요. 도와드릴까요?

B: 네. 셔츠를 찾고 있어요.

A: 그럼 소매가 길고 레귤러 핏인 이 셔츠를 추천해 드려요.

B: 아, 마음에 들어요.

A: 한번 입어 보세요. 어떤 사이즈를 입으시나요?

B: 저는 미디엄을 입어요.

- 치마
- 줄무늬가 있는 치마
- 스몰

- 재킷
- 집 프론트(앞트임이 지퍼로 된 디자인)와 주머니가 있는 모자 달린 방수 재킷
- 엑스 라지

A Listen and Do SCRIPT → 해석 174쪽

W: Excuse me. I'm looking for athletic shoes to wear every day.

M: Then I'd recommend these. The breathable fabric makes the shoes comfortable.

W: Oh, I like these. Can I try them on?

M: Sure. What size do you wear?

W: I wear a U.S. size 7.

M: Try these on. They're Korean size 240 mm.

W: [Pause] I think these are too small. And I don't like this shade of red. Do you have green in a bigger size?

M: Of course. Wait here a minute. I'll go get larger ones right away. [Pause] These are 245 mm.

W: These fit me just right. I'll take them. How much are they?

M: The regular price was 70 dollars. But they're on sale for 20% off.

B Talk Together | Sample Answer

A: Hello. Can I help you?

B: Yes. I'm looking for a skirt.

A: Then, I'd recommend this skirt with a striped print.

B: Oh, I like it.

A: Please try it on. What size do you wear?

B: I wear a small.

Words & Expressions

- athletic shoe 운동화 a sports shoe that is made of strong cotton cloth or leather
Shorts, sandals, or athletic shoes are not permitted.
- breathable a. 통기성이 좋은 fit or pleasant to breathe
Breathable, waterproof clothing is essential for most outdoor sports.
- sleeve n. 소매 a part of a piece of clothing that covers all or part of your arm
Dan rolled up his sleeves and washed his hands.

Making an Advertising Brochure for Products

제품 광고용 책자 만들기

STEP 1

- Leather shoulder bag(가죽 숄더백)
- Trendy sunglasses(최신 유행 선글라스)
- Vegan body lotion(식물성 보디로션)
- Smartwatch/Activity tracker(스마트워치/활동 추적기)
- Swimwear(수영복)

STEP 2

- Product Name: Leather shoulder bag
- Characteristics: A bold and elegant silhouette characterizes this leather bag with fine details. The structured and rigid design contrasts with soft lines to complete a modern look for you.
- Price: \$250 (regular price), 15% off this week only
- 상품명: 가죽 숄더백
- 특징: 굵고 우아한 실루엣이 디테일이 섬세한 이 가죽 가방의 특징입니다. 구조적이고 단단한 디자인은 부드러운 라인과 대비되어 당신을 위한 현대적인 모습을 완성합니다.
- 가격: 250달러(정가), 이번 주에만 15% 할인

Field Activity

Making an Advertising Brochure for Products

STEP 1

4명씩 한 모둠을 이루어, 면세점 또는 백화점을 찾은 외국인 관광객들에게 추천하고 싶은 상품을 써 봅시다.

Top 5

1

2

3

4

5



STEP 2

STEP 1의 상품 중 한 가지를 선택하여, 외국인 관광객들에게 소개할 광고 책자를 만들어 봅시다.

Your product	Write about the product.
Draw a picture.	Product Name
	Characteristics
	Price

STEP 3

모둠별로 작성한 광고 책자를 발표하고 가장 잘한 모둠을 정해 봅시다.

	모둠 1	모둠 2	모둠 3	모둠 4
광고 책자에 상품에 대한 정보를 포함했나요?	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊
광고 책자를 유창하고 자연스러운 영어로 발표했나요?	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊
광고 책자 만들기와 발표에 모둠원이 모두 협력하면서 적극적으로 참여했나요?	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊

173쪽 A. Listen and Do 해석

- 여: 실례합니다. 매일 신을 수 있는 운동화를 찾고 있어요.
 남: 그럼 이것을 추천해 드릴게요. 통기성이 좋은 원단이 신발을 편안하게 해 줍니다.
 여: 아, 마음에 들어요. 한번 신어 봐도 될까요?
 남: 그럼요. 어떤 사이즈를 신으시나요?
 여: 미국 사이즈로 7을 신습니다.
 남: 이것을 신어 보세요. 한국 사이즈로 240밀리미터입니다.
 여: [잠시 후] 너무 작은 것 같아요. 그리고 저는 이런 색조의 빨간색이 마음에 들지 않아요. 초록색으로 더 큰 사이즈 있나요?
 남: 물론이죠. 여기서 잠시만 기다리세요. 바로 큰 것을 가져올게요. [잠시 후] 이것은 245밀리미터입니다.
 여: 이걸 딱 맞아요. 이걸로 할게요. 얼마인가요?
 남: 정가는 70달러였어요. 하지만 20% 할인된 가격에 판매하고 있어요.

Learn More

면세점에서 손님이 말할 수 있는 표현 예시

- How much is this after the duty-free discount?
- Do you offer a tax refund for this purchase?
- Do you accept U.S. dollars[Korean won, Chinese yuan]?
- Can I pay in my home currency, or do you only accept local currency?
- Is there a limit to how many bottles of alcohol I can buy?
- I'm looking for a good whiskey. Do you have any recommendations?
- Can I take this product on my flight?
- Are there any customs restrictions I should be aware of?
- Do I need to show my boarding pass to buy this?
- Do I need to pick this up at the gate, or can I take it now?
- Is there a bundle deal if I buy more than one?
- Can I get this gift-wrapped?
- Could you give me a receipt, please?

A Listen and answer the questions.

1. What does the woman purchase? **BASIC**

a



b



c



2. How much does the man pay for his purchase?

a \$45.

b \$50.

c \$55.

B Choose the right response for each question.

1. Can I help you, ma'am?

(b)

2. How much is this?

(c)

BASIC

3. How do you like these items?

(d)

4. What size do you wear?

(a)

BASIC

- a. I wear XXL.
b. Yes, please. I'm looking for skin lotion.
c. The original price was 30 dollars. But it is on sale for 10% off.
d. They're great. I'll take two of those.

C Look at the picture and complete the dialog.

[Sample Answer]

1. Can I help you?

2. Then, how do you like this one?

3. 600 dollars. But it is on sale for 15% off.



Yes, please. I'm looking for a smartphone.

I do like this. How much is it?

Sounds reasonable. I'll take it.

A 듣고 질문에 답하십시오.

1. 여자는 무엇을 구매하는가?

2. 남자는 구매를 위해 얼마를 지불하는가?

a 45달러. b 50달러. c 55달러.

B 각 질문에 대한 올바른 응답을 고르시오.

1. 도와드릴까요, 손님? — b. 네, 부탁드립니다. 저는 스킨로션을 찾고 있어요.
2. 이것은 얼마인가요? — c. 정가는 30달러였어요. 그런데 10% 할인을 하고 있어요.
3. 이 상품들은 마음에 드십니까? — d. 좋네요. 그걸로 두 개 살게요.
4. 어떤 사이즈를 입으시나요? — a. 저는 XXL을 입어요.

C 그림을 보고, 대화를 완성하십시오.

A: 1. 도와드릴까요?

B: 네, 부탁드립니다. 저는 스마트폰을 찾고 있어요.

A: 2. 그럼 이걸 어떤가요?

B: 정말 마음에 드네요. 얼마인가요?

A: 3. 600달러예요. 그런데 15% 할인을 하고 있습니다.

B: 합리적인 것 같네요. 이걸로 할게요.

Self-Assessment Scale

CORRECT ANSWERS	0-2	3-6	7-9
COMMENT	COMPLETE REVIEW REQUIRED	PARTIAL REVIEW REQUIRED	EXCELLENT

Lesson 4 Duty-Free Shops and Department Stores | 175

A SCRIPT

1. M: Hello. Can I help you?
W: Yes. I'm looking for a skirt.
M: Then, what do you think of this striped one?
W: Oh, I like it. Looks like it would be small for me, though.
M: It's a U.S. size 8. I think size 10 would suit you. Please try it on.
W: [Pause] Oh, I like it.

2. M: Excuse me. May I try on this muffler?
W: Sure. [Pause] It looks good on you.
M: Thanks. How much does it cost?
W: The regular price was 50 dollars, but it's on sale for 10% off.
M: Sounds reasonable. I'll take it.

1. 남: 안녕하세요. 도와드릴까요?
여: 네. 저는 치마를 찾고 있어요.
남: 그럼 이 줄무늬 치마는 어때요?
여: 아, 마음에 들어요. 그런데 그것이 저한테는 작을 것 같아요.
남: 이것은 미국 사이즈 8입니다. 제 생각에는 사이즈 10이 맞을 것 같아요. 한번 입어 보세요.
여: [잠시 후] 아, 마음에 들어요.

2. 남: 실례합니다. 이 목도리 좀 착용해 봐도 될까요?
여: 물론이죠. [잠시 후] 손님한테 잘 어울리네요.
남: 감사합니다. 얼마인가요?
여: 정가는 50달러였는데, 10% 할인을 하고 있습니다.
남: 합리적인 것 같네요. 이걸로 할게요.

Traditional Markets

전통 시장



Topics

- Shopping at traditional markets
- Exploring traditional markets

- 전통 시장에서 쇼핑하기
- 전통 시장 답사하기

Goals

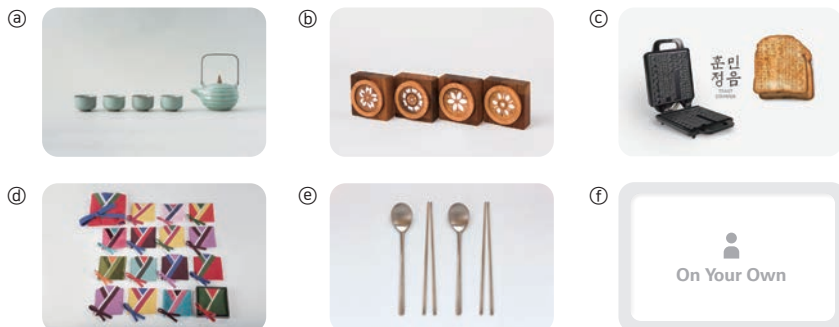
- How to sell products at traditional markets
- How to guide tourists to Korean traditional markets
 - 전통 시장에서 상품을 판매하는 방법
 - 관광객에게 한국 전통 시장을 안내하는 방법

Field Activity

- Making a promotional leaflet for traditional markets
 - 전통 시장을 홍보하는 리플릿 만들기

A Look and Guess

Look at the pictures of souvenirs below and guess which one foreign tourists like the most. You can also make your own suggestions.



B Look and Match

Match the following descriptions to the pictures from A.

- | | |
|----------------------------------|-------------------------|
| 1. Hunminjeongeum toast stamper | <input type="radio"/> c |
| 2. sets of spoons and chopsticks | <input type="radio"/> e |
| 3. jade green tea set | <input type="radio"/> a |
| 4. Hanbok coasters | <input type="radio"/> d |
| 5. tile-patterned lamps | <input type="radio"/> b |

C Choose and Talk

Choose one souvenir from above and talk about it with a partner.

- A: Welcome. How can I help you?
 B: Hello. I'm looking for a souvenir.
 A: Then, I'd recommend these sets of spoons and chopsticks.
 B: Wow! They're wonderful.

A Look and Guess

다음 기념품 사진을 보고, 외국인 관광객이 가장 좋아할 것이 무엇인지 추측해 보시오. 여러분이 직접 제안도 해 보시오.

B Look and Match

A의 사진과 다음 설명을 연결하십시오.

1. 훈민정음 토스트 스탬퍼
2. 숟가락과 젓가락 세트
3. 옥 녹차 찻잔 세트
4. 한복 컵 받침
5. 기와 모양 램프

C Choose and Talk

위에서 기념품을 하나 골라 짝과 함께 그것에 대해 대화하십시오.

- A: 어서 오세요. 무엇을 도와드릴까요?
 B: 안녕하세요. 기념품을 찾고 있어요.
 A: 그럼 이 숟가락과 젓가락 세트를 추천해 드릴게요.
 B: 와! 멋지네요.

Words & Expressions

- **souvenir** *n.* 기념품 an object that you buy or keep to remind yourself of a special occasion or a place you have visited
I bought a model of the Eiffel Tower as a **souvenir** of Paris.
- **stamper** *n.* 자동 날인기, 도장 찍는 도구 an implement for pounding or stamping
The clerk used a **stamper** to mark the documents as "approved" before filing them.
- **chopstick** *n.* 젓가락 either of a pair of thin sticks that are used for eating with, especially in East Asian countries
They use **chopsticks** to eat rice.
- **jade** *n.* 옥, 비취 a hard stone that is usually green and is used in making jewelry and beautiful objects
She was wearing a **jade** ring.
- **coaster** *n.* 컵 받침 a small, flat object on which a glass, cup, or dish is placed to protect the surface of a table
I collect beverage **coasters**.

Learn More

전통 시장에서 점원이 말할 수 있는 표현 예시

- Welcome! Take a look around!
- Everything here is fresh and high quality!
- Fresh and delicious! Come and try it!
- This is fresh and just arrived today!
- Handmade with natural ingredients!
- This is a local specialty, very popular among customers!
- I can lower the price a little if you buy more!
- If you're unsure, you can try a sample first!
- I've been selling this for years; my customers love it!
- Tell your friends about us!
- Here's your change. Have a great day!

Selling Products at Traditional Market

전통 시장에서 상품 판매하기

A Listen and Do

대화를 듣고, 질문에 답하십시오.

1. 여자는 무엇을 구입하는가?

2. 한 개의 가격은 얼마인가?

Ⓐ 3달러. Ⓑ 10달러. Ⓒ 30달러.

3. 여자는 누구를 위해 기념품을 구입하는가?

Ⓐ 가족. Ⓑ 친구들. Ⓒ 동료들.

B Talk Together

주어진 표현을 사용하여 짝과 함께 대화를 연습하십시오.

A: 어서 오세요. 도와드릴까요?

B: 그냥 구경하는 중이에요. 아, 실례합니다. 이 건 뭐죠? 아름답네요!

A: 이것은 한국의 전통 머리핀이에요. 한국어로 '빈녀'라고 해요.

B: 이게 마음에 들어요. 얼마인가요?

A: 8달러입니다. 몇 개가 필요하신가요?

B: 이걸로 두 개 주세요.

- 34,000원
- 더위를 식히는 데 도움이 되는 베개
- 죽부인

- 8,200원
- 노인 형상의 전통 석상
- 돌하르방

Situation 1

Selling Products at Traditional Markets



A Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.

1. What does the woman purchase?

Ⓐ



Ⓑ



Ⓒ



2. How much does each one cost?

Ⓐ \$3.

Ⓑ \$10.

Ⓒ \$30.

3. Who does the woman purchase the souvenir for?

Ⓐ Family.

Ⓑ Friends.

Ⓒ Coworkers.

B Talk Together

Practice the dialog with a partner using the given expressions.

Example

A: Welcome. Can I help you?

B: I'm just looking around. Oh, excuse me. What is this? It's lovely!

A: This is a traditional Korean hairpin. It's called binyeo in Korean.

B: I like it. How much is it?

A: It's 8 dollars. How many do you need?

B: I'll take these two.



₩34,000

- a pillow to help cool you off
- jukbuin



₩8,200

- a traditional stone statue in the shape of an old man
- dolhareubang



\$3

On Your Own

• arts and crafts: 공예품 • separately: 따로따로

178 | PART V Sales Service

A Listen and Do SCRIPT → 해석 180쪽

M: Hello. Can I help you?

W: Hi. [Pause] Wow! There are so many interesting things here.

M: Yes. We carry traditional Korean arts and crafts that are all handmade. Feel free to look around.

W: Okay, thanks. This is really beautiful! [Pause] Oh, it's a little pouch, isn't it?

M: Yes, you're right. It is called bokjumeoni in Korean. It means a good luck pouch. Koreans used to give these pouches as New Year's presents.

W: Is that so? They're lovely! I guess these pouches would be nice gifts for my family, too. I'll take these.

M: Good choice! How many do you need?

W: I'll take these... three pouches. How much will that be?

M: The total is 30 dollars.

W: That's good. Please wrap them separately.

B Talk Together I Sample Answer

A: Welcome. Can I help you?

B: I'm just looking around. Oh, excuse me. What is this? It's lovely!

A: This is a pillow to help cool you off. It's called jukbuin in Korean.

B: I like it. How much is it?

A: It's 34,000 won. How many do you need?

B: I'll take these two.

Words & Expressions

• **arts and crafts** 공예품 decorative or practical objects by hand, often using materials like paper, wood, fabric, clay, or metal
I made a bookshelf in the **arts and crafts** class.

• **separately** *ad.* 따로따로 not together with someone or something else
Can I pay for each item **separately**?

A Listen and Do

Listen to the dialog and rewrite the underlined parts correctly.



🔍
 Namdaemun Market
🗨️

Do you want to get a taste of local Koreans' lives? Then, check out Namdaemun Market, one of 1. the latest and largest traditional markets in Korea. Here, you can not only experience the genuine Korean spirit but also purchase all different kinds of goods, from clothes, food, fabrics, and electronics, to kitchenware, toys, mountain gear, fishing equipment, stationery, flowers, and more, 2. except fine art. You can literally spend an entire day shopping, bargaining, eating, and people-watching. Let's go and get lost!

- **Closed:** 3. Open daily → **Every Sunday**
- **Opening Hours:** Varies by store (Wholesalers are usually open from 11:00 p.m. to 3:00 a.m. and many retail stores are open from 7:00 a.m. to 5:00 p.m.)
- **Payment:** 4. Cash only → **Cash or credit cards**

B Talk Together

Ask and answer the questions with a partner. Use the following information.

🔍
 Jeju Dongmun Market
🗨️

As one of the most popular traditional markets in Jeju, it has served countless customers, selling diverse items at low prices. Try tangerine chocolate and black pork as well as fresh seafood like mackerel and abalone.

- **Closed:** Lunar New Year's Day (*Seollal*) and Korean Thanksgiving Day (*Chuseok*)
- **Opening Hours:** Varies by store
- **Credit Cards:** Accepted
- **Facilities:** Covered shopping area, ATMs, parking lots, baby stroller rental services, etc.

Q1. I'd like to visit a traditional market. Any suggestions?

Q2. What kind of products are there?

Q3. What time is it open?

Q4. Do they only accept cash?

•stationery: 문구류 •genuine: 진품의 •mackerel: 고등어 •abalone: 전복 •facilities: (편의) 시설 •baby stroller: 유모차

Guiding Visitors to Traditional Markets

방문객들에게 전통 시장 안내하기

A Listen and Do

대화를 듣고, 밑줄 친 부분을 바르게 고쳐 쓰시오.

남대문 시장

현지 한국인들의 삶을 맛보고 싶나요? 그렇다면, 한국에서 1. 가장 최신의(→ 가장 오래되고) 가장 큰 전통 시장 중 하나인 남대문 시장을 살펴보세요. 이곳에서 여러분은 진정한 한국의 정신을 경험할 수 있을 뿐만 아니라 옷, 음식, 직물, 그리고 전자 제품부터 주방용품, 장난감, 산악용 장비, 낚시용품, 문구류, 꽃, 그리고 2. 미술품을 제외한(→ 미술품을 포함한) 모든 다양한 종류의 상품을 구매할 수 있습니다. 여러분은 쇼핑, 흥정, 식사, 그리고 사람들을 구경하면서 말 그대로 하루 종일 보낼 수 있습니다. 가서 탐험해 봐요!

- 휴무: 3. 연중무휴(→ 매주 일요일)
- 영업시간: 상점별로 다름(도매상은 보통 오후 11시부터 새벽 3시까지, 많은 소매점은 오전 7시부터 오후 5시까지 영업함)
- 결제: 4. 현금만 가능(→ 현금이나 신용 카드)

B Talk Together

짝과 함께 묻고 질문에 답하십시오. 다음 정보를 사용하십시오.

제주 동문 시장

제주에서 가장 인기 있는 전통 시장 중 하나로, 수많은 고객을 응대하고 다양한 상품을 저렴한 가격에 판매해 왔습니다. 고등어와 전복 같은 신선한 해산물뿐만 아니라 굴 초콜릿과 흑돼지도 드셔 보세요.

- 휴무: 음력 새해 첫날(설날)과 한국의 추수감사절(추석)
- 영업시간: 상점별로 다름
- 신용 카드: 허용
- 시설: 지붕이 있는 상가, 현금 자동 입출금기, 주차장, 유모차 대여 서비스 등

Q1. 전통 시장을 방문하고 싶습니다. 제안해 주실래요?

Q2. 어떤 종류의 제품이 있나요?

Q3. 몇 시에 문을 여나요?

Q4. 현금만 받나요?

A Listen and Do SCRIPT → 해석 180쪽

W: I'd like to visit a traditional market. Any suggestions?

M: Good idea. There is nothing better than a traditional market to help you see how local people live. How about visiting Namdaemun Market? It is one of the oldest and largest traditional markets in Korea.

W: Sounds perfect! What kinds of things do they sell there?

M: Almost everything. They have clothes, food, fabrics, and electronics, as well as kitchenware, toys, mountain gear, fishing equipment, stationery, flowers, and more.

W: Wow! That's impressive. But I'd like to buy some fine art.

M: Don't worry. You can definitely find artwork, too.

W: That's great! I should go there right now.

M: I'm afraid it's not open today. It's closed every Sunday.

W: That's bad timing. All right then, maybe next time. Oh, do they only accept cash?

M: No, you can pay in cash or with a credit card. And if you're lucky, you probably get as low as 50% off the original price. Happy shopping!

B Talk Together | Sample Answer

A1. How about visiting Jeju Dongmun Market? It's one of the most popular traditional markets in Jeju.

A2. You can find tangerine chocolate and black pork as well as fresh seafood like mackerel and abalone.

A3. It depends on the store.

A4. No, you can pay in cash or by credit card.

Words & Expressions

- **stationery** *n.* 문구류 materials that are used for writing or typing
- **genuine** *a.* 진품의 real; exactly what it appears to be; not artificial
- **mackerel** *n.* 고등어 a large fish that lives in the northern Atlantic Ocean
- **abalone** *n.* 전복 a type of shellfish that is eaten as food
- **facilities** *n.* (편의) 시설 a place or piece of equipment for a particular purpose
- **baby stroller** 유모차 a carriage that a baby can ride in while someone pushes it

Making a Promotional Leaflet for Traditional Markets

전통 시장을 홍보하는 리플릿 만들기

STEP 1

Korea's Traditional Market

- Namdaemun Market
- Dongdaemun Market
- Dongmyo Flea Market
- Tongin Market
- Jagalchi Market
- Seomun Market

STEP 2

Gwangjang Market

Are you planning to visit traditional markets in Korea? If so, why don't you visit Gwangjang Market? Gwangjang Market, which means "a place to gather from afar and keep altogether," was the first permanent market in Korea. And it has now grown into a large wholesale market with about 5,000 stores selling a variety of goods, including upholstery, imported goods, groceries, dried fish, traditional goods, and more. Its food street is the most recommended tourist attraction for international travelers.

- Operating Hours: 09:00-18:00 (Food street 09:00-23:00)
- Closed: Sundays (Food street open all year round)
- Parking Facilities and Restrooms: Available
- Location: 88, Changgyeonggung-ro, Jongno-gu, Seoul

광장 시장

한국의 전통 시장을 방문할 계획인가요? 그렇다면 광장 시장을 방문해 보는 것은 어떨까요? '멀리서 모여 함께하는 장소'라는 의미의 광장 시장은 한국 최초의 상설 시장입니다. 그리고 광장 시장은 현재 약 5,000개의 상점이 실내 장식품, 수입품, 식료품, 건어물, 전통 상품 등의 다양한 상품을 판매하는 큰 도매 시장으로 성장했습니다. 음식 거리는 해외 여행객들이 가장 추천하는 관광 명소입니다.

- 운영 시간: 9시~18시 (음식 거리 9시~23시)
- 휴무: 일요일 (음식 거리 연중무휴)
- 주차 시설 및 화장실: 이용 가능
- 위치: 서울 종로구 창경궁로 88

Field Activity

Making a Promotional Leaflet for Traditional Markets

STEP 1

4명씩 한 모둠을 이루어, 외국인 관광객들에게 추천하고 싶은 우리나라의 전통 시장을 조사해 봅시다.

Name
Characteristics
Location
On Your Own

STEP 2

STEP 1에서 조사한 내용을 바탕으로, 외국인 관광객들에게 소개할 전통 시장 리플릿을 만들어 봅시다.



Are you planning to visit traditional markets in Korea?
If so, why don't you visit

- Operating Hours:
- Closed:
- Parking Facilities and Restrooms:
- Location:

STEP 3

모둠별로 작성한 리플릿을 발표하고 가장 잘한 모둠을 정해 봅시다.

	모둠 1	모둠 2	모둠 3	모둠 4
리플릿에 전통 시장에 대한 정보를 포함했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
리플릿을 유창하고 자연스러운 영어로 발표했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
리플릿 만들기와 발표에 모둠원이 모두 협력하면서 적극적으로 참여했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊

178쪽 A. Listen and Do 해석

- 남: 안녕하세요. 도와드릴까요?
 여: 안녕하세요. [잠시 후] 왜 여기 재미있는 것들이 정말 많네요.
 남: 네. 저희는 전부 손으로 만든 한국의 전통 공예품을 취급하고 있어요. 편하게 둘러보세요.
 여: 네, 고마워요. 이거 정말 아름답네요! [잠시 후] 아, 이건 작은 주머니죠, 그렇지 않아요?
 남: 네, 맞아요. 한국어로 '복주머니'라고 불러요. 행운 주머니라는 뜻이에요. 한국 사람들은 이 주머니들을 새해 선물로 주고 했어요.
 여: 그런가요? 정말 예뻐요! 이 주머니는 우리 가족에게도 좋은 선물이 될 것 같아요. 이걸로 할게요.
 남: 잘 선택하셨네요! 몇 개가 필요한가요?
 여: 이걸로... 세 개 주세요. 얼마죠?
 남: 전부 해서 30달러입니다.
 여: 잘됐네요. 그것들을 따로 포장해 주세요.

179쪽 A. Listen and Do 해석

- 여: 전통 시장을 방문하고 싶은데요. 해 주실 얘기가 있나요?
 남: 좋은 생각이예요. 현지 사람들이 어떻게 사는지 알아보는 데 전통 시장만큼 좋은 곳이 없죠. 남대문 시장을 방문해 보는 건 어때요? 한국에서 가장 오래되고 가장 큰 전통 시장 중 하나예요.
 여: 좋네요! 거기에서는 어떤 종류의 물건을 파나요?
 남: 거의 다 있어요. 주방용품, 장난감, 산악용 장비, 낚시용품, 문구류, 꽃뿐만 아니라 옷, 음식, 직물, 전자 제품 등이 있어요.
 여: 왜 대단하네요. 하지만 저는 미술품을 좀 사고 싶어요.
 남: 걱정하지 마세요. 미술품도 분명히 찾을 수 있을 거예요.
 여: 잘됐네요! 지금 바로 가 봐야겠네요.
 남: 유감이지만 오늘은 영업을 하지 않아요. 매주 일요일은 휴무예요.
 여: 타이밍이 안 좋네요. 알겠어요, 그럼 다음에 가야겠네요. 아, 거기서는 현금만 받나요?
 남: 아니요, 현금이나 신용카드도 지불할 수 있어요. 그리고 운이 좋으면 아마 정가에서 50% 할인받을 거예요. 쇼핑 즐겁게 하세요!

A Listen and answer the questions.

1. Which is the best response to the woman's question? (a) (b) (c)
2. How much does the man pay for his purchase? (a) \$2. (b) \$8. (c) \$16.



B Choose the right response for each question.

1. How much is it? (a) 2. How many do you need? (c)
3. Could you tell me more about it? (d) 4. It's a pouch, isn't it? (b)

- a. It's 30,000 won, sir. b. Yes, you're right. It's called *bokjumeoni* in Korean.
c. I'll take these two. d. Sure. It's a traditional Korean lantern with a silk shade.

C Read the following dialog and complete the promotional pamphlet.

- A: I'd like to visit a traditional market. Any suggestions?
B: How about visiting Gwangjang Market? It is the first local market in Korea.
A: Sounds perfect! What kind of products are there?
B: There are all kinds of silk, satin, and linen bedsheet stores as well as a variety of food stalls selling snacks like fried Korean pancakes, *gimbap*, etc.
A: Wow! That's impressive. When does it open?
B: It opens at 9:00 a.m.
A: I see. Oh, do they only accept cash?
B: No, you can use a credit card. Happy shopping!
- [Sample Answer]
1. The First Local Market
2. All kinds of silk, satin, and linen bedsheet stores as well as a variety of food stalls selling snacks like fried Korean pancakes, *gimbap*, etc.
3. 9:00 a.m.
4. Accept cash or credit cards



Gwangjang Market: 1. _____ in Korea

- Location: Jongno-gu, Seoul
- Specialties: 2. _____
- Hours: 3. _____ - 6:00 p.m.
- Closed: Sundays
- Payment: 4. _____

A 듣고 질문에 답하십시오.

1. 여자의 질문에 대한 가장 적절한 응답은 무엇인가?
2. 남자는 구매한 물건에 얼마를 지불하는가?
3. 남자는 구매한 물건에 얼마를 지불하는가?
4. 남자는 구매한 물건에 얼마를 지불하는가?

B 각 질문에 대한 올바른 응답을 고르시오.

1. 이것은 얼마인가요? — a. 3만 원입니다, 손님.
2. 몇 개 필요하세요? — c. 이걸로 두 개 주세요.
3. 그것에 대해 더 말씀해 주실래요? — d. 물론이죠. 그것은 비단 가리개가 있는 한국의 전통 등입니다.
4. 이젠 주머니죠, 그렇지 않나요? — b. 네, 맞아요. 한국어로 '복주머니'라고 해요.

C 다음 대화를 읽고, 홍보 팸플릿을 완성하십시오.

- A: 저는 전통 시장을 방문하고 싶어요. 제안해 주실래요?
B: 광장 시장에 가 보는 건 어떨까요? 그것은 한국 최초의 지역 시장이에요.
A: 좋네요! 그곳에는 어떤 종류의 제품들이 있나요?
B: 전(한국식 팬케이크), 김밥과 같은 간식을 파는 다양한 노점뿐만 아니라 온갖 종류의 비단, 새틴, 리넨 침대 시트 상점들이 있어요.
A: 와! 대단하네요. 그것은 언제 문을 여나요?
B: 오전 9시에 문을 열어요.
A: 그렇군요. 아, 현금만 받나요?
B: 아니요, 신용 카드를 사용할 수 있어요. 쇼핑 즐겁게 하세요!

광장 시장: 한국 1. 최초의 지역 시장

- 위치: 서울 종로구
- 특징: 2. 전(한국식 팬케이크), 김밥과 같은 간식을 파는 다양한 노점뿐만 아니라 온갖 종류의 비단, 새틴, 리넨 침대 시트 상점들이 있음
- 시간: 3. 오전 9시~오후 6시
- 휴무: 일요일
- 결제: 현금이나 신용 카드 받음

Self-Assessment Scale

CORRECT ANSWERS	0-3	4-7	8-10
COMMENT	COMPLETE REVIEW REQUIRED	PARTIAL REVIEW REQUIRED	EXCELLENT

A SCRIPT

1. W: I'd like to experience some more local Korean culture. Any suggestions?
M: _____
a. Why don't you visit Jagalchi Fish Market?
b. It is in Busan, beside Nampo Port.
c. You can eat fresh raw fish right at the market.
2. W: Welcome. Can I help you?
M: I'm just looking around. Oh, excuse me. What is this? It's so cool!
W: This is a traditional statue of the Jeju stone grandfather. It is called *dolhareubang* in Korean.
M: I sure do like this. How much is it?
W: It's eight dollars. How many do you need?
M: I'll take these two.
1. 여: 저는 현지 한국 문화를 좀 더 경험하고 싶어요. 좋은 의견 있나요?
남: _____
a. 자갈치 수산시장에 가 보는 건 어때요?
b. 그것은 부산의 남포항 옆에 있어요.
c. 그 시장에서 신선한 생선회를 드실 수 있어요.
2. 여: 어서 오세요. 도와드릴까요?
남: 그냥 구경하는 중이에요. 아, 실례합니다. 이게 뭐죠? 정말 멋져요!
여: 이것은 제주 돌 할아버지의 전통 조각상이에요. 한국어로 '돌하르방'이라고 해요.
남: 정말 마음에 드네요. 얼마인가요?
여: 8달러입니다. 몇 개가 필요한가요?
남: 이걸로 두 개 주세요.

Must-Have Souvenirs from Around the World

반드시 가져야 하는 전 세계의 기념품

여행의 많은 즐거움 중 하나는 여행의 기념품들을 집으로 가져오는 일이다. 여행의 기억을 떠올릴 무언가를 가지고 있거나 여러분이 사랑하는 사람들에게 그것을 줌으로써 여러분의 즐거움이 배가 되기도 한다. 다음은 반드시 가져야 하는 전 세계 기념품들의 목록이다. 사진을 각 기념품의 올바른 이름과 연결하시오.

1. 델프트웨어, 네덜란드
2. 나무로 만든 동물, 케냐
3. 메이플시럽, 캐나다
4. 향 스틱, 발리
5. 소금, 아이슬란드
6. 코끼리 바지, 태국
7. 부채, 일본
8. 마트료시카 인형, 러시아
9. 블루마운틴커피, 자메이카

Q 목록에 있는 어떤 기념품을 사고 싶은가? 여러분 스스로 의견을 낼 수도 있다. 인터넷에서 그것을 검색하여 짝과 공유해 보시오.

Sample Answer

I'd like to buy chocolates in Switzerland. That's because Switzerland is well-known as the birthplace of milk chocolate. People say the chocolate combines unique flavors and picture-perfect creations.

Culture

Must-Have Souvenirs from Around the World

One of the many pleasures of traveling is bringing home mementos of your journeys. You can even double your pleasure by having something to recall the memory of your trips or giving some to your loved ones. Below is a list of must-have souvenirs from across the world. Match the pictures to the right name of each souvenir.



1. **g**



2. **a**



3. **b**



4. **i**



5. **c**



6. **e**



7. **d**



8. **h**



9. **f**

a Wooden animals, Kenya

b Maple syrup, Canada

c Salt, Iceland

d Fans, Japan

e Elephant pants, Thailand

f Blue Mountain coffee, Jamaica

g Delftware, Netherlands

h Matryoshka doll, Russia

i Incense sticks, Bali

Q Which souvenir on the list would you like to buy? You can also make your own suggestions. Search for it on the Internet and share it with a partner.

Self-Check

- ☐ I can recommend and describe products.
- ☐ I can respond to customers who pay for, exchange, or return products.
- ☐ I can handle customer complaints regarding shopping.
- ☐ I can do sales work at duty-free shops, department stores, and traditional markets.

Words & Expressions

- **memento** *n.* (사람 · 장소를 기억하기 위한) 기념품 a thing that you keep or give to someone to remind you or them of a person or place
The photos will be a permanent **memento** of your wedding.
- **journey** *n.* 여행 an act of traveling from one place to another
They went on a long train **journey** across India.
- **double** *v.* 배가하다, 두 배로 만들다 to increase something to twice its original size, amount, or value
The company hopes to **double** its profits next year.
- **recall** *v.* 기억해 내다, 상기하다 to remember a particular fact, event, or situation from the past
I can vividly **recall** where and when I saw them.
- **incense** *n.* 향(香) a substance that is used often in religious ceremonies to produce a strong and pleasant smell when it is burned
She lit some **incense** and prayed in the temple.

Self-Check

- ☐ 상품을 추천하고 설명할 수 있다.
- ☐ 상품 결제, 교환 또는 환불하는 고객을 응대할 수 있다.
- ☐ 쇼핑에 관한 고객 불만 사항을 처리할 수 있다.
- ☐ 면세점, 백화점, 그리고 전통 시장에서 판매 업무를 할 수 있다.

목표를 달성했나요?
어떤 부분에서 더 노력을 기울여야 하나요?

Famous Tourist Attractions

The Grand Bazaar in Istanbul, Türkiye



The Grand Bazaar in Istanbul, Türkiye is one of the world's most famous and oldest shopping destinations. During the Ottoman Empire era, jewelry and precious hand-woven textiles were gathered here in the Grand Bazaar from all over the country, and it has been a shopping paradise for appreciating traditional textiles and authentic jewelry ever since.

It is also known as one of the biggest enclosed markets in the world. Inside, the Bazaar's 64 streets and smaller alleyways house not only roughly 4,000 stores but also a mosque, a post office, cafés, banks, and a police station. It is not just a market, but in fact a separate world within Istanbul.

It is recorded that a number of travelers who visited the bazaar in the past portrayed it as a quiet, solemn place. Now, it is just the opposite. Shopkeepers invite visitors wandering around the bazaar, sharing friendly greetings in many different languages. Bargaining is one of the rituals of shopping here and gives vitality and pleasure to both sellers and buyers.



"Visiting Grand Bazaar is not just seeing a historical and mysterious place; it is the attractiveness created by the market tradition deriving from the past and by the human warmth intermingled with that, and even the feeling of trust," says Oktay Ekinci, the former government official. When traveling to Istanbul, seeing Grand Bazaar is a must-do. You will be absolutely fascinated by this huge place full of lively people living now with its past history.

Did you achieve your goals?
What needs more effort?

Words & Expressions

- era *n.* 시대 a period of time that is associated with a particular event
The fall of the Berlin Wall ushered in a whole new **era**.
- enclosed *a.* (담 등으로) 에워싸인 closed in or fenced off
Do not use this substance in an **enclosed** space.
- alleyway *n.* 골목 a passage between buildings
Go to the right for about five meters and there is an **alleyway**.
- roughly *ad.* 대략 not exactly but close in number, quality, meaning, etc.
Sales are up by **roughly** 10%.
- solemn *a.* 엄숙한 very serious or formal in manner, behavior, or expression
Her face grew **solemn**.
- ritual *n.* 의식 절차 a formal ceremony that is always performed in the same way
She objects to the **ritual** of organized religion.
- vitality *n.* 활력 a lively or energetic quality
She is bursting with **vitality** and new ideas.

- derive *v.* 비롯되다 to have something as a source; to come from something
The belief is entirely **derived** from the wish for safety.
- intermingle *v.* 섞다, 혼합하다 to mix together
The book **intermingles** fact with fiction.

Comprehension Check Questions

- What can you find inside the Bazaar?
→ You can find roughly 4,000 stores, a mosque, a post office, cafés, banks, and a police station.
- What kind of place did many travelers visiting the bazaar in the past portray the Bazaar as?
→ They portrayed it as a quiet and solemn place.
- According to the writer, what does give vitality and pleasure to both sellers and buyers?
→ Bargaining does.

The Grand Bazaar in Istanbul, Türkiye

튀르키예 이스탄불 그랜드 바자르

튀르키예 이스탄불의 그랜드 바자르는 세계에서 가장 유명하고 오래된 쇼핑 장소 중 하나이다. 오스만 제국 시대 동안 보석과 손으로 짠 귀중한 직물이 전 세계에서 이곳 그랜드 바자르로 모여들었고, 그것은 그 이후로 전통적인 직물과 진짜 보석을 감상하는 쇼핑 천국이 되어 왔다.

그것은 또한 세계에서 가장 큰 밀폐된 시장 중 하나로 알려져 있다. 바자르 내부에는 64개의 거리와 더 작은 골목길에는 약 4,000개의 상점뿐만 아니라 모스크, 우체국, 카페, 은행, 그리고 경찰서가 있다. 그것은 단순한 시장이 아니라 사실 이스탄불 내의 또 다른 세계이다.

과거에 바자르를 방문했던 많은 여행객들은 이곳을 조용하고 엄숙한 장소로 묘사했다고 기록되어 있다. 지금은 그 반대이다. 상점 주인들은 바자르 주변을 배회하는 방문객들을 호객하여 다양한 언어로 친절할 인사를 나누고 있다. 흥정은 이곳에서 쇼핑의 식 중 하나이며, 판매자와 구매자 모두에게 활력과 즐거움을 준다.

"그랜드 바자르를 방문하는 것은 그저 역사적이고 신비로운 장소를 보는 것만이 아닙니다. 그것은 과거로부터 유래된 시장 전통과 그것과 섞여 있는 인간의 따뜻함, 그리고 심지어 신뢰감에 의해 만들어진 매력입니다."라고 전 정부 관리인 Oktay Ekinci는 말한다. 이스탄불을 여행할 때 그랜드 바자르를 보는 것은 반드시 해야 할 일이다. 여러분은 과거 역사와 함께 현재를 살고 있는 활기찬 사람들로 가득 찬 이 거대한 장소에 절대적으로 매료될 것이다.