

## 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	온라인 판매에서 배송지연에 대한 불만을 해소하고 배송계획을 안내할 수 있다.
학습 내용 요약	<ul style="list-style-type: none"><li>• 핵심 어휘: order, ship, delay</li><li>• 표현: We are out of stock. / Your order will be shipped tomorrow.</li></ul>
성취기준	• [12기영02-04] 실생활 중심의 친숙한 일반적 주제에 관한 정보를 묻고 답할 수 있다.
직업기초능력평가 영어시험 관련 내용	고객의 게시판 민원 내용 이해 온라인 배송 지연 사유 설명하기
주요 언어기능	듣기, 말하기, 쓰기
수업 전 준비사항	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

- 본차시에서 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** 온라인으로 구입한 제품의 배송이 지연된 경험을 친구와 이야기해 봅시다.



- a. 배송이 지연되어 어떤 불편함이 있었나요?
- b. 문의나 항의 전화를 해보았나요, 판매자의 상담에 만족했나요?

학생 응답의 예

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

교사용 TIP

온라인 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 핵심어휘 delay, ship, order, out of stock이 사용되는 맥락이 담긴 그림을 제공하여 단어의 의미를 명료하게 이해할 수 있도록 하고, 함께 쓰이는 표현과 연결하여 연습함을 통해 자연스러운 쓰임을 익혀 기초를 튼튼히 한다.

➡ 학생들에게 그림을 먼저 보여준 후 단어의 의미를 추측하여 한글 뜻을 연결하게 한다. 연결을 끝마친 후에는 의미를 생각하며 단어를 소리 내어 말해 보게 한다.

**활동 2** 그림을 통해 단어의 의미를 추측하여 우리말 뜻과 연결해 보세요.



delay



● 배송하다



ship



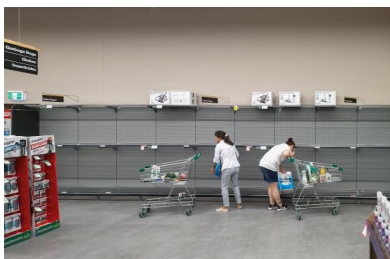
● 지연되다



order



● 재고품절



out of  
stock



● 주문하다

자주 함께 쓰이는 표현과 함께 단어를 익히도록 하여 의미와 더불어 쓰임까지 자연스럽게 익히도록 한다. 소리를 듣고 따라 말하기를 연습하면서 자연스러운 쓰임에 익숙해지도록 한다.

**활동 3** 다음 표현을 듣고 따라해 봅시다. U2\_L8\_01

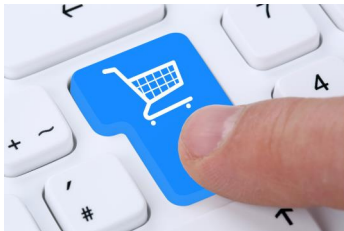
stock	in stock	out of stock	temporarily out of stock
delay	short delay	serious delay	traffic delay
order	place an order	send an order	take one's order



in stock



traffic delay



place an order

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

**활동 4** 다음 제시된 단어의 뜻을 빈칸에 채우시오.


in stock		temporarily out of stock	
traffic delay		serious delay	
place an order		take one's order	

### 학생 응답의 예

**활동 2** 위 쪽 그림부터 순서대로 지연되다, 배송하다, 주문하다, 재고품절

**활동 4**

in stock	재고 있음	temporarily out of stock	일시 품절
traffic delay	교통 정체	serious delay	심각한 지연
place an order	주문하다	take one's order	~의 주문을 받다

**교사용 TIP**


단순하게 빈칸을 채우는 활동에서 끝내지 않고 다시 한 번 어떤 의미로 사용되는지 학생들에게 확인한다.

## 전개 1

- 전개 1에서는 짧은 대화 속에서 품질과 배송 일정을 안내하는 표현을 맥락속에서 들어보고 실제로 사용해 보는 경험을 주어 맥락 속에서 주요 표현을 활용하는 능력을 신장한다.

➡ 새롭게 익힌 표현을 간단한 대화 속에서 들어보고 세부내용을 파악하게 한다. 필요한 경우 각 표현의 의미를 확인한다.

**활동 5** 가구 매장에서 이루어진 짧은 네 개의 대화를 듣고 구입이 가능한 제품에 동그라미 표시 하세요.

 U2\_L8\_02

a.

b.

c.

d.



customer



Salesperson

chair

bed


table

sofa

### 학생 응답의 예

**활동 5** table

배송일을 안내하는 짧은 대화를 통해 핵심 표현이 사용되는 맥락을 익히고 세부내용을 파악하게 한다. 문제 풀이 이후에 대화를 이용한 간단한 말하기 활동을 통해 사용 능력을 신장시킬 수 있다.

**활동 6** 대화를 듣고 달력에 표시된 날짜를 기준으로 각 제품의 발송 날짜를 쓰시오.  U2\_L8\_03

- a.
- b.
- c.
- d.




\*March : 3월

			
1. 월 일 요일	2. 월 일 요일	3. 월 일 요일	4. 월 일 요일

학생 응답의 예

**활동 6** 1. 3월 10일 금요일 2. 3월 16일 목요일 3. 3월 20일 월요일 4. 3월 27일 월요일

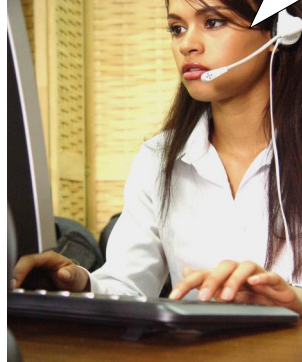
 핵심표현을 이용한 말하기 활동을 통해 해당 표현에 대한 이해와 사용 능력을 신장시킨다.

**활동 7-1** 짝과 함께 각각 고객센터의 직원과 고객이 되어 대화를 나누어 봅시다.

I haven't received my order yet.



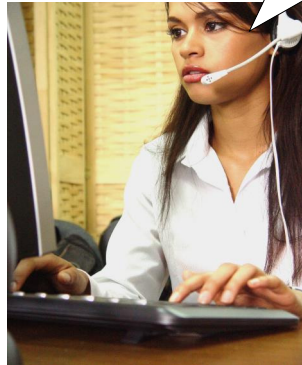
We are sorry for the delay. It is temporarily out of stock.



When do you think my TV will arrive?



Your order will be shipped tomorrow .





➡ 주어진 제품정보로 대화를 완성하는 대화를 통해 실제 상황에서 핵심표현을 사용하여 고객의 문의에 대해 배송 정보를 안내하는 능력을 키운다.

**활동 7-2** 위 대화의 밑줄 친 부분을 아래 배송계획서의 내용으로 바꿔가며 짝과 함께 대화를 나누어 봅시다.

Shipping Plan		
Item	Picture	Shipping
TV		tomorrow
Bed		next monday
Sofa		in 10 days
Chair		as soon as possible



## 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.

- ➡ 심화된 상황에서 세부 내용을 파악하게 하고 이해를 점검하여 배송지연과 관련된 핵심표현 활용에 대한 자신감을 키운다. 활동을 마무리 한 후 대화를 보며 역할극을 한다.

**활동 8-1** 고객응대 전화 상담을 듣고 다음 질문에 답하시오. 🎧 U2\_L8\_04

- a. 고객이 전화한 목적은 무엇인가요?  
b. 제품 도착 예정일은 언제인가요?

- ➡ 배송 정보가 담겨있는 송장을 읽으며 핵심 표현을 활용하여 세부 정보를 찾아보게 한다.

**활동 8-2** 위 대화에서 언급된 제품의 배송 정보가 담긴 송장을 참고하여 질문에 답하시오.

Invoice	
Order No.	484523
Customer	Minji Kim
Address	21st street. Sejong-ro. Seoul.
Item	TV
Ordered	May 3rd. Monday.
Shipped	May 7th. Friday.

- a. 제품을 주문한 날짜를 송장에서 찾아서 적으시오.  
b. 5월 7일은 무슨 날인지 쓰시오.

### 학생 응답의 예

**활동 8-1** a. 배송 지연 항의 b. 내일

**활동 8-2** a. May 3rd. Monday b. 제품 발송일

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 한번 사용하게 함으로써 해당 표현에 대한 이해를 확인하고 사용 능력을 신장시킨다.
- ➡ 이 단원의 주요 표현을 이용한 대화의 문장순서를 정해보고 간단하게 역할극을 하게 하여 배송지연 상황에서의 의사소통 능력을 신장시킨다.


**활동 9** 고객과 상담원 간의 대화의 흐름에 맞게 문장 순서를 정하고 짝과 함께 말해 봅시다.


A. When can I get my order?

B. I haven't received my table yet.  
I ordered it a week ago.

C. Your order will be shipped tomorrow.


D. We are sorry for the delay.  
The table you ordered was temporarily out of stock.





**학생 응답의 예**

**활동 9** B → D → A → C



**교사용 TIP**

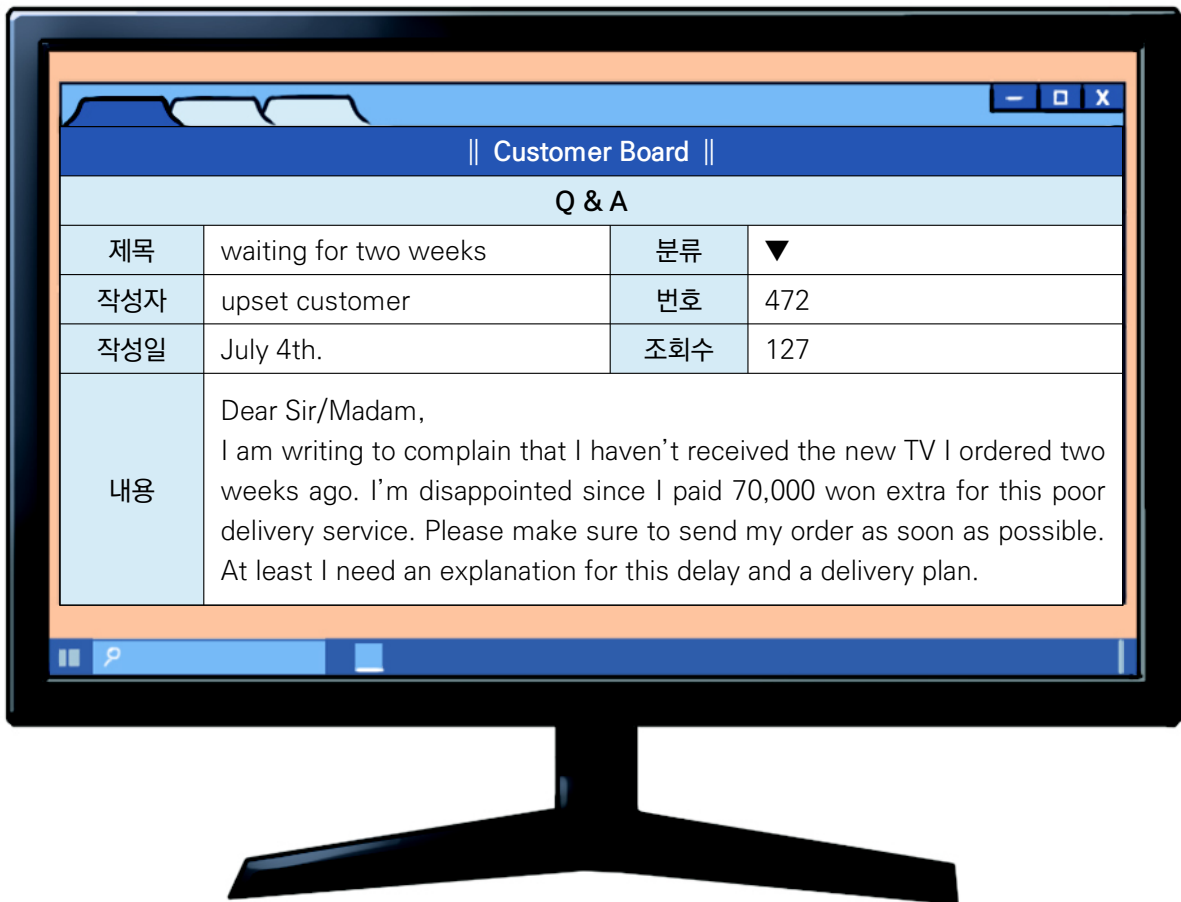
학생들이 배송지연 안내하기 대화에 대해 자신감을 가지게 되면 짝과 함께 말하기 활동으로 연계할 수도 있다. 이 때 역할극을 스마트폰으로 녹음/녹화하고 결과물을 공유하며 유창성을 향상시키는 것도 학생 참여도를 높이는 방법이다. 학생 수준에 따라 ‘전개2’나 ‘정리’의 대화 중에 선택하여 녹음 활동을 수행하게 할 수 있다.

## 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** (주)OO가구의 온라인 고객 서비스 담당 직원 이루리씨가 고객의 민원을 처리 중이다. 민원의 목적을 파악하여 적절한 분류를 선택하시오.

팀장 : 이루리 씨, 홈페이지에 우리 가구를 구매한 고객 민원이 올라왔으니 확인 후 처리해 주세요.



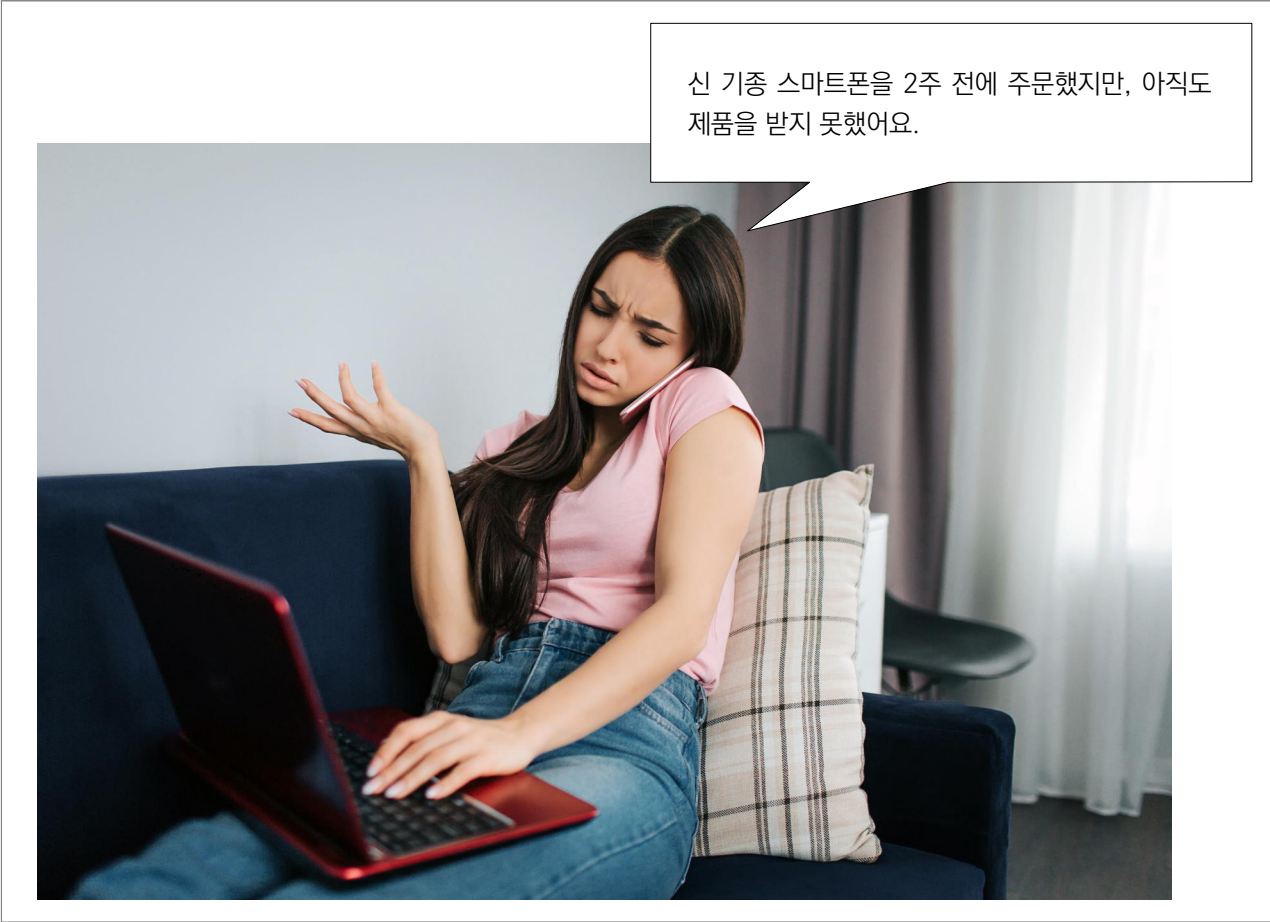
① refund

② exchange

③ customer service

④ shipping

**NCS 문항 2** 온라인 고객 상담사로 근무하는 이루리씨가 다음과 같은 고객의 항의를 받았을 때 제일 먼저 고객에게 할 말로 가장 알맞은 것은?



신 기종 스마트폰을 2주 전에 주문했지만, 아직도 제품을 받지 못했어요.

- ① We are looking forward to receiving your order.
- ② We are sorry for the delay.
- ③ May I have your order please.
- ④ Let me help you check in.

**NCS 문항 정답표**      1. ④    2. ②

## 학생 활동지



### Lesson

## 8. We are out of stock.

**활동 1** 온라인으로 구입한 제품의 배송이 지연된 경험을 친구와 이야기해 봅시다.



- 배송이 지연되어 어떤 불편함이 있었나요?
- 문의나 항의 전화를 해보았나요, 판매자의 상담에 만족했나요?

**활동 2** 그림을 통해 단어의 의미를 추측하여 우리말 뜻과 연결해 보세요.



delay



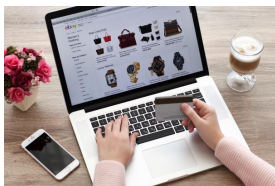
배송하다



ship



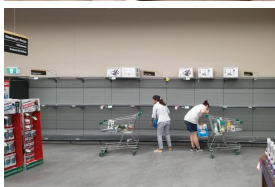
지연되다



order



재고품절



out of stock



주문하다

**활동 3** 다음 표현을 듣고 따라해 봅시다. U2\_L8\_01

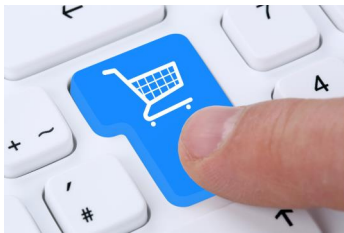
stock	in stock	out of stock	temporarily out of stock
delay	short delay	serious delay	traffic delay
order	place an order	send an order	take one's order



in stock



traffic delay




place an order

**활동 4** 다음 제시된 단어의 뜻을 빈칸에 채우시오.

in stock		temporarily out of stock	
traffic delay		serious delay	
place an order		take one's order	

**활동 5** 가구 매장에서 이루어진 짧은 네 개의 대화를 듣고 구입이 가능한 제품에 동그라미 표시 하세요.

 U2\_L8\_02

a.

b.

c.

d.



customer




Salesperson

chair

bed

table

sofa

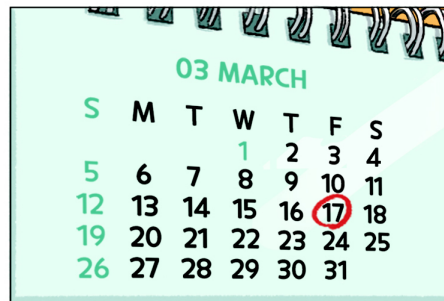
**활동 6** 대화를 듣고 달력에 표시된 날짜를 기준으로 각 제품의 발송 날짜를 쓰시오.  U2\_L8\_03

a.

b.

c.

d.



\*March : 3월

			
1. 월 일 요일	2. 월 일 요일	3. 월 일 요일	4. 월 일 요일

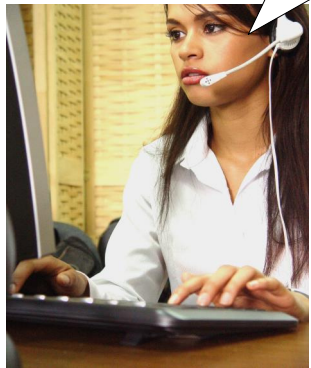


**활동 7-1** 짝과 함께 각각 고객센터의 직원과 고객이 되어 대화를 나누어 봅시다.

I haven't received my order yet.



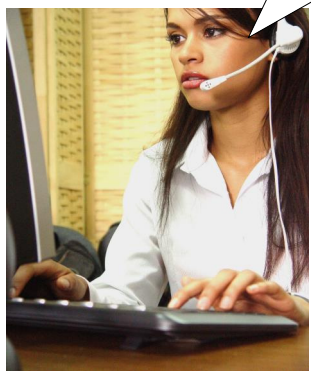
We are sorry for the delay. It is temporarily out of stock.



When do you think my TV will arrive?




Your order will be shipped tomorrow .



**활동 7-2** 위 대화의 밑줄 친 부분을 아래 배송계획서의 내용으로 바꿔가며 짝과 함께 대화를 나누어 봅시다.

Shipping Plan		
Item	Picture	Shipping
TV		tomorrow
Bed		next monday
Sofa		in 10 days
Chair		as soon as possible

**활동 8-1** 고객응대 전화 상담을 듣고 다음 질문에 답하십시오.  U2\_L8\_04

- 고객이 전화한 목적은 무엇인가요?
- 제품 도착 예정일은 언제인가요?

**활동 8-2** 위 대화에서 언급된 제품의 배송 정보가 담긴 송장을 참고하여 질문에 답하시오.

Invoice	
Order No.	484523
Customer	Minji Kim
Address	21st street. Sejong-ro. Seoul.
Item	TV
Ordered	May 3rd. Monday.
Shipped	May 7th. Friday.

- a. 제품을 주문한 날짜를 송장에서 찾아서 적으시오.
- b. 5월 7일은 무슨 날인지 쓰시오.

**활동 9** 고객과 상담원 간의 대화의 흐름에 맞게 문장 순서를 정하고 짝과 함께 말해 봅시다.

A. When can I get my order?

B. I haven't received my table yet.  
I ordered it a week ago.

C. Your order will be shipped  
tomorrow.

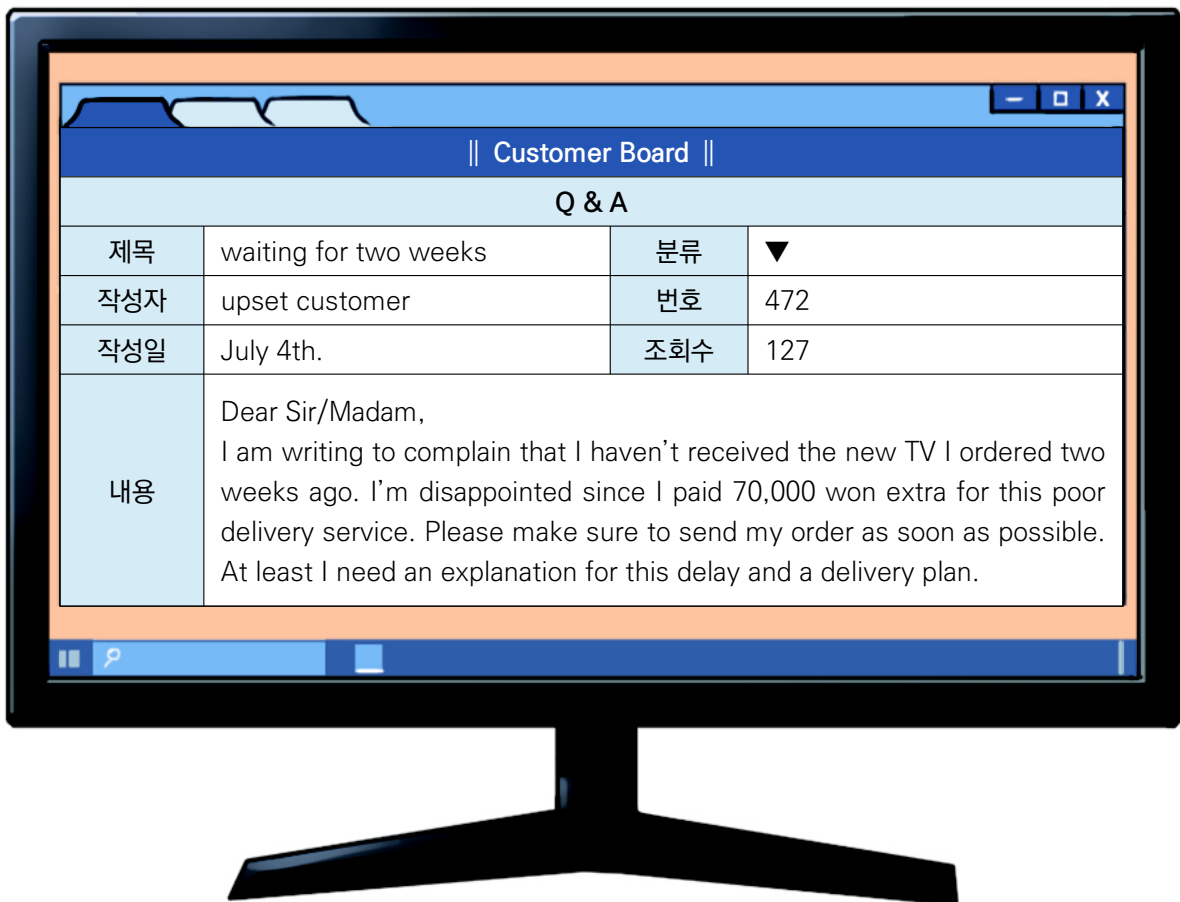
D. We are sorry for the delay.  
The table you ordered was  
temporarily out of stock.



## NCS 영어 평가 문항

**NCS 문항 1** (주)OO가구의 온라인 고객 서비스 담당 직원 이루리씨가 고객의 민원을 처리 중이다. 민원의 목적을 파악하여 적절한 분류를 선택하시오.

팀장 : 이루리 씨, 홈페이지에 우리 가구를 구매한 고객 민원이 올라왔으니 확인 후 처리해 주세요.



① refund

② exchange

③ customer service

④ shipping

**NCS 문항 2** 온라인 고객 상담사로 근무하는 이루리씨가 다음과 같은 고객의 항의를 받았을 때 제일 먼저 고객에게 할 말로 가장 알맞은 것은?



- ① We are looking forward to receiving your order.
- ② We are sorry for the delay.
- ③ May I have your order please.
- ④ Let me help you check in.