

/ JULIA KEMPPINEN /

# KOKATAAN SUOMEKSI!

...  
suomen kielen  
oppikirja  
ravintola-alan  
opiskelijoille  
...

FINN LECTURA

# SISÄLLYS

|         |   |
|---------|---|
| Esipuhe | 6 |
|---------|---|

|                                 |          |
|---------------------------------|----------|
| <b>Kappale 1: Raaka-aineita</b> | <b>8</b> |
|---------------------------------|----------|

- raaka-aineiden nimiä ja käyttötarkoituksia
- yksikön partitiivi
- asiakaspalvelusanastoa ja -fraaseja

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Kappale 2: Astioita, keittiövälineitä ja koneita</b> | <b>58</b> |
|---|-----------|

- astioiden, keittiövälineiden ja koneiden nimiä ja käyttötarkoituksia
- adessiivi
- nominityypit
- asiakaspalvelusanastoa ja -fraaseja

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| <b>Kappale 3: Ruoanlaittoverbejä</b> | <b>98</b> |
|--------------------------------------|-----------|

- ruoanlaittoverbejä
- ruoanlaittomenetelmiä
- imperatiivi
- asiakaspalvelusanastoa ja -fraaseja

#### **Kappale 4: Hygieniaosaaminen**

154

- hygieniasanastoa
- tietoa hygieniasta ja mikrobeista
- passiivin preesens
- asiakaspalvelusanastoa ja -fraaseja

#### **Kappale 5: Ravitsemustieto**

194

- ravitsemussanastoa
- ateriarytmi ja lautasmalli
- tietoa ravintoaineista
- monikon partitiivi
- asiakaspalvelusanastoa ja -fraaseja

#### **Kappale 6: Erityisruokavaliot**

230

- tietoa ruoka-aineallergioista
- erityisruokavaliioihin liittyvää sanastoa
- tietoa keliakiasta ja laktoosi-intoleranssista
- objekti
- asiakaspalvelusanastoa ja -fraaseja



# RAAKA-AINEITA

## TÄSSÄ KAPPALEESSA OPIT:

- raaka-aineiden nimiä ja käyttötarkoituksia
- yksikön partitiivi
- asiakaspalvelusanastoa ja -fraaseja

...  
RAAKA-AINEITA



1. tomaatti



2. kurkku



3. paprika



4. retiisi



5. avokado



6. oliivi



7. kesäkurpitsa



8. kurpitsa



9. herne



10. maissi



11. papu



12. parsaka



13. varsiselleri/  
lehtiselleri



14. juuriselleri



15. munakoiso



16. pinaatti



17. palsternakka



18. lanttu



19. nauris



20. maa-artisokka

## Salaatit



41. kyssäkaali



42. jäävuorisalaatti



43. lehtisalaatti



44. rucola



45. roomansalaatti



46. herkkutatti



47. suppilovahvero



48. korvasieni



49. kantarelli



50. herkkusieni



51. mustatorvisieni



52. omena

## Sienet



53. päärynä



54. kiivi



55. banaani



56. luumu



57. kirsikka



58. mango



59. ananas



60. viinirypäleet

## Hedelmät



81. tattari



82. hirssi



83. ohra



84. kaura(hiutale)



85. ruis



86. vehnä



87. puolukka



88. karpalo

Marjat



89. lakka



90. karviainen



91. mustaherukka



92. punaherukka



93. mansikka



94. vadelma



95. karhunvatukka



96. mustikka



97. tyrnimarja



98. suola



99. mustapippuri



100. maustepippuri

Mausteet, yrtit



121. minttu



122. neilikka



123. kardemumma



124. anis



125. kaneli



126. vanilja



127. sokeri



128. hunaja



129. kaakao



130. kanamuna



131. valkuainen



132. keltuainen

Leivonta



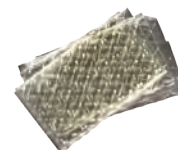
133. hiiva



134. jauhot



135. leivinjauhe



136. liivate(lehti)



137. siemeniä



138. öljy



139. lohi



140. kirjolohi

Kalat, äyriäiset, merenelävät yms.





161. jauheliha



162. makkara



163. pekoni



164. meetvursti



165. maksa



166. kinkku



167. grillikylki



168. maito



169. piimä



170. jogurtti



171. kermaviili



172. smetana



173. rahka



174. kerma



175. voi



176. juusto

1 Katso kuvia. Kuuntele ja toista raaka-aineiden nimet.

2 Opettele raaka-aineiden nimiä parisi kanssa. Peitä edellä olevien kuvasanastojen kuvien alla olevat nimet ja sano, mikä kuvassa on. Muista oikea ääntäminen.

3 Yhdistä numerolla oikea kuva ja sana.

1. avokado
2. varsiselleri
3. palsternakka
4. lanttu
5. purjosipuli
6. rucola
7. suppilovahvero
8. greippi
9. granaattiomena
10. salottisipuli
11. pähkinä
12. tyrnimarja
13. kyssäkaali
14. inkivääri
15. maa-artisokka
16. raparperi
17. lakka
18. korianteri
19. taateli
20. punajuuri



4

Lue resepti ja etsi sekä alleiviivaa siitä kaikki raaka-aineet. Selvitä sinulle tuntemattomat raaka-aineet.

## A KAALILAATIKKO

- Aloita kaalilaatikon valmistus kuumentamalla uuni 200 asteeseen. Keitä riisi pakkauksen ohjeiden mukaan ja anna jäähtyä.
- Revi kaalin päällimmäinen kerros pois. Paloittele jäljelle jäänyt kaali ja kuullota se mielellään pienissä erissä voissa paistinpannalla.
- Kaada viimeisen erän päälle siirappi sekä suola, ja kuumenna sekoitusta pannulla vielä hetki.
- Lisää kaikki kaali pannulle ja kaada sekaan vesi. Hauduta, kunnes vesi on haihtunut.
- Kaalin hautuessa kuori ja hienonna sipuli. Kuullota sipuli voissa paistinpannalla.
- Sekoita keskenään riisi, sipuli, jauheliha, mausteet, munat ja maito.
- Laita puolet kaalista uuninkestävän vuolan pohjalle. Levitä päälle jauheliha ja loppu kaali päällimmäiseksi.
- Paista kaalilaatikkoo uunin keskitasolla noin 45 minuuttia.
- Nauti lempeäarominen kaalilaatikko puolukkasoseen kanssa.

<https://www.arla.fi/reseptit/kaalilaatikko/>



6

# Ratkaise ristikko.

## A. Yrtit ja mausteet



1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.

11.

12.

13.

7

**Maitotuotteet.**

**A.** Selvitä, mitä maitotuotteita on olemassa. Kirjoita ne vihkoon. Alla on muutama esimerkki maitotuotteista.

**B.** Kirjoita maitotuotteen viereen esimerkki yhdestä ruoasta, jossa sitä käytetään.

- 1. piimä \_\_\_\_\_
- 2. kermaviili \_\_\_\_\_
- 3. rahka \_\_\_\_\_
- 4. smetana \_\_\_\_\_
- 5. \_\_\_\_\_
- 6. \_\_\_\_\_
- 7. \_\_\_\_\_
- 8. \_\_\_\_\_
- 9. \_\_\_\_\_
- 10. \_\_\_\_\_
- 11. \_\_\_\_\_
- 12. \_\_\_\_\_



## Kuuntele ja tee tehtävät.

A. Pekka ja Niina kutsuivat Maijan ja Tonin omaan kotiinsa syömään. He istuvat ruokapöydässä ja juttelevat. Yhdistä taulukon tiedot kuulemasi keskustelun perusteella.

|   | leipä | raparperi | kesäkurpitsa-<br>sosekeitto | kala | selleri | sipuli |
|---|-------|-----------|-----------------------------|------|---------|--------|
| Alkuruoaksi, keiton lisäksi tarjotaan             |       |           |                             |      |         |        |
| Maijan yksi lempiruokia                           |       |           |                             |      |         |        |
| Maijalla on allergia                              |       |           |                             |      |         |        |
| Pekka ja Niina tekevät mehua, kiisseliä ja hilloa |       |           |                             |      |         |        |
| Sosekeitossa on                                   |       |           |                             |      |         |        |
| Sopii pataruokiin, salaatteihin ja keittoihin     |       |           |                             |      |         |        |
| Joskus Toni käy syömässä lounaaksi                |       |           |                             |      |         |        |

B. Muodosta taulukon tiedoista lauseita ja kirjoita ne viivoille.

**Malli:** Alkuruoaksi keiton lisäksi tarjotaan valkosipulileipiä.

---



---



---

**B.** Kuuntele keskustelu uudestaan ja vastaa, onko lause oikein vai väärin.

- |   | O                        | V                        |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Juhlapäivänä tarjoiltavaksi suunnitellaan sekä makeaa että suolaista.                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Syntymäpäivänä tarjotaan kakkua, koska se on Niilon kaverin lempiherkku.               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Satoi tai paistoi, mutta juhlat järjestetään pihalla.                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Tryffeleihin ei voi lisätä pähkinää, koska yksi Niilon kavereista on allerginen sille. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Niilon äiti haluaisi tarjota perinteisiä hedelmiä.                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Synttäripäivänä tarjotaan myös marjoja.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Itsetehtyyn jäätelöön käytetään oman puutarhan kausimarjoja.                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Jäätelön resepti löytyi Niilon mummolta.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Juhlissa tarjotaan myös itsetehtyä mehua.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Juhlissa tarjotaan ruokaa, joka sisältää sieniä.                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



13

**Sinulla on keittiössä seuraavia raaka-aineita: valkokaali, sipuli, jauhelihaa, meiramia, perunoita, porkkanoita, palsternakka, juuriselleri, suolaa, mustapippuria, persiljaa, valkosipuli ja siirappia. Mieti yksin tai pienessä ryhmässä, mitä ruokia saisit niistä valmistettua?**

14

**Mikä on oikea sana?**

1. Yrtti, joka sisältää mentolia. Sitä käytetään lammasruokiin, salaatteihin ja joihinkin jälkiruokiin.

|  |   |  |  |   |  |
|--|---|--|--|---|--|
|  | I |  |  | T |  |
|--|---|--|--|---|--|

2. Vilja, josta valmistetaan esim. puuroa, keksejä ja myslä.

|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
|  |  |  | R |  |
|--|--|--|---|--|

3. Tippaleivän näköinen, mustanruskea, myrkyllinen sieni, jota käytetään ruoanlaitossa. Ennen käyttöä sitä ryöpätään (keitetään) myrkyllisyytensä vuoksi.

|  |   |  |   |  |  |   |  |  |
|--|---|--|---|--|--|---|--|--|
|  | O |  | V |  |  | E |  |  |
|--|---|--|---|--|--|---|--|--|

4. Tummanvihreä lehtivihannes, jota käytetään esim. keittoihin ja salaatteihin. Se sisältää paljon rautaa, proteiinia ja C-vitamiinia.

|  |  |  |   |  |   |  |  |  |   |
|--|--|--|---|--|---|--|--|--|---|
|  |  |  | T |  | K |  |  |  | I |
|--|--|--|---|--|---|--|--|--|---|

5. Yksi sipuleista, joka näyttää vähän erilaiselta kuin muut sipulit. Sillä on valkoinen osa, jota käytetään esim. keittoihin ja piirakoihin, ja lehdet.

|  |   |  |   |  |
|--|---|--|---|--|
|  | U |  | J |  |
|--|---|--|---|--|

6. Oranssinvärinen, isokokoinen juures, jota käytetään esim. sosekeittoihin ja pataruokiin.

|  |   |  |  |  |  |   |  |
|--|---|--|--|--|--|---|--|
|  | A |  |  |  |  | T |  |
|--|---|--|--|--|--|---|--|



7. Makeanmakuinen juures, joka sisältää paljon rautaa. Sitä käytetään esimerkiksi rosolliin.

|  |  |   |  |  |  |  |   |
|--|--|---|--|--|--|--|---|
|  |  | N |  |  |  |  | I |
|--|--|---|--|--|--|--|---|

8. Hedelmä, joka sisältää paljon hyvänlaatuista rasvaa. Sen hedelmäliha on vihreänvärinen, pehmeä ja miedonmakuinen. Hedelmän sisällä on iso siemen.

|   |  |  |   |  |  |
|---|--|--|---|--|--|
| V |  |  | A |  |  |
|---|--|--|---|--|--|

9. Vihreälehtinen kasvi, josta valmistetaan esimerkiksi keittoa ja lettuja.

|  |  |   |  |   |  |  |
|--|--|---|--|---|--|--|
|  |  | N |  | A |  |  |
|--|--|---|--|---|--|--|

10. Valkoinen tai vihreänvärinen, versonnäköinen vihannes, jota kypsytetään keittämällä tai höyryttämällä. Sisältää paljon foolihappoa.

|   |  |  |   |  |
|---|--|--|---|--|
| P |  |  | S |  |
|---|--|--|---|--|

15

**Laadi esitelmä synnyinmaasi ruokakulttuurista. Mikä on perinteinen ruoka? Entä juhlaruoka? Mitä raaka-aineita ja mausteita kotimaasi keittiössä käytetään? Voit jakaa suosikkiruokasi reseptin luokkakavereillesi.**



## Grillatut kasvikset maistuvat ilman lihaa

Suomalaiset rakastavat grillaamista ja grilliruokaa. Grilliruoka maistuu etenkin kesällä.

Monet ajattelevat, että grilliruoka on pelkkää **makkaraa** ja **grillikylkeä**. Grillissä voi kuitenkin valmistaa hyvin monipuolista ruokaa, myös terveellistä ruokaa.



Vihanneksista saa maukkaita grillaamalla. Grillatut kasvikset ovat maukkaita ja terveellisiä. Paprika, kesäkurpitsa, herkkusieni, sipuli ja tomaatti sopivat hyvin grillattaviksi.

Kasvikset voi grillata ritilän päällä tai vartaassa. Pilko ennen grillausta kasvikset sopivan kokoisiksi paloiksi ja sivele ne öljyllä. Ne voi maustaa suolalla ja pippurilla.

Grillikasviksille sopiva kastike on myös helppo tehdä. Sekoita murskattua **fetajuustoa**, **timjamia**, **maustamatonta jogurttia**, murskattua **valkosipulia** ja hiukan **hunajaa**. Kastikkeeseen kannattaa lisätä myös hiukan **suolaa** ja **pippuria**.

Maria Österlund, Selkösanomien 26.5.2016

### A. Vastaa kysymyksiin.

1. Millaista ruokaa suomalaiset syövät kesäisin? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. Mitkä kasvikset sopivat grillaamiseen? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. Miten kasviksia grillataan? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. Miten grillikasviksille sopiva kastike valmistetaan? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## PARTITIIVIN KÄYTTÖ

## 1. Ruoka- ja ainesanojen kanssa

Jääkaapissa on jogurttia ja maitoa.  
 Asiakas tilasi kahvia.  
 Syön keittoa joka päivä.  
 Lisään kastiketta annokseen.

## 2. Numeroiden kanssa

2 fenkolia  
 5 greippiä  
 7 purjosipulia  
 3 selleriä .....



## 3. Sanojen pari, monta ja puoli kanssa

pari bataattia  
 monta salaatinlehteä  
 puoli kaalia

## 4. Sanojen pullo, tölkki, purkki, kilo, litra ja desilitra (desi) kanssa

pullo limonadia  
 purkki jogurttia  
 litra nestettä  
 kilo kalaa  
 desilitra sokeria

## 5. Objektillauseissa, joissa tekeminen jatkuu prosessina.

Olen syömässä salaattia.  
 Olen laittamassa ruokaa.  
 Nyt pilkon sipulia. ....



## 6. Usein kielteisissä lauseissa

Ravintolassa ei ole yhtään asiakasta.

Et ole valmistanut kasvislientä.

Minulla ei ole hygieniapassia.

**Huom!**

En ole opiskelija.

## 7. Joidenkin verbien kanssa, jotka vaativat partitiivia.

Rakastan ruokaa!

Inhoan lämmintä maitoa.

**Muista!** Adjektiivi (millainen?) on samassa muodossa kuin substantiivi (mikä?)

Syön terveellistä ruokaa. ....

Pekka juo kuumaa kahvia.

**Mutta!**

Kala on kallista.

Jäätelö on kylmää.

Ruoka- ja ainesanojen kanssa olla-verbien jälkeinen adjektiivi on partitiivissa.



## Seuraavia raaka-aineita käytetään monikossa:

marja-marjoja

lakka-lakkoja

vadelma-vadelmia .....

mansikka-mansikoita

mustikka-mustikoita

kirsikka-kirsikoita

herukka-herukoita

karpalo-karpaloita



puolukka-puolukoita

karhunvatukka-karhunvatukoita

herne-herneitä

## PARTITIIVIN MUODOSTUMINEN

Partitiivin päätteet ovat **-a/-ä** ja **-ta/-tä**.

Päätettä **-a/-ä** käytetään, kun sanan perusmuodon lopussa on lyhyt vokaali (paitsi **-e**-loppuiset).

porkkanaa – 2 porkkanaa

kaalii – 2 kaalia

mehuu – mehua

päärynää – 3 päärynää

### Huom!

Vanhoissa suomalaisissa **i**-loppuisissa sanoissa, joiden vokaalivartalo päättyy **e:hen**, partitiivin päätte voi olla **ä/ä** tai **ta/tä**.

hauki – 2 haukea

salaatinlehti – 3 salaatinlehteä

lohi – 3 lohta

punajuuri – 5 punajuurta

sieni – 10 sientä



Päätettä **ta/tä** käytetään, kun sanan perusmuodon lopussa on:

### 1. -e.

neste – nestettä

kastike – kastiketta

### 2. kaksi vokaalia

suklaa – suklaata

voii – voita

teeu – teetä



Minä syön suklaata.

*Mutta!*

salvia – salviaa

makea – makeaa

### 3. konsonantti

ananas – 3 ananasta

kookos – 2 kookosta

siemen – monta siementä

### 4. -nen

kananmunan valkuainen – valkuaista

aamiainen – aamiaista

### 5. -si (vanhat suomalaiset sanat)

vesi – vettä .....



Minä juon vettä.

## Vokaaliharmonia

Milloin a ja milloin ä?

|                          |                                  |
|--------------------------|----------------------------------|
| a, o, u = a .....        | ruoka-a,<br>5 porkkana-a         |
| a, o, u + i, e = a ..... | 10 vadelma-a,<br>7 mansikka-a    |
| ä, ö, y = ä .....        | 2 sämpylä-ä                      |
| ä, ö, y + i, e = ä ..... | 7 pähkinä-ä                      |
| e, i = ä .....           | riisi-ä, 2 kiivi-ä,<br>6 sien-tä |

17

Katso kuvaa ja sano sana partitiivissa. Kirjoita vastaukset viivoille.



2 \_\_\_\_\_



4 \_\_\_\_\_



10 \_\_\_\_\_



8 \_\_\_\_\_



5 \_\_\_\_\_



6 \_\_\_\_\_



12 \_\_\_\_\_



3 \_\_\_\_\_



3 \_\_\_\_\_



8 \_\_\_\_\_



7 \_\_\_\_\_



2 \_\_\_\_\_

**Kirjoita sanat oikeassa muodossa.**

1. Tässä reseptissä tarvitaan mm. (basilika) \_\_\_\_\_,  
(timjami) \_\_\_\_\_, (sitruunamehu) \_\_\_\_\_ ja (oliivi-  
öljy) \_\_\_\_\_.
2. Kokki silppuaa (persilja) \_\_\_\_\_.
3. Lisään ruokaan mausteita: (curry) \_\_\_\_\_, (chili) \_\_\_\_\_ ja  
(cayennenpippuri) \_\_\_\_\_.
4. Jääkaapissa on (smetana) \_\_\_\_\_, (piimä) \_\_\_\_\_, (maito)  
\_\_\_\_\_, (kuohukerma) \_\_\_\_\_, (sinihomejuusto)  
\_\_\_\_\_, (voi) \_\_\_\_\_, (viili) \_\_\_\_\_, (rahka)  
\_\_\_\_\_ ja (jogurtti) \_\_\_\_\_.
5. Leila aikoo leipoa. Hän tarvitsee (sooda) \_\_\_\_\_ ja (leivinjauhe)  
\_\_\_\_\_.
6. Intialaisissa ruoissa käytetään paljon (kookosmaito)  
\_\_\_\_\_.
7. Ostan (kardemumma) \_\_\_\_\_, (kaneli) \_\_\_\_\_  
ja (neilikka) \_\_\_\_\_.
8. Kari ei syö (valkosipuli) \_\_\_\_\_ eikä (korianteri)  
\_\_\_\_\_.



## B. Hedelmät

1. Mitä hedelmiä kuvissa on?
2. Mistä hedelmästä pidät eniten?
3. Mitkä hedelmät kasvavat Suomessa?
4. Mitä hedelmää käyttäisit piirakkaan?
5. Mitä hedelmää käyttäisit, jos tekisit juustokakkua?
6. Mikä hedelmä on maultaan (maku) hapana?
7. Mikä kuvassa olevista hedelmistä on sinusta makein?



## C. Kasvikset ja juurekset.

1. Mitä kasviksia ja juureksia kuvissa on?
2. Mitä kasviksia käyttäisit vihreään salaattiin?
3. Mitkä juurekset sopivat pataruokiin?
4. Mitkä kasvikset sopivat kalaruokiin?
5. Mikä kuvassa olevista kasviksista on sinun suosikkisi?



21

Keksi tarina alla olevia kuvia käyttäen. Kirjoita lauseet viivoille ja harjoittele sen jälkeen tarinasi kertomista vieruskaverillesi.



Kuva 1:

---

---

---



Kuva 2:

---

---

---



Kuva 3:

---

---

---



Kuva 4:

---

---

---



## 22 Asiakaspalvelu.

A. Lue alla oleva dialogi.

### RAVINTOLASSA

**Asiakas:** Hei!

**Ravintolatyöntekijä:** Hei! Tulisitteko syömään?

**Asiakas:** Ottaisin mukaan.

**Ravintolatyöntekijä:** Ok. Tässä on ruokalista ja tässä on päivän menu, olkaa hyvä.

**Asiakas:** Kiitos... Sisältääkö päivän menu myös juomat?

**Ravintolatyöntekijä:** Ei, valitettavasti juomat eivät sisälly menun hintaan.

**Asiakas:** Eli saanko minä valita alkuruoan ja pääruoan vai miten se menee?

**Ravintolatyöntekijä:** Kyllä. Te voitte valita näistä vaihtoehdoista yhden alkuruoan ja näistä yhden pääruoan. Possu hapanimeläkastikkeessa on ollut kyllä suosittu.

**Asiakas:** Kiitos. Onko kana Kung Po tulista?

**Ravintolatyöntekijä:** Kyllä, siinä on jonkin verran chiliä, mutta ei kuitenkaan paljon.

**Asiakas:** Sisältääkö se sipulia?

**Ravintolatyöntekijä:** Kyllä. Mutta jos te haluatte, voimme jättää sipulin pois.

**Asiakas:** No jos voisitte, kiitos. Eli mä otan pääruoaksi tämän Kung Po -kanan.

**Ravintolatyöntekijä:** Kiitos. Ja mitä tulisi alkuruoaksi?

**Asiakas:** Alkuruoaksi voisin ottaa kanamaissikeiton.

**Ravintolatyöntekijä:** Kiitos. Eli kanamaissikeitto ja Kung Po -kana ilman sipulia. 15 euroa, kiitos.

**Asiakas:** Maksan kortilla.

**Ravintolatyöntekijä:** Kiitos. Pankki vai luotto?

**Asiakas:** Pankki.

**Ravintolatyöntekijä:** Kiitos. Ja tässä kuitti, olkaa hyvä. Menee noin 10–15 minuuttia. Tässä on lehtiä, joita voitte lukea sillä aikaa kun annokset valmistuvat.

**Asiakas:** Kiitos.

\* \* \*

**Ravintolatyöntekijä:** Ja tässä on teidän tilauksenne. Hyvää ruokahalua!

**Asiakas:** Kiitos. Moi, moi!

**Ravintolatyöntekijä:** Kiitos, hei, hei!

**B.** Miten ravintolatyöntekijä palvelee asiakasta? Mitä asiakaspalvelufraseja (lauseita) hän käyttää? Kirjoita ne kaikki tähän:

---

---

---

---

---

---

---

**C.** Mieti, mitä löytämistäsi fraaseista ravintolatyöntekijä käyttää joka päivä?

**D.** Etsi dialogista kohta (lause), jossa ravintolatyöntekijä suosittelee tuotetta asiakkaalle.

23

**Mieti, mihin asiakaspalvelutilanteisiin seuraavat ravintolatyöntekijän fraasit voivat liittyä. Etsi esimerkit.**

Tulisitteko syömään?

Syöttekö täällä?

Tässä on ruokalista, olkaa hyvä.

Ruoka sisältää tomaattia.

Maksatteko käteisellä vai kortilla?

Pankki vai luotto?

Tarvitsetteko kuittia?

Hyvää ruokahalua!

Maistuuko ruoka?



## Kirjoita puuttuvat ravintolatyöntekijän repliikit. Mitä vastaat/kysyt?

1. Asiakas:

Sisältääkö ruoka sipulia?

Työntekijä:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Työntekijä:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Asiakas:

Kyllä, voisin syödä täällä.

3. Työntekijä:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Asiakas:

Pankki, kiitos.

4. Asiakas:

Voisitteko jättää sipulit pois?

Työntekijä:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Työntekijä:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Asiakas:

En tarvitse kuittia.

6. Työntekijä:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Asiakas:

Kyllä, ruoka maistuu oikein hyvältä.

**Harjoittele parisi kanssa suullisesti seuraavia tilanteita.**

- A.** Asiakas tilaa mukaan nuudeliaterian, jota ravintolatyöntekijä on hänelle suositellut. Aterian hintaan sisältyy juoma. Asiakas maksaa käteisellä. Hän ei tarvitse kuittia.
- B.** Asiakas tulee ravintolaan syömään. Hän tilaa kalakeiton ja vettä. Leipä ja salaatti kuuluvat hintaan. Asiakas maksaa kortilla ja haluaa kuitin.
- C.** Asiakas tilaa puhelimesta ruokaa. Hän tiedustelee, sisältääkö ruoka chiliä, ja pyytää jättämään sen annoksestaan pois. Ravintolatyöntekijä kertoo, että annoksen valmistukseen menee noin 20 minuuttia.

