

## **KASJERKA W OKIENKU BILETOWYM NA DWORCU KOLEJOWYM**

Niemiała, 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?