

## Lesson 1 Travel Consulting Service

### Situation 1 Advising a Customer with a Specific Plan

#### A Listen and Do

##### 스크립트 해석

여: 안녕하세요. Rainbow 여행사에 오신 것을 환영합니다. 오늘 무엇을 도와드릴까요?

남: 안녕하세요. 서울에서의 휴가를 예약하는 데 관심이 좀 있어요.

여: 좋습니다! 언제 여행을 갈 계획인가요?

남: 7월 6일부터 10일까지 5일 동안 갈 생각입니다.

여: 그리고 몇 분이 여행하실 건가요?

남: 저 혼자, 한 사람만 갑니다.

여: 패키지여행을 고려해 보셨나요?

남: 네, 사실 패키지여행이 가장 좋을 것 같습니다. 뭐가 좋을까요?

여: 1인 여행객이라면 저희의 서울 투어 패키지 A를 추천합니다. 여기 이번 투어의 일정이 있습니다.

남: 알겠습니다. 음... 좋아 보이네요. 얼마인가요?

여: 개인에게 좋은 조건인데요. 서울에서의 5일간 일정을 1,299달러에 제공합니다.

남: 그 가격에 무엇이 포함되어 있는지 알려 주실 수 있나요?

여: 네. 왕복 항공편과 3성급 호텔에서 4박, 그리고 매일 조식과 석식이 포함된 패키지입니다.

남: 가격이 적당한 것 같네요! 저는 이걸로 하겠습니다.

#### B Talk Together

##### 해석

A: 신혼부부를 위한 패키지여행 상품을 추천해 주실 수 있나요?

B: 물론이죠. 저희 하와이 패키지여행 상품을 추천해 드립니다.

A: 그것은 얼마인가요?

B: 하와이에서 5일 일정에 1인당 2,500달러예요.

A: 그 가격에 무엇이 포함되는지 알려 주실래요?

B: 그 패키지 상품에는 왕복 항공편과 5성급 호텔 4박, 매일 세 끼의 식사가 포함됩니다.

### Situation 2 Advising a Customer Without a Specific Plan

#### A Listen and Do

##### 해석

남: 안녕하세요. 휴가 계획을 세우는 데 도움을 얻고자 하는데요. 방문할 만한 좋은 곳을 좀 추천해 주시겠어요?

여: 물론이죠. 얼마 동안 여행하실 계획인가요? 그리고 언제 여행을 가실 생각인지요?

남: 음... 다음 달에 일주일 정도요.

여: 좋습니다. 혼자 여행하실 건가요, 아니면 다른 사람과 여행하실 건가요?

남: 저와 제 아내가 갑니다.

여: 알겠습니다. 이번 여행에는 어떤 종류의 기후에 관심이 있으신가요?

남: 저희는 열대지방으로 갈까 생각 중이에요.

여: 저희 상품 목록에 멋진 열대 여행지가 몇 군데 있습니다. 여기 고객님께서 살펴보실 수 있는 안내 책자가 몇 개 있습니다.

남: 음... 이곳은 어때요? 정말 멋져 보이네요.

여: 태국의 아름다운 섬 푸켓이네요. 관광객들에게 정말 지상낙원 같은 곳입니다. 게다가 현재 호텔 객실을 50% 할인된 가격에 이용할 수 있습니다.

남: 좋아 보이네요. 제 아내가 볼 수 있도록 이 책자를 집에 가지고 가도록 하겠습니다. 하루나 이틀 후에 연락드리고 예약을 하도록 할게요.

여: 분명 아내 분께서 좋아하실 거예요. 좋은 하루 보내세요!

## B Talk Together

### 해석

여행사 직원의 역할을 맡을 학생 A가 할 질문

- Q1: 얼마 동안 여행을 할 계획인가요?  
 Q2: 언제 여행을 가실 생각인가요?  
 Q3: 혼자 여행하실 건가요, 아니면 다른 사람과 함께 여행하실 건가요?  
 Q4: 이번 여행에서는 어떤 종류의 장소에 관심이 있나요?

## Check Up

### A-1 스크립트 해석

- 남: 몇 분이 여행하실 건가요?  
 여: \_\_\_\_\_  
 ㉠ 저는 6월이 좋습니다.  
 ㉡ 제 남편과 저, 단 두 사람입니다.  
 ㉢ 2주를 생각하고 있습니다.

### A-2 스크립트 해석

- 여: 어떤 종류의 장소에 관심이 있으신가요?  
 남: 작년에는 해변에서 휴가를 보냈어요. 그래서 이번에는 산에 가고 싶어요.  
 여: 알겠습니다. 그럼 설악산은 어떠세요?  
 남: 음... 그곳에 대해 좀 더 말씀해 주시겠습니까?

### C 해석

호주를 탐험하고 싶나요? 시드니 웰컴 패키지에는 여러분이 필요로 하는 모든 것이 있습니다! 공항 픽업, 편안한 숙박 시설, 지식이 풍부한 가이드, 그리고 서핑과 돌고래 발견하기 같은 재미있는 활동을 포함한 이 8일짜리 패키지는 1인 여행객, 커플, 또는 친구들로 이루어진 단체에게 더할 나위 없이 좋습니다. 오페라 하우스 옆에서 음료를 마시는 것부터 해안 산책을 즐기는 것까지 시드니의 경이로움을 발견하세요. 이 잊지 못할 모험을 놓치지 마세요!

## Lesson 2 Reservations for Travel Customers

### Situation 1 Booking a Tour

#### A Listen and Do

##### 스크립트 해석

남: New Way 여행사에 오신 것을 환영합니다. 무엇을 도와드릴까요?  
여: 안녕하세요. 제 남편과 저는 서울을 관광하는 데 관심이 있습니다.  
남: 저희는 반나절 관광과 종일 관광을 제공합니다. 어느 것을 선호하시나요?  
여: 반나절 관광에 대해 좀 더 말씀해 주시겠어요?  
남: 물론이죠. 그것은 경복궁, 인사동, 남산골 한옥마을과 다른 몇 군데를 포함한 서울의 주요 명소에 초점을 맞추고 있습니다.  
여: 그러면 종일 관광은 어떻습니까?  
남: 종일 관광은 반나절 관광의 모든 것에 추가로 여의도, 이태원, 그리고 두 개의 유명한 시장을 포함합니다. 점심도 포함되어 있습니다.  
여: 각 관광의 비용은 얼마입니까?  
남: 반나절 관광은 1인당 50달러이고, 종일 관광은 1인당 80달러입니다.  
여: 음... 종일 관광이 더 매력적인 것 같네요. 내일 종일 관광으로 두 명을 예약해 주세요. 여기 제 신용카드가 있습니다.  
남: 물론이죠. 제가 그것을 예약해 드릴게요. 성함과 전화번호를 알려 주시겠어요?  
여: 네. 제 이름은 Jane Butler이고, 전화번호는 014-7726-8099입니다.  
M: 감사합니다, Butler 씨. 내일 5월 9일에 두 분 종일 관광으로 예약해 드렸습니다. 이 관광의 모바일 티켓은 휴대 전화로 보내 드렸습니다.

#### B Talk Together

##### 해석

A: 제 가족과 서울을 관광하는 데 관심이 있어서요.  
B: 반나절 관광으로 하시겠어요, 아니면 전일 관광으로 하시겠어요?  
A: 그것들에 대해 좀 더 말씀해 주시겠어요?  
B: 물론이죠. 반나절 관광은 서울의 최고 관광지들에 초점을 두고 있습니다. 전일 관광은 반나절 관광의 모든 것에 추가로 박물관 몇 군데를 포함합니다. 점심 식사도 포함되어 있습니다.  
A: 각 관광 상품은 얼마죠?  
B: 반나절 관광은 1인당 50달러이고, 전일 관광은 1인당 80달러입니다.  
A: 반나절 관광으로 다섯 명 예약해 주세요.  
B: 물론입니다. 그것으로 예약을 해 드리겠습니다.

### Situation 2 Booking a Flight

#### A Listen and Do

##### 스크립트 해석

[전화가 울린다.]

여: Global 항공입니다. 무엇을 도와드릴까요?

남: 베이징으로 가는 항공편을 예약하고 싶습니다.

여: 언제 떠나실 건가요, 고객님?

남: 다음 주 토요일인 4월 5일입니다. 토요일 오후에 항공편이 있나요?

여: 네, 3시에 하나 있고 7시에 또 하나가 있습니다. 어떤 것이 더 좋은가요?

남: 7시 비행기로 하겠습니다. 요금은 얼마나 되나요?

여: 편도에 250달러입니다. 왕복 항공권이 필요하신가요?

남: 아니요, 편도로 부탁드립니다.

여: 네. 성함과 전화번호를 좀 말씀해 주시겠어요?

남: 제 이름은 James Miller입니다. 전화번호는 014-2677-9980입니다.

여: 알겠습니다, Miller 씨. 4월 5일 오후 7시에 인천국제공항을 출발하여 베이징으로 가는 GE853편을 예약해 드리겠습니다.

남: 감사합니다.

## Check Up

### A-1 스크립트 해석

여: 종일 관광은 가격이 얼마인가요?

남: \_\_\_\_\_

㉠ 제가 그것을 예약해 드리겠습니다.

㉡ 제 이름은 Larry Thomas입니다.

㉢ 1인당 95달러입니다.

### A-2 스크립트 해석

남: 도쿄행 항공편을 예약하고 싶습니다.

여: 언제 떠나실 건가요?

남: 내일 아침입니다. 이용 가능한 항공편이 있나요?

여: 네, 9시에 하나 있고 11시에 또 하나가 있습니다. 어떤 것이 더 좋은가요?

남: 11시 비행기를 타겠습니다.

## C 해석

Jackson 씨, 예약하신 항공편은 10월 18일 오후 12시 55분에 1. 인천 국제공항을 출발하여 2. 바르셀로나로 가는 GE915편입니다.

## Lesson 3 Departure Procedures at the Airport

### Situation 1 Flight Check-In

#### A Listen and Do

##### 스크립트 해석

여: 안녕하세요, 고객님. 티켓과 여권을 부탁드립니다.

남: 여기 있습니다.

여: 로스앤젤레스로 가시나요?

남: 맞습니다.

여: 창가 좌석을 원하세요, 아니면 복도쪽 좌석을 원하세요?

남: 창가 좌석으로 부탁드립니다. 탑승 시각은 언제죠?

여: 탑승 시각은 오전 11시 45분입니다. 맡기실 짐이 있나요?

남: 네, 이 여행 가방입니다.

여: 알겠습니다. 여기 탑승권과 수하물 인환권이 있습니다. 비행기는 C8 게이트에서 출발합니다.

남: 알겠습니다. 감사합니다.

## Situation 2 Going Through Security

### A Listen and Do

#### 스크립트 해석

남: 안녕하세요, 부인. 신분증과 탑승권을 보여 주시겠습니까?

여: 물론이죠. 여기 있습니다.

남: 감사합니다. 가방은 컨베이어 벨트 위에 평평하게 올려놓으시고 작은 물건은 제공된 (보안 검색용) 통을 사용해 주세요.

여: 가방에서 제 노트북을 꺼내야 하나요?

남: 네, 노트북, 모자, 신발은 (가방에서) 꺼내거나 벗어서 별도의 (보안 검색용) 통에 담아 주세요. 열쇠나 동전 같은 주머니에 있는 다른 물건들도 (보안 검색용) 통에 담아 주셔야 합니다.

여: 알겠습니다.

[승객이 금속 탐지기를 통과해 걸어간다.]

남: 물건을 모두 가져가셔도 됩니다. 간단히 상기시켜 드리자면, 가방 안에 있는 세면용품은 모두 밀봉 가능한 백에 넣어 주셔야 합니다.

여: 죄송하지만, 그래야 하는 것을 모르고 있었네요.

남: 괜찮아요. 다음에는 꼭 명심해 주세요. 안타깝게도 이 로션 병은 (용량이) 너무 크네요.

여: 정말요? 그것을 어떻게 해야 하나요?

남: 죄송하지만, 여기에 그것을 두고 가셔야 할 것 같습니다. 액체와 젤은 3.4온스 미만일 경우에만 (기내 반입 이) 허용되며, 크기가 1쿼트 미만인 밀봉 가능한 입구가 있는 투명한 비닐봉지에 담겨 있어야 합니다.

여: 알겠습니다. 감사합니다.

### B Talk Together

#### 해석

#### 공항 보안 검색 규정

- 가방에서 노트북을 꺼내서 별도의 (보안 검색용) 통에 담으시오.
- 액체와 젤은 3.4온스 이하로 제한하고, 모두 투명한 1쿼트의 밀봉 백에 넣으시오.
- 금속 탐지기를 통과하기 전에 모자와 신발, 벨트, 재킷을 벗으시오.
- 열쇠나 동전 같은 주머니에 있는 물건도 (보안 검색용) 통에 담으시오.

### Check Up

### A-1 스크립트 해석

여: 창가 좌석을 원하세요, 아니면 복도쪽 좌석을 원하세요?

남: \_\_\_\_\_

- ㉠ 신경 쓰지 마세요.
- ㉡ 이쪽으로 오세요.
- ㉢ 복도쪽 좌석으로 부탁드립니다.

### A-2 스크립트 해석

여: 가방을 컨베이어 벨트 위에 평평하게 놓으시고, 작은 물건은 (보안 검색용) 통을 사용하세요.

남: 가방에서 노트북을 꺼내야 하나요?

여: 네, 그렇습니다. 모자와 신발도 벗으세요.

[남자가 금속 탐지기를 통과해 걸어간다.]

[삐, 삐, 삐, 삐]

여: 뒤로 물러나 주세요. 열쇠나 휴대전화, 또는 잔돈 같은 것들이 주머니에 들어 있나요?

남: 그렇지 않은 것 같아요. 벨트를 한번 풀어 볼게요.

여: 네, 다시 한 번 통과해 보세요.

[남자가 다시 금속 탐지기를 통과한다.]

여: 좋습니다. 다 됐어요! 즐거운 비행하세요.

### C 해석

자, 여러분. 금속 탐지기를 1. 통과하시기 전에 가방에서 노트북을 2. 꺼내 주세요. 신발과 모자, 재킷도 3. 벗어야 합니다. 열쇠나 동전, 펜 같은 주머니에 있는 물건들은 모두 (보안 검색용) 통에 4. 담아 주세요.

## Lesson 4 Arrival Procedures at the Airport

### Situation 1 At the Immigration Counter

#### A Listen and Do

##### 스크립트 해석

여: 여권과 입국 신고서를 주세요.

남: 여기 있습니다.

여: 방문 목적은 무엇입니까?

남: 제 친구를 방문하려고 합니다. 그녀는 오리건주 포틀랜드에 살고 있습니다.

여: 미국에 얼마나 오래 머무르실 건가요?

남: 약 2주 정도요.

여: 세관 신고서는 작성하셨나요?

남: 네, 작성했습니다.

여: 네, 감사합니다. 여권 여기 있습니다. 수하물 찾는 곳에서 가방을 찾으신 후 세관으로 가세요.

남: 알겠습니다. 감사합니다.

## B Talk Together

### 해석

- A: 방문 목적은 무엇입니까?  
B: 친구 방문입니다.  
A: 얼마나 오래 머무르실 건가요?  
B: 약 일주일입니다.  
A: 어디에 머무르실 건가요?  
B: L.A.에 있는 제 친구의 집에서요.  
A: 네, 감사합니다. 여권 여기 있습니다. 이제 가셔도 됩니다.  
B: 감사합니다.

## Situation 2 At Customs

### A Listen and Do

#### 스크립트 해석

- 여: 여권과 세관 신고서를 주세요.  
남: 네, 여기 있습니다.  
여: 여행 가방을 좀 열어 주시겠습니까?  
남: 물론입니다.  
여: 술이나 담배가 있습니까?  
남: 네, 기내에서 아일랜드 위스키를 한 병 샀어요. 그것은 면세일 것 같은데요.  
여: 네, 물론입니다. 다른 신고하실 물품이 있나요?  
남: 아니요, 저는 개인 소지품만 가지고 있어요.  
여: 현금은 얼마나 가지고 계십니까?  
남: 미화 800달러와 호주 달러로 120달러를 가지고 있습니다.  
여: 알겠습니다. 이제 가방을 닫으셔도 됩니다. 협조해 주셔서 감사합니다. 미국에서 즐거운 시간 보내세요.  
남: 감사합니다.

## B Talk Together

### 해석

- A: 여권과 세관 신고서를 주세요.  
B: 네, 여기 있습니다.  
A: 여행 가방을 좀 열어 주시겠어요?  
B: 물론입니다.  
A: 술이나 담배가 있습니까?  
B: 네, 기내에서 위스키 한 병을 샀어요. 그것은 면세일 것 같은데요.  
A: 네, 물론입니다. 다른 신고하실 물품이 있나요?  
B: 제 아내에게 줄 금목걸이요. 저는 이미 그것을 세관 신고서에 신고했어요. / 아니요, 없습니다.  
A: 알겠습니다. 현금은 얼마나 가지고 계십니까?  
B: 미국 달러 400달러를 가지고 있습니다.

## Check Up

### A-1 스크립트 해석

여: 방문 목적이 무엇인가요?

남: \_\_\_\_\_

- ㉠ 관광입니다.
- ㉡ 곧 그곳으로 가겠습니다.
- ㉢ 그것에 대해 생각해 보겠습니다.

### A-2 스크립트 해석

남: 여권과 세관 신고서를 주세요.

여: 여기 있습니다.

남: 이것이 당신 여행 가방인가요, 부인?

여: 네, 맞습니다.

남: 그것을 열어 주시겠습니까?

여: 물론입니다.

남: 신고하실 물품이 있나요?

여: 아니요, 개인 소지품만 가지고 있습니다.

## C 해석

안녕하세요. JFK 국제공항에 오신 것을 환영합니다. 도착하는 모든 승객분들을 환영합니다. 1. 국제선 항공기를 타고 오신 모든 승객분들은 입국 심사와 통관 절차를 거쳐셔야 합니다. 2. 입국 심사대에서 확인할 수 있도록 여권과 비자 서류를 준비해 주세요. 수하물 찾는 곳은 터미널 아래층에 위치해 있습니다. 수하물 찾는 곳으로 이동하시어 위탁 수하물을 3. 찾으세요. 도움이 필요하시면 주저하지 마시고 고객 서비스 담당자 중 한 명에게 다가가서 말씀해 주세요. 즐거운 비행이었기를 바라며, 뉴욕시에서든 여행을 하시는 어느 곳에서든 편안하게 머무시기를 바랍니다.

## Lesson 5 Meeting and Seeing Off at the Airport

### Get Ready

#### 스크립트 해석

1. 여: 한국에 오신 것을 환영합니다, Wilson 씨. 저는 스타 여행사의 김나리라고 합니다.

남: 만나서 반갑습니다, 김 선생님.

2. 여: 댁까지 안전한 비행하시기를 바랍니다.

남: 감사합니다. 안녕히 계세요.

3. 남: 탑승 수속은 어디에서 하죠?

여: 17번 카운터에서 20번 카운터 사이에서 하시면 됩니다.

### Situation 1 Meeting Tourists at the Airport



## A Listen and Do

### 스크립트 해석

- 남: 실례합니다. 아, 당신이 우리 이름이 있는 피켓을 들고 계시는군요.  
여: 그러면, 두 분이 캐나다에서 오신 Smith 씨 부부이신가요?  
남: 네, 그렇습니다.  
여: Smith 씨 부부께서 한국에 오신 것을 환영합니다. 저는 Moonlight 여행사의 진소영입니다.  
남: 만나서 반갑습니다, 진 선생님.  
여: 저도 만나 뵈게 되어 반갑습니다. 오랜 비행 때문에 피곤하시겠어요.  
남: 조금 그렇지만 괜찮아요. 이제 우리는 무엇을 하게 되죠?  
여: 벌써 점심시간이네요. 우리는 근처 식당에서 점심 식사를 하고 호텔로 이동할 것입니다. 저쪽에 차가 준비되어 있습니다. 이쪽으로 오시죠.  
남: 알겠습니다. 점심으로 무엇을 먹나요?  
여: \_\_\_\_\_

## B Talk Together

### 해석

- A: 캐나다에서 오신 Smith 씨 부부이신가요?  
B: 네, 그렇습니다.  
A: Smith 씨 부부께서 한국에 오신 것을 환영 합니다. 저는 Moonlight 여행사의 진소영입니다.  
B: 만나서 반갑습니다, 진 선생님.  
A: 저도 만나 뵈게 되어 반갑습니다.  
B: 이제 우리는 무엇을 하게 되죠?  
A: 점심 식사를 한 후에 호텔로 갈 것입니다.

## Situation 2 Seeing Off Tourists at the Airport

### A Read and Do

### 해석

- A: 이것이 Smith 씨 부부 두 분의 (항공) 티켓입니다.  
B: 체크인은 어디서 하나요?  
A: 21번 카운터에서 25번 카운터 사이에서 하시면 됩니다.  
B: 알겠습니다. 이제 작별 인사를 할 시간이 된 것 같네요.  
A: 네. 한국에서 즐거운 시간을 보내셨기를 바랍니다.  
B: 도와주신 덕분에 정말 즐거운 시간을 보냈습니다.  
A: 별말씀을요. 두 분은 참 좋으신 분들입니다. 두 분이 그리울 거예요.  
B: 아, 이것은 제 명함입니다. 혹시 토론토에 오시면 꼭 저희에게 연락해 주세요.  
A: 네, 그러겠습니다. 댁까지 안전한 비행이 되기를 바랍니다.  
B: 감사합니다. 안녕히 계세요.

## B Talk Together

### 해석

A: 자, 작별 인사를 할 시간이네요.

B: 네. 한국에서 즐거운 시간을 보내셨기를 바랍니다.

A: 도와주신 덕분에 정말 즐거운 시간을 보냈 습니다.

B: 별말씀을요. 당신들이 많이 그리울 거예요.

A: 런던에 오시면 저희에게 연락해 주세요.

B: 네, 그러겠습니다. 댁까지 안전한 비행이 되기를 바랍니다.

## Check Up

### A-1 스크립트 해석

여: 댁까지 즐거운 비행이 되시기를 바랍니다.

남: \_\_\_\_\_

㉠ 감사합니다. 안녕히 계세요.

㉡ 저는 모르겠습니다.

㉢ 당신은 그럴만한 자격이 있습니다.

### A-2 스크립트 해석

여: 만나서 반갑습니다, Wilson 씨.

남: 만나서 반갑습니다, 김 선생님. 우리는 지금 호텔로 가나요?

여: 네. 우리는 호텔로 이동해서 점심 식사를 할 것입니다. 저쪽에 차가 준비되어 있습니다. 이쪽으로 오시죠.

남: 알겠습니다.

### C 해석

A: 시간이 참 빠르네요! 벌써 작별 인사를 1. 할 시간이네요.

B: 네. 한국에서 머무시는 동안 즐거웠기를 바랍니다.

A: 도와주신 덕분에 정말 멋진 시간을 2. 보냈습니다.

B: 그 말씀을 들으니 정말 3. 기쁩니다. 여기 탑승권이 있습니다.

A: 감사합니다. 혹시 파리에 오시면 저희에게 4. 연락해 주세요.

B: 네, 그렇게 하겠습니다. 댁까지 즐거운 비행이 되기를 바랍니다.

## Lesson 6 Dealing with Travel Customer Inconveniences

### Situation 1 Helping a Travel Customer in Trouble

#### A Listen and Do

##### 스크립트 해석

남: 안녕하세요, 김 선생님. 제가 소매치기에게 여권과 지갑을 잃어버렸습니다. 앞으로 어떻게 해야 할지 모르겠어요.

여: 이런, 안타깝네요. 신분증이나 수중에 남은 돈이 있나요?

남: 아니요, 안타깝게도 저는 아무것도 가지고 있지 않습니다.

여: 알겠습니다. 걱정하지 마세요. 귀국의 현지 대사관에 연락하시는 것을 제가 도와드릴 수 있습니다. 대사관에서 임시 여권을 발급해 줄 수 있을 것이기 때문에 안전하게 귀국하실 수 있습니다.

남: 감사합니다. 다행이네요. 그런데 지갑이 없는데 제가 대사관 비용이나 기타 비용을 어떻게 지불하죠?

여: 별문제 없을 겁니다. 우리는 가까운 경찰서에 가서 분실 여권과 지갑에 대한 신고 서류를 작성할 수 있습니다. 대사관에서 대체 여권을 발급하는 데 이 신고 서류가 필요합니다. 그동안 제가 고객님의 약간의 돈을 빌려드릴 수 있어요.

남: 대단히 감사합니다. 정말 친절하시네요.

여: 도와드리게 되어 기쁩니다. 호텔과 여행 그룹의 다른 분들에게도 고객님의 상황을 꼭 알려드리겠습니다.

남: 이해해 주셔서 감사합니다.

## B Talk Together

### 해석

A: 안색이 좋지 않아 보여요. 무슨 일 있나요?

B: 저는 몸이 좋지 않습니다.

A: 그것에 대해 좀 더 말씀해 주시겠습니까?

B: 인후통과 콧물, 두통이 좀 있어요.

A: 음... 감기에 걸리신 것 같네요. 제가 버스에 있는 구급상자에서 약을 좀 가져다드릴게요.

## Situation 2 Handling Travel Customer Complaints

### A Listen and Do

#### 스크립트 해석

[전화가 울린다.]

남: Rainbow 여행사입니다. 저는 송민기입니다.

여: 안녕하세요, 송 선생님. 저는 현재 추천해 주신 서울 투어 패키지 A에 참여하고 있는 Sandra Simpson입니다.

남: 안녕하세요, Simpson 부인. 오늘 무엇을 도와드릴까요?

여: 이번 관광 여행에 몇 가지 중대한 문제가 있습니다.

남: 무엇이 문제인 것 같습니까, 부인?

여: 귀사의 관광 가이드가 상당히 체계적이지 못하네요. 우리 여행 목적지와 일정에 대해 명확한 계획이 없는 것 같던데요.

남: 불편을 끼쳐 죄송합니다. 이 문제를 (자세히) 조사해 보고 가능하다면 오늘 중으로 대체 가이드를 준비해 드리겠습니다. 혹시 이번 관광 여행의 숙소는 어떤가요?

여: 저희 숙소는 그다지 쾌적하지 않습니다.

남: 객실에 무슨 문제가 있나요?

여: 원래 금연실인데도 방에서 담배 냄새가 나요.

남: 불편을 끼쳐 드려 정말 죄송합니다. 제가 직접 호텔 매니저와 함께 이 문제를 해결하고 신속한 조치가 취해질 수 있도록 하겠습니다. 또한, 고객님의 불편을 보상해 드리기 위해 무료 시내 관광을 제공해 드리고자 합니다.

여: 고맙습니다. 그렇게 해 주셔서 감사합니다.

## B Talk Together

### 해석

A: 이번 관광 여행에서 제가 겪고 있는 문제에 대해 말씀드리고자 합니다.

B: 무엇이 문제인가요?

A: 호텔 객실 TV가 고장 났는데, 직원에게 알렸는데도 아무도 그것을 고치러 오지 않았어요.

B: 불편을 끼쳐 죄송합니다. 그것에 관해 호텔 매니저에게 항의하고 가능한 한 빨리 그가 그 문제를 해결하도록 하겠습니다.

A: 감사합니다.

B: 불편을 보상해 드리기 위해 무료 점심 식사를 제공해 드리고 싶습니다.

A: 아, 그렇게 해 주셔서 감사합니다.

## Check Up

### A-1 스크립트 해석

남: 안색이 안 좋으시네요. 무슨 일인가요?

여: \_\_\_\_\_

㉠ (목적지에) 다 왔습니다.

㉡ 저것이 매우 도움이 되네요.

㉢ 저에게 큰 문제가 생겼어요.

### A-2 스크립트 해석

여: 이번 관광 여행에서 제가 겪고 있는 문제에 대해 말씀드리고자 합니다.

남: 무엇이 문제인가요?

여: 귀사는 (여행에서) 아무것도 조율하지 않는 것 같습니다. 저희는 항상 행사가 끝난 후에 행사장에 도착하고 있습니다.

남: 불편을 끼쳐 죄송합니다. 저희는 그것을 고치려고 노력하고 있습니다.

### C 해석

만일 수하물을 분실한다면

1. 수하물이 분실된 것을 알게 되면 수하물 분실 신고서를 작성하세요.
2. 21일 내에 수하물을 찾지 못하면 보험사에 보상을 요구할 수 있습니다.
3. 보험사에 제출할 확인서가 필요하면 저희에게 연락하세요.
4. (손해 보상) 비용을 저희에게 바로 청구하시기를 원하시면 (보상) 요청서를 제출하세요.

## Culture

### Entering the United States: ESTA, Visa, or Green Card?

#### 해석

미국 입국하기: ESTA, 비자 또는 그린 카드로?

미국 여행을 계획할 때 입국을 위한 다양한 선택 사항을 이해하는 것이 필수적이다. 그것들을 간단히 살펴보자.

- ESTA(여행 허가를 위한 전자 승인 시스템): ESTA는 비자 면제 프로그램(VWP) 국가에서 오는 방문객이 비자 없이 미국으로 여행할 수 있는 자격을 승인하는 자동화 시스템이다. 주로 관광, 비즈니스, 또는 환승 목적과 같은 단기 방문을 위한 것이다.
- 비자: 비자는 미국 영사관이나 대사관에서 발급하는 공식 문서로, 특정 목적으로 특정 기간 동안 외국 국적이 미국에 입국하고 체류할 수 있게 해 준다. 관광 비자(B-2), 비즈니스 비자(B-1), 학생 비자 (F-1), 취업 비자(H-1B) 등을 포함하여 다양한 비자 유형이 있다.
- 그린 카드: 공식적으로 Lawful Permanent Resident(LPR) 카드라고 알려진 그린 카드는 개인에게 미국 영주권자의 지위를 부여한다. 그것은 보유자가 미국에서 무기한으로 살고 일할 수 있도록 해 준다. 그린 카드는 일반적으로 가족 후원이나 고용, 난민 또는 망명 상태, 다른 자격 유형을 통해 취득된다.

중요한 것은 ESTA와 비자, 그린 카드는 각기 다른 목적과 상이한 자격 기준을 가지고 있다는 것이다. 적절한 (미국 입국 승인) 문서의 선택은 방문 목적과 기간, 국적, 그리고 미국에서의 장기 계획과 같은 요소에 달려 있다.

## Famous Tourist Attractions

### Milford Track in New Zealand

#### 해석

뉴질랜드의 밀퍼드 트랙

밀퍼드 트랙은 뉴질랜드에서 유명하고 멋진 하이킹 코스이다. 그것은 남섬의 Fiordland 국립 공원에 위치해 있다. 사람들은 종종 그것이 세계 최고의 산책길이라고 말한다. 트랙은 길이가 약 53.5킬로미터(33.2마일)이고, 여러분을 아름다운 풍경 속으로 데려간다. 그것은 Te Anau 호수의 정상에서 시작해서 열대 우림과 맑은 강, 폭포, 고산 초원을 지나간다.

(이 코스의) 여행은 유명한 장소인 Milford Sound에서 끝난다. 가는 도중 여러분은 Clinton 강, Mackinnon 고개, 그리고 세계에서 가장 높은 폭포들 중 하나인 Sutherland 폭포와 같은 놀라운 경관을 보게 된다. 그 트랙은 매우 인기가 많아서 특히 10월 말부터 4월 말까지는 사전 예약을 해야 한다.

환경을 보호하고 방문객을 위해 (여건을) 더 좋게 만들기 위해 환경 보존부(DOC)는 트랙을 관리하고 등산객의 수를 제한한다. 밀퍼드 트랙을 전부 걷는 데는 보통 3박 4일이 걸린다. 도중에 여러분이 머물 수 있는 세 개의 오두막이 있다. 그 트랙은 도전적이지만 보람 있고, 그것은 여러분에게 뉴질랜드 황야의 믿을 수 없는 아름다움을 보여 준다. 그것은 자연을 사랑하는 사람들을 위한 특별한 장소이고, 여러분에게 Fiordland 국립 공원의 훼손되지 않은 황야를 탐험할 수 있는 특별한 기회를 준다.