

A-01: szerep: „B” barátja

Kérjen tanácsot barátjától, mit vegyen a feleségének születésnapjára. Esernyő

- nem jó, mert már van neki kettő. Kérdezzen rá, honnan tudja „B” olyan pontosan, mit szeretne az Ön felesége. Ha megnyugtatja a válasz, menjen el a boltba és vegye meg a javasolt árucikket „C” elárúsítótól. Próbáljon olcsó, de tetszetős csomagolásút venni az adott cikkből. Ha lehet, ne legyen drágább 600 forintnál, de ezt csak akkor adja az eladó tudtára, ha másképp nem megy.

A-02: szerep: vásárló (nő)

Vegyen sálát a boltban. A pirosnak nem tetszik a mintája, a zöld nem megy a kabátjához, a világoskék túl világos, a sötétkék túl sötét, a barna széles, a fehér keskeny, a csíkos nagyon tetszik, de sárgában szeretné, sárgában viszont nem látszik jól a mintája, a kék az igazi! Mikor megtudja, mennyibe kerül, úgy dönt, ennyi pénzt nem ad egy sálért.

A-03: szerep: férfi, „B” udvarlója

Ajándékozza meg „B”-t egy esernyővel a névnapján, hiszen jönnek az esős napok. Mondja meg, milyen jól fog menni az új kabátjához.

-

A-04: szerep: „B” szomszédasszonya

„B” az Ön szomszédasszonya, aki nem tudja beosztani a pénzt. Ön ehhez jobban ért. Most is a piacról jön, ahol olcsón vett répát, krumplit, petrezselymet. Mindez a sarki zöldségesnél sokkal többbe került volna. Győzze meg „B”-t, hogy jobban jár, ha egy héten egyszer vásárol és akkor is a piacon.

A-05: szerep: férfi

Ön táskát akar venni a boltban. Az elárúsító nagyon csinos, épp az Ön esete! Kérjen egy táskát (még nem döntötte el, milyen is kellene).

- A diplomatáska jó lenne, de sárga színben nevetséges. A barna sporttáska túl nagy, olyan, mint egy hátizsák. A szürke táska talán kicsi, de válassza azt, amit az elárúsító ajánl! Mondja meg, hogy egy ilyen csinos hölgy biztos tévedhetetlen.

A-06: szerep: vásárló (férfi)

Öltönyt akar venni, mert a fia esküvőjére készül. Kérjen tanácsot az eladótól. Most nem a pénz a fontos, ezt adja az eladó tudtára.

- A szürke csíkos túl szűknek látszik. A barnának rövid a nadrágja. Az egyszínű szürke ideális. Ezt vegye meg, de árban a felére gondolt.

A-07: szerep: vásárló

Ön tegnap veit ebben a boltban egy rádiós magnót, de nem szól a rádió. A magnót nem is próbálta. A blokkot elvesztette. Ha az eladóval nem boldogul, hívja az üzletvezetőt, „C”-t.

- Panaszkodjon „C”-nek, hogy „B” szemtelen volt, holott Önnek van igaza. Legyen nagyon erőszakos. Legvégső esetben mondja azt, hogy meg fogja írni az esetet az újságokban.
- ☆ Ön valóban nem olvasta a használati utasítást. Kérjen elnézést.

A-08: szerep: biztosítási ügynök

Az „Álom” Biztosító Társaság nevében meglátogatja „B”-t. Igazolványa nincs

- ☆ Önnél. Legyen erőszakos, és tegyen meg mindent azért, hogy ne kelljen újra jönnie csak azért, mert otthon felejtette az igazolványát.

A-09: szerep: biztosítási ügynök

Az „Álom” Biztosító Társaság nevében meglátogatja „B”-t. Mutassa meg igazolványát.

- Ajánljon személy-, lakás-, autó- és utazási biztosítást. A sima lakásbiztosítás 10 négyzetméterenként havonta 30,— Ft. Ha a lakásban levő értéktárgyakat is biztosítani akarja „B”, akkor az értéktárgy jelenlegi értékének 1%-át kell fizetni havonta. Az Ön munkahelyi telefonszáma: 116-3216. Naponta reggel 8 és 9 között található ott.

A-10: szerep: ügyfél

Hívja fel telefonon „B”-t, aki biztosítási ügynök, és akivel a múltkor abban maradt, hogy meggondolja a dolgot. Most szeretné megkötni a lakásbiztosítást. Próbálja e héten szerdára hívni, csütörtök nem jó. Jövő héten hétfő is jó Önnek.

- ▣ Kedden csak délután 17 óra után jó Önnek.

A-11: szerep: biztosítási ügynök

Ön „B” lakásában felértékeli a használati tárgyakat. Ezek jelenlegi értékének 1%-a a havi biztosítási díj. Kérdezze meg „B”-t, mit szeretne biztosítani. A színes tv mai értéke 25.000,— Ft, a mosógép értéke 8000,— Ft, a video 20.000,— Ft.

- Magyarázza meg, hogy nem számolhatja ezeknek a cikkeknek a bolti árát, hiszen már nem újak. Számolja ki, mennyit kellene havonta fizetnie „B”-nek. Próbálja meggyőzni, mennyire előnyös ez az ajánlat.

A-12: szerep: „B” ismerőse

Találkozik ismerősével. Mondja el neki, milyen jól vásárolt egy pár cipőt egy kiállítás alkalmával. Fejtse ki, hogy ilyen alkalmakkor sok pénzt lehet megtakarítani.

- ☆

A-13: szerep: háziasszony

Kérdezze meg telefonon, milyen összeghatár felett szállítják házhoz az árut.

- ▣ Rendeljen 1 liter olajat, 2 doboz vajot, 3 üveg vörösbort, 30 deka krumplisalátát, 1 kiló kenyeret és 15 db zsemlet. Kérje, hogy minél előbb hozzák az árut.

A-14: szerep: háziasszony

Ön telefonon rendelte a szupermarkettől az alábbiakat:

- 1 liter olajat, 2 doboz vajot, 3 üveg vörösbort, 30 deka krumplisalátát, 1 kiló kenyeret és 15 db zsemlet. A csomagban azonban fehérbor van és francia saláta, ráadásul a számla sem stimmel, mert a drágább vörösbort tartalmazza. Reklamáljon és kérje, hogy a bort azonnal cseréljék ki.
- ▣

Ne engedjen az azonnali cseréből, mert vendégeket vár. Nem mehet el otthonról, mert minden pillanatban megérkezhetnek.

A-15: szerep: megrendelő

Hívja fel „B” kisiparost, hogy megrendelje nála lakása festését. A kisiparos telefonja 115-4299. Beszéljen meg vele egy időpontot, amikor el tud jönni Ön-
 ☛ hoz. Ön naponta fél ótig dolgozik, negyed hat után már otthon van.

A-16: szerep: megrendelő

Rendelje meg „B” kisiparostól lakása festését, lehetőleg ebben a hónapban.
 ☆ Tapétázásba ne menjen bele, és abba se, hogy az előszobát is kifesse, mert azt fél éve festették.

A-17: szerep: vendég egy presszóban

Szóljon a pincérnek, hogy fizetni szeretne. Ismerőseivel fogyasztott három sört (50,— Ft/üveg), két kávét (15,— Ft/csésze), két süteményt (20,— Ft/darab). Ellenőrizze a számlát. Ha nem stimmel, reklamáljon.

A-18: szerep: gépkocsi-tulajdonos

Beszélje meg az autószerelővel, hogy mikor tudná megnézni a kocsiját. Önnek csak a délután jó. Ha kérdezik, mondja el, hogy motorrevízióra lenne szükség, olajcserére, és be kellene állítani a fényszórókat, mert műszaki vizsgára viszi a kocsit.

A-19: szerep: gépkocsi-tulajdonos

Tankolja tele a kocsit. (Olommentes nem jó!) Vegyen AGIP motorolajat és egy ötliteres benzinkannát.
 Más motorolajat ne fogadjon el. A szélvédő tisztítását ne kérje.

A-20: szerep: ügyfél kölcsönzőben

Kölcsönözzön képmagnót egy hétre. Kérdezze meg a feltételeket.
 Ha időarányosan hosszabb időre olcsóbb, vegye ki egy hónapra.

A-21: szerep: vásárló

Vásároljon részletre mélyhűtő szekrényt. Érdeklődjön meg a feltételeket.

A-22: szerep: nő

Hívja fel telefonon a fodrásznőjét és beszélje meg, mikor tudja fogadni. Dau-
 ☛ erotlatni szeretne, és festetni. Önnek csak délután 5 óra után jó.

A-23: szerep: ügyfél

Adjon fel egy csomagot a postán Angliába. Kérdezze meg, mennyibe kerül, ha simán, és mennyibe, ha expressz adja fel. Szeretné, ha hamar odaérne a küldemény.

A-24: szerep: autós

Önnek — külföldön — az autópályán a 142-es kilométerkőnél leáll a kocsija
 ☆ és füst jön ki a motorházból. Hívja fel az autópálya gépjármű-mentőszolgálatát és kérjen segítséget.

Kocsija AUDI 80-as, négyéves. Ön tagja a Magyar Autóklubnak és van CAS-CO-ja. Klubtagsági száma: 1333090567.
 Kérdezze meg, mi lehet a hiba, és mikorra ér oda a szerelő.

A-25: szerep: autós

Ön tanúja volt egy balesetnek, és telefonon értesíti a mentőket, majd a rendőrséget.

- Információk, ha a mentők („B” szereplő) kérdezik: A baleset kb. 5 perccel előtt történt. Helyszín: a Comenius és Seneca utca sarka. Három sérült van, az egyiknek valószínűleg a karja tört el, a másik erős mellkasi fájdalomról panaszkodik, talán bordatörés, a harmadiknak fejsérülése van, elvesztette az eszméletét, de lélegzik, pulzus tapintható, de nem egyenletes.
- ☛ Információk, ha a rendőrség („C” szereplő) kérdezi: Ön csak tanú, nem részese a balesetnek, az egyik gépkocsi belga, a másik török. Ha ott kell maradnia a helyszínen, míg a rendőrök megérkeznek, kérdezze meg, kaphat-e igazolást, mert épp a munkahelyére igyekszik.

A-26: szerep: vásárló

Ön egy hete vásárolt egy ruhát ebben a butikban, akkor azt mondták, kézzel mosható 40 fokos vízben és akkor nem megy össze. Ön így is járt el, de a ruha nemcsak összetem, de a kék minta meg is színezte a fehér anyagot.
 ☆ Kérje vissza a pénzt, cserét ne fogadjon el.

A-27: szerep: ügyfél tisztítóban

Ön tisztítóba adott néhány ruhát, de csak otthon vette észre, hogy mindegyikről hiányoznak a gombok, pedig ezeket nagyon nehéz beszerezni, hiszen külföldön vette a ruhákat.
 ☆ Önt senki sem tájékoztatta arról, hogy a gombokat is le kell venni tisztítással előtt.
 A ruhákat március 5-én adta be.
 Ha visszakaphatja a gombokat, nem kér kártérítést.

A-28: szerep: „B” barátnője

Csináltasson varrónő barátnőjével egy ruhát abból az anyagból, amit Ön hozott most külföldről. Ha „B”-nek jobb ötlete lenne, gondolkozzon el rajta.

A-29: szerep: magyar turista

Kérdezze meg „B”-től, hogy az adott országban miért van a telefonkönyvben a számok előtt zárójelben egy nulla. Ön a nullát figyelmen kívül hagyta, és nem sikerült telefonálnia, mert furcsa jeleket hallott.

A-30: szerep: alkalmazott

- Ön egy fogkrémet gyártó cég képviselője. Szeretné reklámozni új terméküket, mely orvosi vélemények szerint is nagyon egészséges. Érdeklődjön meg, milyen reklámformákat ajánl a reklámiroda. Igyekezzen olcsó, de hatékony reklámmat választani.

B-01: szerep: „A” barátja

Barátja feleségének születésnapja lesz. „A” kérdésére javasolja neki, hogy legyen esernyőt a feleségének, mert azt úgyis folyton elhagyja. Ha ez nem jó, akkor ajánlja a Dior kölnit, mert Ön szerint ezért bolondul „A” felesége. Ha megkérdezik, honnan tudja, mondja meg, hogy az Ön feleségétől, aki „A” feleségének a barátnője. Búcsúzzon el, mert siet.

B-02: szerep: eladó

Ajánljon „A”-nak sálakat az alábbi sorrendben és mindet dicsérje, milyen jól állna neki. Pirosat, zöldet, világoskékét, sötétkéket, barnát (nem igaz, hogy túl széles!), fehérét (épp azért elegáns, mert keskeny!), csíkosat, barnában, sárgában, kékben. A kék csíkos sál 980 forintba kerül.

B-03: szerep: „A” barátnője

- Tegyen úgy, mintha nagyon boldog lenne és nagyon dicsérje „A”-t, amiért ezt a szép esernyőt vette Önnek. Mondja meg neki, hogy mindig eltalálja, mire vágyik Ön. Búcsúzzon el kedvesen, de gyorsan, mert nyelvtanfolyamra megy. Valójában felkeresi a barátnőjét, „C”-t, és elmondja neki, hogy „A”-nak azt mondta, nyelvtanfolyamra megy. Nagyon dühös, mert már öt esernyője van, amit „A” is tudhatna, de az esküvő előtt nem akarta elrontani „A” hangulatát. Ha kell, vegye védelmébe „A”-t, hiszen mindent meg tud javítani, jól keres, csak a vásárláshoz nem ért.

B-04: szerep: „A” szomszédasszonya

- Kérdezze meg „A”-t, mi van vele, mert olyan fáradtnak látszik.
- ☆ Ön mindig a sarki zöldségesnél vásárol. Ha egy kicsit drágább is, nagyon szép áruja van és nem kell érte messzire menni. Győzze meg „A”-t, hogy nem szabad olyan kicsinyesnek lenni.

B-05: szerep: elárúsítónő

- „A” vásárló nagyon ellenszenves Önnek, de legyen nagyon udvarias. Mutasson neki egy sárga diplomata táskát. Egy ilyen elegáns úrnak jól áll a sárga szín! Mutasson egy nagy barna táskát. Mondja meg, hogy egy üzletembernek – hisz „A” csak az lehet – sok iratot kell magával vinnie. Mutasson végül egy kis szürke táskát. Nagyon diszkrét, valódi diplomatának való. Beszélje rá a legrondábbra! Búcsúzzon el gyorsan. Mondja el éppen érkező barátnőjének, hogy egy nagyon ellenszenves vevője volt, és rászóta a legrondább darabot, amit már két hónapja nem tudott eladni.

B-06: szerep: elárúsító (férfi)

Mindent, amit ajánl, dicsérnie kell! Ajánljon egy szürke csíkos öltönyt. Kínáljon egy barnát. Kínáljon egy szürke egyszínűt. Ennek az ára 8900,— Ft. Azért ilyen olcsó, mert — bár kitűnő szövet — most kiárúsítási akciót indított az áruház, és minden öltöny 20%-kal kevesebbe kerül.

B-07: szerep: elárúsító

- Ön blokk nélkül nem cserélheti ki a rádiós magnót, amit „A” vett. Hívja az üzletvezetőt.
- ☆ Amikor az újságokat emlegeti „A”, lépjen közbe, hiszen időközben ellenőrizte, működik-e a készülék, és az jó, csak magnóra volt állítva, ezért nem szólt a rádió. Kérdezze meg, elolvasta-e „A” a használati utasítást.

B-08: szerep: lakó

- Bármilyen erőszakos is „A”, ne engedje be a lakásába, csak ha nála van a biztosítótársaság igazolványa!

B-09: szerep: lakó

- Kérje el „A” igazolványát, csak akkor engedje be a lakásba. Érdeklődjön, mit lehet biztosítani. Önt a lakásbiztosítás érdekli. Értéktárgyait is biztosítani akarja. Meg kell gondolnia a dolgot, kérje el „A” munkahelyi telefonszámát, mert majd visszahívja.

B-10: szerep: biztosítási ügynök

- Telefonon felhívja Önt „A”, aki ügyfele.
- ⊞ Ön ezen a héten csak csütörtökön délután 15 óra után ér rá. Próbálja meg áttenni a találkozót jövő héten keddre, ha lehet délelőttre, de ha nem sikerül, kedd délután is jó.

B-11: szerep: ügyfél

- Önt felkeresi „A”, aki biztosítási ügynök. Ön biztosítani szeretné néhány értéktárgyát. Érdeklődjön a feltételek iránt. A színes tévét, a videót és a mosógépet szeretné külön is biztosítani. A színes tévét nemrég vette 40 ezer forintért. Ha havonta 200 forintnál többet kell fizetnie, álljon el a biztosítástól.

B-12: szerep: háziasszony

- Magyarazza meg „A”-nak, hogy nem mindig az a jó, ami olcsó. Ön sokat ad a jó minőségre. Ezért sohasem keres olcsó vásárlási lehetőséget, mert az nem megbízható.

B-13: szerep: ügyfélszolgálati alkalmazott

- Házhoz szállítást 500,— Ft értékhatár felett vállalnak. Kérdezze meg az illető nevét, címét és telefonszámát, majd vegye fel a rendelést. A szállítást ma délután 15 óra utánra tudja vállalni.

B-14: szerep: szállító

- Átadja „A”-nak a megrendelt árukat. Ön nem tehet arról, ha téves volt a megrendelés felvétele. Csak holnapra tudja kicserélni a bort, mert ma még több helyre is el kell mennie. Tanácsolja „A”-nak, hogy menjen személyesen az üzletbe tisztázni a dolgot. Ha „A” nagyon erőszakos, kérje meg, hogy telefonálhasson a főnökének, „C”-nek.
- ⊞ Mondja el „C”-nek, hogy mi történt és járjon el az ő utasítása szerint.

B-15: szerep: üzlet tulajdonosa

- Ön a „Napsugár” ruhabolt tulajdonosa. Telefonszáma 145-8791.

B-16: szerep: szobafestő

- Javasolja „A”-nak, hogy ne festessen, hanem tapétáztasson, mert ma ez a divat.
- ☆ Ha csak festést kér, próbálja meggyőzni arról, hogy az előszobát is ki kellene festeni, hogy ne legyen eltérés a szobák festése között.

B-17: szerep: pincér

- A számla összege 270,— Ft.
Ha a vendég reklamálna, kérjen elnézést, hogy egy sörrel többet számolt.

B-18: szerep: autószerelő

- Javasolja „A”-nak a kedd vagy szerda délelőttöt.
Délután csak a jövő hét csütörtökjére tudja vállalni.
Kérdezze meg, mi a baj a kocsival.

B-19: szerep: benzinkutas

- Kérdezze meg, hogy ólommentes benzint kér-e „A”.
AGIP motorolaj nincs, ajánlja a MULTISUPER-t. Csak tízliteres benzinkan-
nájuk van, de győzze meg „A”-t, hogy ez a jobb. Kérdezze meg, hogy lemos-
sa-e a szélvédőt.

B-20: szerep: kölcsönzőben alkalmazott

- A képmagnó bérleti díja egy napra 350,— Ft, egy hétre 2000,— Ft és egy hó-
napra pedig 3500,— Ft. Beszélje rá az ügyfelet a hosszabb idejű kölcsönzés-
re. Feltételek: fel kell írnia a kölcsönző nevét, címét, személyi szárhát, munka-
helye nevét, címét. Ha az ügyfél kiveszi a készüléket, írja fel az adatokat. Min-
den esetben 1000,— Ft-ot a kölcsönzési díjon felül be kell fizetni, amit akkor
kap vissza az ügyfél, ha visszahozta a készüléket.

B-21: szerep: eladó

- A mélyhűtőszekrények árai: 28 ezer (120 literes), 32 ezer (150 l) és 36 ezer (170
l). Előre 40%-ot kell kifizetni, és 6, ill. 12 havi részletre lehet vásárolni. A 6 ha-
vinak évi 15%, a 12 havinak évi 20% a kamata. A 28 ezer forintos csak kész-
pénzért kapható.

B-22: szerep: fodrásznő

- Ön ezen a héten délelőttös, jövő héten tudná fogadni „A”-t hétfőn fél hatkor.
☞ ill. ha hosszabb munkáról van szó, jövő hét szerdán negyed hétkor.

B-23: szerep: postai alkalmazott

- A csomag simán 80,— Ft-ba kerül, expressz 120,— Ft-ba. Ajánlja az ügyfél-
nek a légipostát, az 140,— Ft, de így kapja meg leggyorsabban.

B-24: szerep: autópálya-segélyszolgálat ügyintézője

- Kérdezze meg, tagja-e a segélykérő az autókлубnak, van-e CASCO-ja, mi az
autókлуб-tagsági száma, mi a kocsijának típusa és hány éves.

- ☞ Távolból nehéz diagnózist mondani, de valószínűleg a hűtővízzel vagy a ter-
mosztáttal van baj.
A szerelő kb. 20—30 perc múlva várható.

B-25: szerep: mentőszolgálat telefonüyeletese

- Kérdezze meg, hol van a helyszín, mikor történt a baleset, hány sérült van, mi-
lyen jellegűek a sérülések, végül tudakolja meg a bejelentő nevét és címét.

B-26: szerep: eladó butikban

- Kérjen elnézést és jelezze, hogy ilyen panasz még nem fordult elő. Ajánlja fel,
● hogy kicseréli a ruhát egy másikra.
☆ Ha kellemetlen a helyzet, fizesse vissza a pénzt.

B-27: szerep: tisztító alkalmazottja

- „A” panaszára mondja el, hogy tisztítatás előtt a gombokat le kell venni, erre
☆ minden esetben felhívják az ügyfelek figyelmét.
Kérdezze meg, mikor adta be a ruhákat.
Az adott időpontban egy tanuló kislány volt az üzletben, aki nyilván nem tud-
ta, hogy erre figyelmeztetni kell az ügyfeleket.
Önök egy ideig mindig elteszik a ruhákban talált tárgyakat, és bizonyára meg-
lesznek a gombok is. Kérje el az ügyfél telefonját, vagy ha az nincs, a címét,
ahol értesíthetik, ha megvannak a gombok.

B-28: szerep: varrónő, „A” barátnője

- Nézze meg az anyagot, amelyet „A” hozott. Nem illik hozzá, mert ez a szín sá-
padttá teszi. Természetesen Ön megcsinálja a ruhát, ha „A” ragaszkodik hoz-
zá, de van Önnek egy olyan anyaga, amelyik sokkal jobban illene „A”-hoz.
Mondja meg, hogy van most egy megrendelője, akinek pont jó lenne az „A” ál-
tal hozott anyag, és aki szívesen kifizetné az árkülönbözetet, hiszen nyilvánvaló,
hogy „A” anyaga valamivel drágább.

B-29: szerep: idegen ország lakója

- A nullát mindig tárcsázni kell a szám előtt az adott országon belül. Csak kül-
földről való hívás esetén kell a nullát elhagyni.

B-30: szerep: reklámiroda képviselője

- Lehetőségek: gyufásdoboz (1,— Ft/darab — csak nagy példányszámban haté-
kony), plakát (olcsó — 30,— Ft/darab, de az adott esetben nem hatékony), új-
ságreklám (1000—15.000,— Ft-ig méretől függően — csak teljes oldalas kel-
ti fel a figyelmet), tévéreklám (50.000—180.000,— Ft/alkalom, sugárzási idő-
ponttól függően, nagyon hatékony főműsoridőben). Ön szerint a tévéreklám és
a teljes, ill. féloldalás sajtóreklám kombinációja lenne a leghatékonyabb, de
csak akkor, ha minimum öt alkalommal megy a reklám főműsoridőben.

C-01: szerep: eladó

- Ajánlja „A”-nak a 2300 forintos Dior kölnit. Kisebb csomagolású van 1800-ért, és egészen kicsi 1400-ért. 600 forintért magyar kölnit tud adni, de az is nagyon jó.

C-03: szerep: „B” barátnője

- Mikor megérkezik „B”, hívja be, kínálja kávéval, majd kérdezze meg, miért olyan dühös.
Ha megtudta, mondja meg, hogy mindig is butának tartotta „A”-t, nem érti, miért tetszik „B”-nek.

C-05: szerep: „B” barátnője

- Látogasson be „B”-hez az üzletbe, mondja meg, éppen erre járt, kérdezze meg, hogy megy a bolt.

C-07: szerep: üzletvezető

- „B” nem volt szemtelen, hisz Ön hallotta a beszélgetést. Blokk nélkül nem cserélhető ki az áru. Ne engedjen, bármilyen erőszakos is a vevő.

C-14: szerep: üzletvezető

- Hallgassa meg „B”-t, és mondja meg neki, hogy soron kívül intézze el „A” kérését. Ha ma emiatt tovább kell dolgoznia, holnap ennyivel előbb mehet haza.

C-15: szerep: szobafestő

- Csütörtökön este hét óra tájban tudja felkeresni „A”-t. Kérdezze meg a pontos címet és érdeklődjön meg, hogy a Keleti pályaudvartól hogyan lehet a legegyszerűbben odajutni.

C-25: szerep: rendőrség telefonügyeletese

- Kérdezze meg a baleset helyszínét, a gépkocsik nemzetiségét, a baleset időpontját, a sérültek számát, valamint azt, hogy „A” értesítette-e már a mentőket és hogy maga is részese-e a balesetnek. Kérdezze meg a bejelentő nevét és címét. Kérje meg, hogy a rendőrök megérkezéséig maradjon a helyszínen.
Kérésére természetesen igazolják, hogy tanúként állt a rendőrség rendelkezésére.

C-26: szerep: vásárló

- Akkor kapcsolódjon be a beszélgetésbe, amikor „B” arra hivatkozik, hogy ilyen panasz még nem fordult elő. Önnel két hete ugyanaz fordult elő, mint „A”-val, de Ön elfogadta a csereruhát, amellyel ugyanaz a probléma adódott, mint az elsővel. Legyen nagyon erőszakos és követelje vissza a pénzt, ellenkező esetben feljelenti az üzletet és kártérítést kér.