

LINDA ÅKERSTRÖM

*Samira i kassan*



### OM ARBETSMATERIALET

Det här materialet hör till boken *Samira i kassan* skriven av Linda Åkerström. Materialet är dels tänkt som ett stöd i undervisningen, dels som en möjlighet att arbeta integrerat med svenska språket och olika moment inom handel och service, och om man vill, kursen *Service och bemötande*.

I lärardelen finns en kort presentation av bokens handling och information om författaren. Lärardelen innehåller också förslag på ämnesintegrering/tematiskt arbete. Här finns exempel på olika ingångar med yrkesfokus. I detta fall bland annat kundbemötande, ångerrätt och exponering av varor.

I elevdelen finns uppgifter att arbeta med *innan*, *under tiden* och *efter* läsningen. Det finns också en ordlista som eleven kan ha bredvid sig under själva läsningen. Uppgifterna innehåller både läsförståelse, yrkesspecifika ord och begrepp, reflektions- och diskussionsövningar samt skrivuppgifter.

### OM BOKEN

Samira har fått jobb i en matbutik. Hon är glad för sitt nya jobb men rädd att hon inte ska klara av att sitta i kassan. Hon är rädd att kunderna inte ska förstå henne, och att hon inte ska förstå dem. Efter att ha lärt sig om charken, om mejeriet och om bageriet är det så slutligen dags att sitta i kassan. Kommer hon att klara det?

### OM FÖRFATTAREN

Linda Åkerström är journalist och författare. Hon beskriver sig själv som en rastlös själ som provat på många olika yrken i sitt liv. Till slut fastnade hon för skrivandet, och att skriva och läsa texter är det hon verkligen brinner för. Linda har tidigare gett ut flera barnböcker, bland annat *Vandrande pinnar på rymmen* (Nypon förlag) och *Ödeckarna* (Idus förlag).





## UPPGIFTER KOPPLADE TILL HANDEL OCH SERVICE

Arbeta två och två

1. Ta reda på hur många matbutiker som finns där du bor.
2. Välj ut en av dem och gör ett studiebesök där.
3. Ta reda på följande:
  - a) Tillhör butiken någon kedja eller är den fristående?
  - b) Vilka öppettider har man?
  - c) Hur är de anställda klädda?
  - d) Finns där någon chark? Vad säljer de där? Beskriv hur charken ser ut.
  - e) Hur ser bageridelen ut? Gräddar man bröd och bullar själv? Finns det något särskilt erbjudande just nu?
  - f) Hur ser frukt- och grönsaksdelen ut? Finns det någon vara man exponerar särskilt?
  - g) Hur många kassor finns?
  - h) Finns det någon snabbkassa?
  - i) Gå runt i affären och titta dig omkring. Finns det några särskilda kampanjer just nu?
  - j) Fråga en anställd: -Hur många anställda finns det?
    - Vilken utbildning har de som arbetar?
    - Vad är det roligaste med jobbet?
    - Vad är det svåraste med jobbet?
4. Sammanställ informationen ni fått fram. Gör en PowerPoint. Redovisa muntligt inför klassen.





### Tre fall

Läs igenom fallen och diskutera tillsammans i grupp. Hur ska ni bemöta kunden/kunderna? Hur ska ni gå tillväga? Finns det särskilda riktlinjer/regler som ni måste följa?

#### Fall 1

En kvinna kommer in i affären. Hon är väldigt arg och säger att ni sålt ett paket för gammal mjölk till henne. Mjölken hade surnat, berättar kvinnan. Den var dessutom full med klumpar och luktade illa. Nu vill hon ha en ny mjölk. Innan du hunnit svara fortsätter kvinnan. Det är minsann inte första gången något sådant här händer. Förra veckan köpte hon en ask tomater där hon var tvungen att slänga hälften av för de hade möglat. Sedan har hon flera gånger köpt bröd som varit torrt, trots att det gräddats i butiken samma dag. Under tiden som kvinnan skällt ut dig har flera kunder hunnit samlats runt er. De står och tittar på dig och kvinnan. Du kan höra någon av de andra kunderna muttra: "Ja, det var annorlunda för tio år sedan. Då gick vi alltid hit och köpte färsk fisk. Nu vet man ju inte riktigt vad man får." Vad gör du?

#### Fall 2

Du har upptäckt att en av era kunder betar sig märkligt. Mannen står länge och klämmer och känner på frukten, ofta så hårt att den får skador. Flera gånger, när mannen lämnat butiken, har du fått slänga sönderklämda tomater och plommon. Andra kunder har irriterat sig på detta, och kommit till dig med klagomål. Ett par gånger har du sett hur mannen står och äter direkt från vindruvorna och från lösgodiset utan att betala. Han brukar också plocka från salladsbaren med händerna, trots att det ligger skedar och tänger som man ska ta med.

Vad gör du?

#### Fall 3

Du jobbar i klädbutik och det kommer in en kvinna i femtio-årsåldern som vill lämna tillbaka en tröja som hon köpt. Hon vill ha pengarna tillbaka. Kvinnan har kvittot och tröjan med sig. När du tar upp tröjan ser du att den har en fläck. Tröjan luktar också rök. Prislappen är inte kvar. Kvinnan förklarar detta med att hon råkade ta bort den utan att tänka sig för. När du frågar kvinnan om fläcken så ser hon helt oförstående ut. Det är helt uppenbart att kvinnan använt tröjan.

Vad gör du?

