

1. <보기>는 제품 고장에 관한 고객의 AS문의 전화이다. 아래 AS 확인사항 표를 보고 직원이 고객에게 응대할 말을 적어보시오.(71쪽 적용문제)

고객 전화	“커피포트를 얼마 전에 샀는데, 물이 끓지 않아요. 무슨 문제가 있나요?”
직원 응대	

확인해 볼 사항

항목	이런 증상인 경우	이런 것들을 점검해 보세요.	이렇게 조치해 보세요.
A	내용물이 끓어 넘침.	물이 아닌 액체가 들어있는가?	물이 아닌 액체를 끓일 경우 내용물이 끓어 넘칠 수 있습니다. 물이 아닌 액체를 절대 끓이지 마십시오.
B	물이 끓지 않음.	전원이 연결되어 있는가?	전원을 콘센트에 연결하십시오.
		주전자에 물이 들어 있는가?	본 상품은 내용물이 없으면 작동하지 않습니다. 적당량의 물을 채우십시오.
		주전자에 물이 지나치게 많은가?	물이 너무 많으면 작동하지 않습니다. 빨간색 표시선을 넘지 않도록 물을 덜어 내십시오.
C	물에서 플라스틱 냄새가 남.	주전자를 처음 사용하는가?	본 제품을 처음 사용할 경우 플라스틱 냄새가 날 수 있습니다. 주전자에 물을 채우고 중탄산소 2스푼을 넣어 끓인 후 물을 버리십시오.

2. 다음 문장을 보고 원인과 결과를 분석하여 순서대로 배치해 보시오.

- ㉮ 소녀에게는 이별의 상처가 있어서 마음을 열기 힘들었기 때문이다.
 ㉡ 소년의 이상형은 긴 생머리에 흰 원피스의 여자였는데 그 소녀가 그러했다.
 ㉢ 소년은 소녀에게 마음을 담은 편지를 전했다.
 ㉣ 소년은 자전거를 타고가는 소녀를 보고 한 눈에 반했다.
 ㉤ 그러나 소녀는 소년의 마음을 쉽사리 받아주지 않았다.