



LESSON C.6

RETURN AND REFUND

退货和退款

TUÌHUÒ HÉ TUÌ KUǎN

CLASSROOM LISTENING TEST: TALE OF LITTLE FART



- Your tutor is going to tell two stories about 猪小屁 (zhū xiǎo pì). Decide among yourselves which picture match each story.

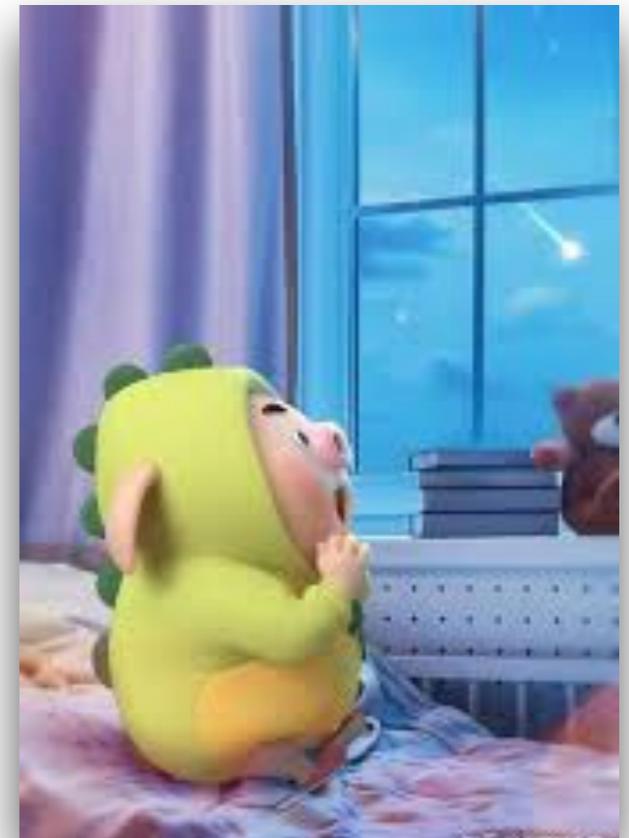
1



3



2



THE LIFE CYCLE OF ON-LINE SHOPPING



CLASSROOM EXERCISE: PATTERN



- Match the pattern 图案 (tú'àn) with the sleepsuit 婴儿连体衣 (yīng'ér lián tǐ yī):

恐龙
kǒnglóng

丛林
cónglín

海豚
hǎitún

兔子
tùzi

a



b



c



d



WRONG SIZE



5

- 莉莉 (lìlì) has ordered some sleepsuits for 桐桐 (tóng tóng) from John Lewis. She is on the phone with Customer Service 客户服务 (kèhù fúwù).

莉莉 你好，我收到了婴儿连体衣，但尺码错了。

*nǐ hǎo, wǒ shōu dào le yīng'ér lián tǐ yī,
dàn chǐmǎ cuò le*

size

尺码
chǐmǎ

客 啊，不好意思，是恐龙图案的，对不对？

a, bù hǎoyìsi, shì kǒnglóng tú'àn de, duì bùduì

excuse me

不好意思
bù hǎoyìsi

莉莉 不对，是丛林的。

bùduì, shì cónglín de

most popular

最热门的
zuì rèmén de

客 这是我们最热门的产品系列。

zhè shì wǒmen zuì rèmén de chǎnpǐn xìliè

product range

产品系列
chǎnpǐn xìliè



是这样子，我订购了六至九个月的尺码。

*shì zhèyàng zi,
wǒ dìnggòule liù zhì jiǔ gè yuè de chǐmǎ*

order

订购
dìnggòu

但我收到的是三至六个月的尺码。

dàn wǒ shōu dào de shì sān zhì liù gè yuè de chǐmǎ

received

收到
shōu dào

很抱歉，我们会立即为您发送正确的尺码。

*hěn bàoqiàn, wǒmen huì lìjí wèi nín
fāsòng zhèngquè de chǐmǎ*

right away

立即
lìjí

我可以全额退款吗？

wǒ kěyǐ quán é tuì kuǎn ma

correct

正确
zhèngquè

PRE-PAID POSTAGE



7

我发现 H&M 便宜得多，它有恐龙和猴子的图案。

*wǒ fāxiàn H&M piányí dé duō,
tā yǒu kǒnglóng hé hóuzi de tú'àn*

find out

发现
fāxiàn

这样说，请退回商品，我们将全额退款。

*zhèyàng shuō, qǐng tuìhuí shāngpǐn,
wǒmen jiāng quán é tuì kuǎn*

goods

商品
shāngpǐn

我需要支付邮费吗？

wǒ xūyào zhīfù yóufèi ma

pay

支付
zhīfù

不需要，您可以用预付邮资的标签。

bù xūyào, nín kěyǐ yòng yùfù yóuzī de biāoqiān

postage

邮费
yóufèi

POST OFFICE



8

- 莉莉 (lìlì) is at the post office 邮局 (yóujú), with 桐桐 (tóng tóng).

邮

啊，你的宝宝很可爱，她多大了？

a, nǐ de bǎobǎo hěn kě'ài, tā duōdàle

cute

可爱
kě'ài

莉

五个月大，她困了。

wǔ gè yuè dà, tā kùnle

sleepy

困
kùn

莉

我想邮寄这个包裹。

wǒ xiǎng yóují zhège bāoguǒ

parcel

包裹
bāoguǒ

邮

没问题，把它放在秤上。

méi wèntí, bǎ tā fàng zài chènɡ shàng

scales

秤
chènɡ

SERVICE LEVEL



9

邮

最近有很多退货到JL百货公司。

zuìjìn yǒu hěnduō tuìhuò dào JL bǎihuò gōngsī

department store

百货公司
bǎihuò gōngsī

莉

对呀，他们发错了尺寸。

duì ya, tāmen fā cuòle chǐcùn

send

发
fā

邮

多可惜！他们的服务水平下降了。

duō kěxí! tāmen de fúwù shuǐpíng xiàjiàngle

service level

服务水平
fúwù shuǐpíng

莉

对，而且太贵了！

duì, érqiě tài guìle

also

而且
érqiě