**KASJERKA W OKIENKU BILETOWYM NA DWORCU KOLEJOWYM**

Niemiła, nieuprzejma, nie chce udzielić podstawowych informacji, odsyła do punktu obsługi klienta;

Użyteczne zwroty:

- Nie wiem.

- Takich informacji udziela…/Takie informacje udzielane są…

- Proszę sobie sprawdzić na rozkładzie jazdy,

- Kasa biletowa nie udziela takich informacji.

- Proszę się udać do punktu informacji dla podróżnych.

**PODRÓŻNY NR 1**

Ma wiele pytań, próbuje uzyskać jak najwięcej informacji na temat interesującego go kursu (godzina odjazdu, przyjazdu, trasa, czas przejazdu, ewentualna przesiadka, zniżki, promocje),

Użyteczne zwroty:

- O której odjeżdża pociąg do ….?

- Z którego peronu?

- Jaki jest przewidywany czas przejazdu?

- Ile kosztuje bilet w drugiej klasie?

- Czy są jakieś zniżki dla studentów?

**PODRÓŻNY NR 2**

Nie słyszy udzielanych mu odpowiedzi, dopytuje się dwukrotnie o każdą uzyskaną informację,

Użyteczne zwroty:

- Czy mogłaby Pani powtórzyć o której odjeżdża pociąg do ….?

- Nie wiem czy dobrze usłyszałem, ale…

- Odjeżdża z peronu czwartego, tak?

- Czy mogłaby mi Pani jeszcze raz powiedzieć ile kosztuje bilet na pociąg do…?

**PODRÓŻNY NR 3**

Niezdecydowany, stale prosi o sprawdzenie kolejnych odjazdów, dopytując się o cenę każdego z wymienianych kursów. W efekcie nie kupuje biletu;

Użyteczne zwroty:

- Sam nie wiem… Czy mogłaby mi Pani sprawdzić o której odjeżdża kolejny pociąg?

- Czy istnieje połączenie do ….. bez przesiadki?

- Czy jest może bezpośrednie połączenie do…..?

- Bilet na ten pociąg jest zbyt drogi. Czy mogłaby mi Pani znaleźć jakieś tańsze połączenie?

- Bardzo dziękuję za pomoc. Muszę to jeszcze raz przemyśleć.

**PODRÓŻNY NR 4**

Student z Czech, próbuje uzyskać informację o najtańszym pociągu z Krakowa do Brna, pyta o zniżki dla studentów zagranicznych, prosi o miejsce przy oknie w przedziale dla niepalących.

Użyteczne zwroty:

- Jak najłatwiej dojechać pociągiem do Brna?

- Czy istnieje bezpośrednie połączenie?

- Czy mogłaby mi Pani znaleźć najtańsze połączenie do Brna w poniedziałek rano?

- Czy są jeszcze wolne miejsca przy oknie w przedziale dla niepalących?

- Czy są zniżki dla studentów zagranicznych?