

*This is not a word-for-word transcript*

---

**Bolam**

Hello and welcome to 'How do I...' I'm Bolam.

**James**

And I'm James. Hi everyone!

**Bolam**

이번 시간에는 음식점에서 불만을 제기하는 법을 배워보겠습니다. 영국 사람들은 아주 'angry' 화가 난 경우라도 불만을 제기 할 때 매우 'polite' 정중합니다. 그럼 어떻게 불만을 제기하는 지 한번 들어볼까요?

Excuse me! I'd like to talk to the manager.

Waiter! I'd like to make a complaint.

I'm sorry, but could I have a moment?

**Bolam**

Do you think they were polite ways to start complaining James?

**James**

Yes, definitely. The first person said 'excuse me', which is very polite, and the third person said 'I'm sorry'.

**Bolam**

'Excuse me'는 '실례합니다', 'I'm sorry'는 '죄송합니다'라는 뜻입니다.

**James**

The people complaining also said 'I'd like to', which is a very polite way to say what you want.

**Bolam**

'I'd like to'는 '~하고 싶다'라는 의미로 같은 뜻인 'I want to' 보다 좀 더 정중한 표현입니다.

**Bolam**

Let's practice the pronunciation. Listen and repeat after me.

'I'd like'

'I'd like to'

'I'd like to make a complaint.'

**Bolam**

'To'가 'tuh' 처럼 들립니다. 잘 듣고 따라 해보세요.

**James**

'I'd like to make a complaint'.

**Bolam**

자, 사람들은 음식점에서 어떤 경우에 불만을 제기 할까요?

**James**

Lots of things! The food, the plates, the table, the bill or the service, for example.

**Bolam.**

Plates 접시, the bill 계산서, the service 서비스, 봉사.

**James**

Let's hear an example. What is the customer's problem?

**Bolam**

손님이 왜 문제를 제기했을까요?

**Insert**

Could I have a new knife? This one's dirty!

**Bolam**

손님의 'knife' 칼이 더러웠습니다.

**James**

The customer asked a question using 'could'. 'Could' is a polite way to make a request.

**Bolam**

'Could'는 무언가를 요구할 때 쓸 수 있는 정중한 표현입니다. 몇 가지 예문을 들어볼게요.

I'm sorry, but could I have a moment?

Could I speak to the manager?

Could I have a new knife? This one's dirty!

**Bolam**

이 손님은 정중하게 질문을 한 다음, 문제가 무엇인지 이야기했습니다. 다른 예문도 들어볼게요. 이 손님의 문제는 무엇일까요?

**Insert**

Could I speak with the manager? I ordered two coffees, but the bill says I ordered three!

**James**

Oh dear! The customer had a problem with their bill. They were overcharged.

**Bolam**

'Overcharged'는 '과다 청구된'이라는 의미입니다. 그럼 마지막 예문을 들어보겠습니다.

**Insert**

Could you cook my steak more? It's too pink in the middle.

**Bolam**

자, 대화 전체를 한번 들어보겠습니다. Waiter! I'd like to make a complaint.

**James**

I'm sorry, what seems to be the problem?

**Bolam**

There's a hair in my soup! Could you get me another?

**James**

Certainly, I'm very sorry! I'll get that for you right away.

**Bolam**

자, 이제 연습을 해볼게요. 종업원에게 새 'fork' 포크를 가져다 달라고 정중하게 요청한 뒤, 포크가 'dirty' 더러워서 그렇다고 설명을 해보세요. Remember to use 'could' and say 'please'.

**Insert**

Could I have a new fork, please? This fork is dirty!

**Bolam**

잘 하셨어요! 문제가 심각한 경우, 종업원이나 관리인이 'compensation' 보상을 해주기도 합니다.

**Insert**

I'm terribly sorry, I'll comp you a free dessert.

**Bolam**

'To comp'는 무상으로 제공하다, 'dessert'는 후식이란 뜻입니다.

**Insert**

My apologies! I'll fix the problem and give you a voucher for your next visit.

**Bolam**

'A voucher'는 상품권입니다.

**James**

Excellent! So the next time you have a problem when you go out to eat, you'll be able to complain with confidence!

**Bolam**

How do I...와 함께 해 주셔서 감사합니다. 다음 시간에도 함께 영어로 표현하는 법 배워보아요.

**James**

Bye everyone!