

Puheen ymmärtäminen



Tehtävä 1. Lämmittle: Kuuntele lyhyitä asiakaspalvelukuulutuksia ja mainoksia

1. Kenelle tämä kuulutus on tarkoitettu? Mitä heidän täytyy tehdä?

2. Mitä tapahtuu kassalla kolme?

- a) Kassalla on ongelma.
- b) Kassa on mennyt rikki.
- c) Kassa avautuu.

3. Mitä tapahtuu kassalla kaksi?

- a) Kassa meni vahingossa lukkoon.
- b) Kassa menee kiinni.
- c) Kassalla on vaaratilanne.

4. Keille tämä kuulutus on tarkoitettu? Mitä heidän täytyy tehdä?

5. Mikä on ongelma?

Mitä täytyy tehdä?

Mikä on rekisterinumero?

jatkuu ➡

6. Minä päivänä kauppakeskus Stara on auki klo 10–20?

Mihin aikaan kauppakeskuksen hypermarketit menevät kiinni aatonaattona?

Mihin aikaan kauppakeskuksen kaupat aukeavat juhannusaattona?

Mitkä kaupat ovat kiinni juhannuspäivänä?

Millaiset aukioloajat hypermarketeilla on juhannuspäivänä?

7. Millainen uusi liike kauppakeskukseen on avattu?

Millainen tarjous siellä on juuri nyt?

Missä päin kauppakeskusta liike on?



VINKKI: SINUN EI TARVITSE YMMÄRTÄÄ KAIKKEA

Älä hermostu, jos et ymmärrä kaikkea. Sinun ei tarvitse ymmärtää jokaista sanaa. Jos kuulet uuden sanan, jota et ymmärrä, jatka vain kuuntelemista eteenpäin. Yritä keskittyä pääasioihin.

Yleensä sinun täytyy vastata peruskysymyksiin:

Mitä?

Missä?

Milloin?

Miksi?

Miten?



Tehtävä 2. Harjoittele: Avoimet kysymykset

Vuotava venttiili

Tässä tehtävässä harjoitteleet puheen ymmärtämisen avoimet kysymykset -tehtävää. Se on yksi YKI-testin tehtävätyypeistä.

a. Lue ensin kysymykset. Ymmärrätkö kaikki kysymykset? Etsi sanat, joita et ymmärrä.

1. Kuka soittaja on?
2. Kenelle hän soittaa?
3. Mitä tuotetta puhelu koskee?
4. Millainen vika tuotteessa on?
5. Mitä maahantuoja on kertonut kaupalle?
6. Millaista hyvitystä kauppa tarjoaa asiakkaalle?
7. Mitä asiakkaan täytyy tuoda mukanaan, kun hän tulee kauppaan?
8. Miten asiakas suhtautuu vaivaan, joka hänelle aiheutuu viallisesta tuotteesta?

b. Mieti nyt, mitä voit kysymysten perusteella päätellä pian kuulemasi äänitteen teemasta.

- Missä keskustellaan, kasvotusten vai puhelimessa?
- Mistä syystä joku soittaa? Onko asia positiivinen vai negatiivinen?
- Miten puheluun vastaava henkilö reagoi soittajan asiaan?
- Mitä puhelun jälkeen tapahtuu?

c. Kuuntele asiakaspalveludialogi ja vastaa kysymyksiin. Avoimet kysymykset -tehtävässä sinun täytyy vastata kysymyksiin omin sanoin. Vastauksen ei tarvitse olla pitkä, eikä sen tarvitse olla kokonainen lause.

Esimerkiksi:

1. Kuka soittaa?

Vastaus: Lilli / Lilli soittaa. / Soittaja on Lilli.

Kaikki kolme vastausta ovat yhtä oikein.

d. Tarkista nyt oikeat vastaukset.

e. Kuuntele tehtävä vielä kerran. Löydätkö nyt oikeat vastaukset?



Tehtävä 3. Testaa: Monivalinta

Riittävän iso läppäri

Lue ensin kysymykset ja kuuntele sitten keskustelu. Valitse a, b tai c. Kuulet keskustelun ensin yhden kerran kokonaan ja sitten osissa.

1. Mitä asiakas on ostamassa?

- a) ulkoista kovalevyä
- b) kannettavaa tietokonetta
- c) puhelinta

2. Mikä ominaisuus tuotteessa on asiakkaan mielestä tärkeä?

- a) näytön riittävä koko
- b) hyvä muistikapasiteetti
- c) iso, liikkuva kuva

3. Millaisia tiedostoja asiakas pääasiassa käsittelee laitteella?

- a) valokuvia
- b) videoita
- c) tekstitiedostoja

4. Miksi laitteen saa nyt edullisesti?

- a) Se on tarjouksessa.
- b) Sitä ei ole juuri nyt varastossa.
- c) Se on mallikappale.

5. Mikä asia palvelussa on asiakkaan mielestä hyvä?

- a) Muovipussin saa kaupan päälle.
- b) Kuitti lähetetään myös sähköisesti.
- c) Samalla pystyy liittymään kanta-asiakkaaksi.



Tehtävä 4. Testaa: Oikein - väärin

Nyt se viimein aukeaa: Vantaan uusi kauppakeskus Kivis avaa ovensa 5. lokakuuta

Lue ensin väitteet ja kuuntele sitten uutinen. Valitse A, jos väite on oikein, ja B, jos väite on väärin. Kuulet uutisen ensin yhden kerran kokonaan ja sitten osissa.

- | | | |
|--|-------------------------|-------------------------|
| 1. Kauppakeskuksen kaikki palvelut avautuvat 5. lokakuuta. | ☐ A | ☐ B |
| 2. Kauppakeskuksessa on yksi pullonpalautusautomaatti. | ☐ A | ☐ B |
| 3. Kauppakeskuksessa pääsee myöhemmin myös hammaslääkärille. | ☐ A | ☐ B |
| 4. Terveysasemalla on kahdeksan lääkäriä. | ☐ A | ☐ B |
| 5. Kaupunkikulttuurikeskus on toisessa kerroksessa. | ☐ A | ☐ B |
| 6. Kauppakeskuksella on yli 300 pysäköintipaikkaa. | ☐ A | ☐ B |



Tehtävä 5. Testaa: Avoimet kysymykset

Asiamiespostin palvelut avautuvat Rantolassa

Lue ensin kysymykset ja kuuntele sitten uutinen. Vastaa kysymyksiin.

Kuulet keskustelun ensin yhden kerran kokonaan ja sitten osissa.

1. Miten postin toiminta Rantolassa muuttuu?

2. Miksi asia ei ole uusi kauppiaspariskunnalle?

3. Mitä monille Postin omille toimipisteille on tapahtunut?

4. Millaisia palveluita asiamiespostissa on?
