



ADVANCED GCE

PERSIAN

Listening, Reading and Writing 2

F886

SPECIAL SHEET

Thursday 10 June 2010
Morning

Duration: 2 hours 45 minutes



INFORMATION FOR CANDIDATES

- This Special Sheet is for use with Section B.
- This document consists of 2 pages. Any blank pages are indicated.

Text for use with Section B: Reading and Writing

تمرین‌های ۳ تا ۷

توجه: تمرین‌های ۳ تا ۷ مربوط به متن نامه به فروشگاه «تن‌پوش» است.
برای آسان شدن کار شما، این متن به طور جداگانه روی کاغذ ویژه نیز چاپ شده است.

فروشگاه «تن‌پوش»

رئیس محترم بخش مشتریان ناراضی

(۱) سلام. آنچه در زیر می‌خوانید بیش‌تر جنبه‌ی اخلاقی دارد تا چانه‌زدن بر سر چند تومان.

دیروز از فروشگاه شما یک دست‌کت و شلوار خریدم، که ای کاش نخریده بودم!

در کنار لباس‌ها، روی کاغذ بزرگی نوشته شده بود: **حراج کت و شلوار: ۷۵ هزار تومان!**

یک دست‌انتخاب کردم و نزد صندوق‌دار بردم. پس از مشاهده‌ی رسید، با تعجب دریافتم که مبلغ ۹۹ هزار تومان از کارت اعتباری‌ام برداشت شده است!

(۲) موضوع را با مدیر فروشگاه مطرح کردم. وی پس از بازرسی محل لباس‌ها با شتاب و عصبانیت کاغذ حراج را از دیوار کند و پاره کرد، گویی تمام این‌ها تقصیر من بود! وی سپس به من گفت که تابلوی حراج مربوط به هفته‌ی پیش بوده و زمان آن گذشته است. او در عوض پیش‌نهاد کرد که ۱۰٪ تخفیف بدهد. من نپذیرفتم و با بی‌میلی لباس را برگرداندم و پولم را پس گرفتم.

(۳) واضح است که خطا از سوی فروشگاه بوده و در نتیجه خود فروشگاه باید هزینه‌ی آن را بپردازد، نه مشتری! اگر چیزی اشتبهاً با قیمت ارزان‌تر به فروش گذاشته شود، فروشگاه از نظر قانونی وظیفه دارد آن را به همان قیمت بفروشد. بنا بر این، حق خرید آن لباس به قیمت آگهی‌شده نباید از من گرفته می‌شد.

(۴) من و همسرم هر دو معلم هستیم و همیشه از فروشگاه شما و هم‌چنین فروشگاه فرودسی تعریف کرده‌ایم. متأسفانه، پس از این تجربه‌ی ناخوش‌آیند، تنها از فروشگاه فرودسی خرید خواهیم کرد.

(۵) بر کسی پوشیده نیست که وقتی کارمندی نسبت به مشتری خطایی می‌کند، هم‌کارانش اغلب به مشتری پشت می‌کنند و از هم‌کارشان پشتیبانی. این عمل اغلب به ضرر خود کارمندان تمام می‌شود، زیرا هدف از تأسیس شرکت‌ها این نیست که برای کارمندانشان شغل ایجاد کنند! هدف اول آن‌ها سودآوری و هدف دوم به حد اکثر رساندن آن است. ناراضی‌بودن مشتری، کاهش در فروش را به دنبال دارد، و این خود به اخراج کارمندان می‌انجامد. سرمایه‌داری مهر و محبت نمی‌شناسد.

در انتظار پاسخ

پرویز هوشنگی

Copyright Information

OCR is committed to seeking permission to reproduce all third-party content that it uses in its assessment materials. OCR has attempted to identify and contact all copyright holders whose work is used in this paper. To avoid the issue of disclosure of answer-related information to candidates, all copyright acknowledgements are reproduced in the OCR Copyright Acknowledgements Booklet. This is produced for each series of examinations, is given to all schools that receive assessment material and is freely available to download from our public website (www.ocr.org.uk) after the live examination series.

If OCR has unwittingly failed to correctly acknowledge or clear any third-party content in this assessment material, OCR will be happy to correct its mistake at the earliest possible opportunity.

For queries or further information please contact the Copyright Team, First Floor, 9 Hills Road, Cambridge CB2 1GE.

OCR is part of the Cambridge Assessment Group; Cambridge Assessment is the brand name of University of Cambridge Local Examinations Syndicate (UCLES), which is itself a department of the University of Cambridge.