

Unit 2. Commercial Activity



Lesson 6. What size do you want?

▷ **Lesson 7. Do you want a refund?**

Lesson 8. We are out of stock.

Lesson 9. There is not enough balance.

Lesson 10. We want to do business with you.

주제 개요

학습 목표	제품 판매 매장에서 환불을 원하는 고객을 응대하고 교환을 제안할 수 있다.
학습 내용 요약	<ul style="list-style-type: none">• 핵심 어휘: refund, exchange, receipt• 표현: Do you want a refund? Why don't you exchange it?
성취기준	• [12기영02-04] 실생활 중심의 친숙한 일반적 주제에 관한 정보를 묻고 답할 수 있다.
직업기초능력평가 영어시험 관련 내용	<ul style="list-style-type: none">• 매장 환불 고객의 요청사항 이해• 매장 환불 고객 응대하기
주요 언어기능	듣기, 말하기, 쓰기
수업 전 준비사항	<ul style="list-style-type: none">• 학생용 활동지와 교사용 지도서를 바탕으로 어떻게 지도할 것인지 수업계획을 수립한다.• 짝과 함께 대화를 연습하는 경우 도움을 주고 받을 수 있도록 학습자 수준에 따라 적절히 짝을 편성하도록 한다.
수업에 필요한 기자재	컴퓨터와 빔프로젝터 또는 대형 TV

도입

- 본 차시에서 학습하게 될 환불 상황에 대해 자신의 경험을 떠올려 보게 하고, 앞으로 학습할 상황을 친구와 우리말로 이야기해 보며 자연스럽게 학습 내용에 대해 흥미를 가지게 한다.

활동 1 다음 사진을 보고 친구와 함께 질문에 응답해 봅시다.



- a. 인터넷에서 구입한 물건이 문제가 있었던 적이 있나요? 무엇이 문제였나요?
- b. 문제가 있는 물건을 그냥 사용했나요? 아니면 어떻게 했나요?

학생 응답의 예

- 활동 1**
- a. 네 있었습니다. 광고에 비해 품질이 나빴어요.
 - b. 판매자에게 항의 전화를 한 후 환불하였습니다.

교사용 TIP

쇼핑 분야는 학생들이 흥미와 함께 다양한 경험을 가지고 있는 분야이다. 그런 경험에 대해 이야기하며 흥미를 유지한 상태에서 자연스럽게 학습내용으로 연계하는 것이 바람직하다.

어휘 및 표현

- 본 차시의 핵심 어휘 refund, exchange, receipt가 사용되는 맥락을 제공함으로써 단어의 의미를 명료하게 이해할 수 있도록 하고, 함께 쓰이는 표현과 연결하여 연습함을 통해 자연스러운 쓰임을 익혀 기초를 튼튼히 한다.

➡ 본 차시의 핵심 어휘 refund, exchange, receipt가 사용되는 맥락을 제공함으로써 단어의 의미를 명료하게 이해할 수 있도록 하고, 함께 쓰이는 표현과 연결하여 연습함을 통해 자연스러운 쓰임을 익혀 기초를 튼튼히 한다.

활동 2 사진에 주어진 상황에 알맞은 표현을 연결해 봅시다.

 <p>배송 시 망가진 제품을 반품하고 싶어요.</p>	 <p>반품을 원하시면 영수증이 필요합니다.</p>	 <p>사이즈가 안 맞아서 교환하려고 해요.</p>
●	●	●
●	●	●
small baby	medium size	large bear

자주 함께 쓰이는 표현을 같이 연습하도록 하여 의미와 더불어 쓰임까지 자연스럽게 익히도록 한다. 소리를 듣고 따라 말하기를 연습하면서 자연스러운 쓰임에 익숙해지도록 한다.

활동 3 다음 표현을 듣고 따라해 봅시다. U2_L7_01

exchange	exchange small for medium		an exchange for
refund	ask for a refund	get a refund	full refund
receipt	ask for a receipt	keep a receipt	a receipt for a book

주어진 표현의 의미를 직접 활동지에 써본 후 영어 표현을 소리 내어 읽어보게 한다.


활동 4 다음 제시된 단어의 뜻을 빈칸에 채우시오.

exchange A for B		an exchange for a new one	
ask for a refund		full refund	
keep a receipt		a receipt for ~	

학생 응답의 예

활동 2 좌측 그림부터 순서대로 refund, receipt, exchange

exchange A for B	A를 B와 교환하다	an exchange for a new one	새 것으로 교환
ask for a refund	환불을 요청하다	full refund	전액 환불
keep a receipt	영수증을 보관하다	a receipt for ~	~ 영수증

 **교사용 TIP**

단어가 사용되는 상황에 대한 충분한 이해를 통해 단어학습에 도움이 되도록 한다. 새롭게 배우는 표현이 판매자와 구매자 누구에게 해당되는 표현인지 생각해 보게 하는 것도 맥락 이해에 도움을 줄 수 있다.

전개 1

- 전개 1에서는 간단한 대화 속에서 환불을 요청하는 표현을 익혀보고, 환불과 관련되는 여러 상황을 경험하여 핵심표현을 사용하는데 어려움이 없도록 한다. 개념을 익히는 활동을 제공하고 맥락을 생각하며 써보게 하여 핵심표현의 활용에 대한 자신감을 가지게 한다.

➡ 간단한 대화를 통해 핵심표현을 맥락과 연결한다. 빈 칸을 채운 후 짝과함께 대화를 나누어 보게한다.

활동 5 대화를 듣고 남자의 마지막 말로 가장 적절한 것을 고르시오. 🎧 U2_L7_02


<p>How may I help you?</p> 	<p>My wife doesn't like this bag I bought yesterday.</p> 
<p>What would you like to do with the bag?</p> 	

- I need your receipt.
- Can I get a refund?
- Do you want a refund?
- The bag is not refundable.

학생 응답의 예

활동 5 b

➡ 환불을 요청하는 표현이 들어 있는 대화를 들어보고 이해를 점검하며 실제 상황에서 활용할 수 있도록 연습한다. 듣기 활동 이후 지문을 보여주고 역할극을 통해 말하기 연습을 실시한다.

활동 6-1 대화를 듣고 고객이 상점에서 교환 받은 품목으로 알맞은 것을 고르시오.  U2_L7_03



➡ 실제 환불 상황에서 사용되는 영수증의 기재 내용을 통해 맥락을 생각하며 핵심표현을 써보는 연습을 하게 한다.

활동 6-2 대화를 다시 듣고 교환/환불 내용을 영수증에 적어 봅시다.


[RECEIPT]		

Item	Exchange/ Refund	Color/ Money
Red hat	Refund	won
Black bag		Blue

학생 응답의 예

활동 6-1 1

활동 6-2 20,000 won, exchange

 **교사용 TIP**

refund, exchange 등의 표현은 낯설게 느껴지지만 어려운 단어라기보다는 상황이 생소한 단어이므로 관련되는 여러 상황을 간접 경험하며 단어에 대해 친숙함을 가지게 한다.

➡ 주어진 제품정보로 대화를 완성하는 대화를 통해 실제 상황에서 핵심표현을 사용하여 고객의 환불 요구에 응대할 수 있는 능력을 키운다.

활동 7 가게의 점원이 되어 친구가 선택한 제품으로 빈칸을 채운 후 환불하거나 교환하는 대화를 나누어 봅시다.


환불하기	교환하기
점원 : How may I help you? 고객 : I bought this/these (제품명) yesterday. It/They (문제점) . 점원 : Do you want to get a refund? 고객 : Yes, please. 점원 : Here is (가격) for the (제품명).	점원 : How may I help you? 고객 : I bought this/these (제품명) yesterday. It/They (문제점) . 점원 : Do you want to get a refund? 고객 : I want to exchange it/them for a new one. 점원 : No problem. Here you are.

제품명	shirt	jeans	bag
상품			
문제점	has a stain	have a hole	has scratches
가격	40,000 won	70,000 won	150,000 won

전개 2

- 전개 2에서는 전개1에서 학습한 표현들을 이용하여 좀 더 복잡한 상황으로 만들어진 심화 대화를 듣고 세부 내용을 파악하게 함으로써 맥락 속에서 주요 표현의 활용 능력을 향상시킬 수 있다. 활동을 마치고 난 후 대화를 이용하여 짝과 함께 역할극을 실시한다.

➡ 환불과 관련된 심화된 상황에서 핵심표현을 활동지에 직접 작성하여 대화를 완성하고 전체 대화의 흐름을 익히며 자신감을 가지도록 한다. 문장을 완성한 후 소리 내어 읽어보게 한다.

활동 8-1 매장에서 이루어지는 대화를 듣고 빈칸에 알맞은 표현을 적어 봅시다.  U2_L7_04

여성: Hi, I'd like to _____ for this shirt.
남성: Ok. Is there a problem with the shirt?
여성: I noticed it has a stain around the neck.
남성: Can I have your receipt, please?
여성: I don't have the receipt with me.
남성: In that case, it is not _____.
여성: Is that so?
남성: Yes, why don't you _____ a new one?
여성: Ok, I'll do that.

➡ 심화된 상황에서 세부 내용을 파악하게 하고 이해를 점검하여 환불과 관련된 핵심표현 활용에 대한 자신감을 키운다. 활동을 마무리 한 후에는 다시 한 번 어떤 의미로 사용되는지 학생들에게 확인한다.

활동 8-2 대화를 다시 듣고 다음의 질문에 응답해 봅시다.

a. 고객의 매장 방문 목적을 한글로 적으시오.

b. 고객이 원하는 바를 이루기 위해 필요한 것을 본문에서 찾아서 쓰시오.

c. 고객의 마지막 선택으로 알맞은 것을 고르시오.
1. 구입가를 환불 받는다.
2. 동일 제품으로 교환한다.
3. 구입한 제품을 그냥 사용한다.

학생 응답의 예

활동 8-1 get a refund / refundable / exchange it for


활동 8-2 a. 구입한 셔츠에 대해 환불받기 위하여 방문 b. receipt c. 2

정 리

- 정리 활동에서는 본 차시에서 학습했던 ‘Do you want a refund?’, ‘Why don’t you exchange?’와 같은 주요 표현을 복습하고, 간단한 말하기 활동을 통해 다시 한 번 사용하게 함으로써 해당 표현에 대한 이해를 확인하고 사용 능력을 신장시킨다.

➡ 이 단원의 주요 표현을 이용한 대화를 읽어보고 간단하게 역할극을 하게 한다.

활동 8 다음 대화를 이용하여 짝과 함께 역할극을 수행해 보시다.



This tie has a hole at the back.

I don't have the receipt for it.

Do you want a refund?


Why don't you exchange it for a new one.

교사용 TIP

학생들이 환불하기와 교환하기 대화에 대해 자신감을 가지게 되면 짝과 함께 말하기 활동으로 연계할 수도 있다. 이 때 역할극을 스마트폰으로 녹음/녹화하고 결과물을 공유하며 유창성을 향상시키는 것도 학생 참여도를 높이는 방법이다. 학생 수준에 따라 '전개2'나 '정리'의 대화 중에 선택하여 녹음 활동을 수행하게 할 수 있다.

NCS 영어 평가 문항

➡ 다음 **NCS 문항** 은 본문에서 배운 핵심 표현들을 실제 현장 상황에 대입하여 제시된 문항으로 좀 더 현실감 있는 학습을 통해 활용능력을 신장시킬 수 있다. 또한 본 문항은 상위 수준 학생들에게 추가학습으로 활용될 수 있으며, 추후에 응시하게 될 NCS 영어 시험에 대해 익숙해지는 계기가 된다.

NCS 문항 1 대화를 듣고 의류 매장에서 근무하는 이루리씨가 한 일로 가장 알맞은 것을 고르시오.  U2_L7_05

- ① 교환요청을 거절하고 환불했다.
- ② 환불요청을 거절하고 교환했다.
- ③ 영수증을 요청하고 교환했다.
- ④ 영수증을 요청하고 환불했다.

NCS 문항 2 의류 매장에서 근무하는 이루리씨가 환불을 요청하는 고객에게 할 말로 가장 알맞은 것은?

- ① Your order will be shipped tomorrow.
- ② Do you want to pay with cash or credit card?
- ③ Can I have your receipt please?
- ④ I am afraid the shirt is temporarily out of stock.

NCS 문항 정답표

1. ② 2. ③

학생 활동지



Lesson

7. Do you want a refund?

활동 1 다음 사진을 보고 친구와 함께 질문에 응답해 봅시다.



- 인터넷에서 구입한 물건이 문제가 있었던 적이 있나요? 무엇이 문제였나요?
- 문제가 있는 물건을 그냥 사용했나요? 아니면 어떻게 했나요?

활동 2 사진에 주어진 상황에 알맞은 표현을 연결해 봅시다.



배송 시 망가진 제품을
반품하고 싶어요.



반품을 원하시면
영수증이 필요합니다.



사이즈가 안 맞아서
교환하려고 해요.



small baby

medium size

large bear

활동 3 다음 표현을 듣고 따라해 봅시다. U2_L7_01


exchange	exchange small for medium	an exchange for	
refund	ask for a refund	get a refund	full refund
receipt	ask for a receipt	keep a receipt	a receipt for a book

활동 4 다음 제시된 단어의 뜻을 빈칸에 채우시오.


exchange A for B		an exchange for a new one	
ask for a refund		full refund	
keep a receipt		a receipt for ~	

활동 5 대화를 듣고 남자의 마지막 말로 가장 적절한 것을 고르시오. U2_L7_02


How may I help you?




My wife doesn't like this bag I bought yesterday.




What would you like to do with the bag?





a. I need your receipt.
c. Do you want a refund?

b. Can I get a refund?
d. The bag is not refundable.

활동 6-1 대화를 듣고 고객이 상점에서 교환 받은 품목으로 알맞은 것을 고르시오.  U2_L7_03



활동 6-2 대화를 다시 듣고 교환/환불 내용을 영수증에 적어 봅시다.

[RECEIPT]

Item	Exchange/ Refund	Color/ Money
Red hat	Refund	won
Black bag		Blue

활동 7 가게의 점원이 되어 친구가 선택한 제품으로 빈칸을 채운 후 환불하거나 교환하는 대화를 나누어 봅시다.

환불하기	교환하기
점원 : How may I help you? 고객 : I bought this/these (제품명) yesterday. It/They ____ (문제점) ____. 점원 : Do you want to get a refund? 고객 : Yes, please. 점원 : Here is (가격) for the (제품명).	점원 : How may I help you? 고객 : I bought this/these (제품명) yesterday. It/They ____ (문제점) ____. 점원 : Do you want to get a refund? 고객 : I want to exchange it/them for a new one. 점원 : No problem. Here you are.

제품명	shirt	jeans	bag
상품			
문제점	has a stain	have a hole	has scratches
가격	40,000 won	70,000 won	150,000 won

활동 8-1 매장에서 이루어지는 대화를 듣고 빈칸에 알맞은 표현을 적어 봅시다. 🎧 U2_L7_04

여성 : Hi, I'd like to _____ for this shirt.
남성 : Ok. Is there a problem with the shirt?
여성 : I noticed it has a stain around the neck.
남성 : Can I have your receipt, please?
여성 : I don't have the receipt with me.
남성 : In that case, it is not _____.
여성 : Is that so?
남성 : Yes, why don't you _____ a new one?
여성 : Ok, I'll do that.


활동 8-2 대화를 다시 듣고 다음의 질문에 응답해 봅시다.

- a. 고객의 매장 방문 목적을 한글로 적으시오.
- b. 고객이 원하는 바를 이루기 위해 필요한 것을 본문에서 찾아서 쓰시오.
- c. 고객의 마지막 선택으로 알맞은 것을 고르시오.
 - 1. 구입가를 환불 받는다.
 - 2. 동일 제품으로 교환한다.
 - 3. 구입한 제품을 그냥 사용한다.

활동 8 다음 대화를 이용하여 짝과 함께 역할극을 수행해 봅시다.

This tie has a hole at the back.

I don't have the receipt for it.




Do you want a refund?

Why don't you exchange it for a new one.

NCS 영어 평가 문항

NCS 문항 1 대화를 듣고 의류 매장에서 근무하는 이루리씨가 한 일로 가장 알맞은 것을 고르시오.

 U2_L7_05

- ① 교환요청을 거절하고 환불했다.
- ② 환불요청을 거절하고 교환했다.
- ③ 영수증을 요청하고 교환했다.
- ④ 영수증을 요청하고 환불했다.

NCS 문항 2 의류 매장에서 근무하는 이루리씨가 환불을 요청하는 고객에게 할 말로 가장 알맞은 것은?

- ① Your order will be shipped tomorrow.
- ② Do you want to pay with cash or credit card?
- ③ Can I have your receipt please?
- ④ I am afraid the shirt is temporarily out of stock.