

يجب استخدام هذا السيناريو سوياً مع عرض بوربوينت PowerPoint التقديمي المسمى تسوق آمن عبر الإنترنت (Trygg netthandel). ترقم النقاط يتوافق مع بوربوينت. تنتمي النقطة 1 إلى شريحة العرض 1 (الصفحة 1) في بوربوينت، النقطة 2 إلى الصفحة 2، وهكذا. يمكن العثور على نفس النص كملاحظات تحت كل شريحة عرض.

الكتابات المكتوبة بالخط العريض هي تعليقات المشرف على الدورة التدريبية. الكتابات المكتوبة بأحرف كبيرة هي عناوين. يمكن استخدام بقية النص من قبل المشرف على الدورة التدريبية كسيناريو.

السيناريو

1. استعرض أهداف التعلم مع المشاركين في الدورة قبل بدء التعليم.
هذا سيسهل عليهم تعلم أهم المعلومات وتذكرها.

تذكر أن المتاجر عبر الإنترنت مختلفة ولذلك خذ وقتاً كافياً للإجابة على الأسئلة على طول الطريق.
قد يكون من الحكمة مطالبة المشاركين في الدورة بإحضار بطاقتهم المصرفية وبطاقات الائتمان وبطاقات الدفع معهم إلى الصف حتى يتمكنوا من إجراء عملية شراء عند انتهاء الدورة التدريبية.

2. ما هو متجر الإنترنت؟

في بعض متاجر الإنترنت، يشتري المرء أشياء أو ملابس، ولكن يمكنك أيضاً طلب خدمات وشراء سرفيرات وحجز غرف الفنادق وغير ذلك الكثير.

يتسوق البعض في متاجر على الإنترنت لتوفير الوقت والمال. يجد آخرون أنه يمكنهم الحصول على المنتجات والخدمات التي لا يجدونها في أي مكان آخر.

الخطوة الأولى عندما يرغب المرء في شراء شيء ما عبر الإنترنت هي معرفة أي متجر على الإنترنت سيستخدمه المرء. قد يعرف معظم الناس المتجر الذي يرغبون في استخدامه مسبقاً. إذا كنت تعرف نوع السلعة الذي ترغب في شرائها، لكنك لا تعرف أي المتاجر على الإنترنت تتوفر لديها مثل هذه السلعة، فحاول البحث عن / استخدام غوغل للعثور على السلعة في متصفحك ومعرفة ما إذا كانت هناك متاجر يمكن شراء السلعة منها.

3. فيما يلي بعض الأمثلة على المتاجر المختلفة على الإنترنت.

4. فيما يلي بعض الأمثلة على المتاجر المختلفة على الإنترنت.

5. فيما يلي بعض الأمثلة على المتاجر المختلفة على الإنترنت.

6. فيما يلي بعض الأمثلة على المتاجر المختلفة عبر الإنترنت.

7. مواقع معظم متاجر الإنترنت مصممة إلى حد كبير بشكل مشابه.

8. أول ما تراه هو في كثير من الأحيان صفحة حيث يمكنك البحث عن البضائع وقراءة المعلومات عنها.

9. على الصفحة ستجد أيضاً "عربة تسوق" (handlevogn) حيث توضع السلع والخدمات التي تريد شراءها.

10. انقر على سلعة لإختيارها.
11. كما هو الحال في المتجر العادي يمكنك اختيار شراء سلعة واحدة أو أكثر.
12. كما هو الحال في المتجر العادي يمكنك اختيار شراء سلعة واحدة أو أكثر.
13. يمكنك أيضا شراء عدة سلع مختلفة.
14. عندما تنتهي من وضع كل ما تريد شراؤه في سلة التسوق (handlekurv) الخاصة بك، يجب عليك أن تجد صندوق الدفع لدفع ثمن السلع. إذا قمت بالضغط على "شراء" (kjøp)، فسترى أن السلعة قد تم وضعها في سلة التسوق الخاصة بك.
15. إذا قمت بالضغط على "شراء" (kjøp)، فسترى أن السلعة قد تم وضعها في سلة التسوق الخاصة بك.
16. هنا تم وضع سلعة واحدة في سلة التسوق.
17. وإذا وضعت عدة سلع في السلة، سيتم تحديث عربة التسوق.
18. بالإضافة إلى ذلك، يحتوي متجر الإنترنت على صندوق للدفع "kasse" أو على ميزن الدفع عند المغادرة (utsjekking) حيث يجب عليك تأكيد الشراء، وتقرر كيف تريد أن يكون الدفع وكيفية تلقي السلعة. هذه سنعود إليها لاحقا.
19. متاجر الإنترنت مختلفة. يستخدم البعض مصطلحات أخرى غير "عربة التسوق" و "صندوق الدفع". في بعض الأماكن تظهر عبارة "أرسل طلبية" (bestill) أو "إضافة إلى سلة التسوق" (legg i handlevogn).
20. بعض المتاجر على الإنترنت هي أيضا بلغات أخرى. لكن العملية التي يجب عليك أن تمر بها هي نفسها.
 1. ابحث عن السلعة (السلع) التي ترغب في شرائها.
 2. انتقل إلى صندوق الدفع عندما تكون مستعدًا للدفع.
 3. ادفع ثمن البضائع الخاصة بك.
21. هكذا يتم الدفع
22. للدفع يجب عليك أولا العثور على صندوق الدفع (kasse).

أسهل طريقة للعثور عليه هي النقر على سلة التسوق. فبالإضافة إلى عرض السلع التي اخترتها، ستتاح لك الفرصة في أغلب الأحيان للذهاب إلى الصندوق من هنا. ابحث عن زر أو رابط يشير إلى "الدفع عند المغادرة" ("Til kasse") أو " اذهب إلى الدفع" ("Gå til betaling") أو "Gå til utsjekking" أو عبارة مشابهة تسمح لك بإتمام الشراء.
23. للدفع يجب عليك أولا العثور على صندوق الدفع (kasse).

أسهل طريقة للعثور عليه هي النقر على سلة التسوق. فبالإضافة إلى عرض السلع التي اخترتها، ستتاح لك الفرصة في أغلب الأحيان للذهاب إلى الصندوق من هنا. ابحث عن زر أو رابط يشير إلى "الدفع عند المغادرة" ("Til kasse") أو " اذهب إلى الدفع" ("Gå til betaling") أو "Gå til utsjekking" أو عبارة مشابهة تسمح لك بإتمام الشراء.
24. عند الوصول إلى صندوق الدفع فإنه من الشائع أن تعطي المعلومات التالية إلى متجر الإنترنت حتى تتمكن من إتمام الشراء.
25. اسم وعنوان مستلم البضائع (يمكنك اختيار إرسال البضاعة إلى صديق أو أحد أفراد الأسرة).
26. اسم وعنوان الدافع، وغالبا ما يطلق عليه عنوان الفاتورة (هذا هو أنت).

27. عنوان بريدك الإلكتروني ورقم هاتفك (ويفضل أن يكون رقم الهاتف المحمول).
28. نموذج الدفع. غالبًا ما يمكنك الاختيار بين إرسال فاتورة إليك أو الدفع عن طريق البنك أو بطاقة الائتمان أو أي وسيلة دفع أخرى.
29. إذا اخترت الدفع عن طريق البنك أو بطاقة الائتمان، سيطلب منك أيضًا تقديم اسم حامل البطاقة ورقم البطاقة وتاريخ انتهاء الصلاحية (تجدها في الجهة الأمامية للبطاقة) ورقم CVC (يمكن العثور عليها في ظهر بطاقتك. CVC هي الأرقام الثلاثة الأخيرة إلى أقصى اليمين على نفس السطر حيث يوجد توقيعك).
30. قبل أن تتمكن من إجراء عملية الشراء، يجب عليك أيضًا الموافقة على شروط الشراء لمتجر الإنترنت الذي تستخدمه. غالبًا ما تتم كتابة الشروط في قوائم قد تبدو طويلة وتعجيزية. ومع ذلك، من المهم أن تستخدم بعض الوقت لإلقاء نظرة سريعة عليها حتى تعرف ما الذي توافق عليه.
- اقرأ بعناية حول الأجزاء التي تتعلق بالتسليم وإلغاء الشراء وإرجاع البضائع وحق الندم.
31. عندما تكون قد تأكدت من هذه الأشياء، يمكنك التأشير على أنك موافق على شروط الشراء إذا كنت لا تزال ترغب في شراء البضائع.
- جزء مهم من عملية الشراء هو أيضًا أن تلتزم أنت كمشتري بدفع ثمن البضائع. يجب أن يوفر لك متجر الإنترنت الذي تتسوق فيه معلومات واضحة حول هذا وعن حق الندم والرجوع عن الشراء.
- وقد تختلف عملية الدفع قليلاً من متجر إنترنت إلى آخر، لذلك اتبع التعليمات التي تظهر على الشاشة بعناية.
32. عند قيامك بإنجاز عملية الشراء، عادة ما تنتقل إلى صفحة تنفيذ بأنه قد تم استلام طلبيتك. في كثير من الأحيان سوف تتلقى أيضًا رسالة بريد إلكتروني يحتوي على لمحة عامة عن الطلبية. ترسل لك العديد من المتاجر عبر الإنترنت أيضًا رسائل بالبريد الإلكتروني على طول الطريق خلال سير عملية تجهيز الطرد والشحن حتى تعرف ما يحدث للبضائع الخاصة بك.
33. باختصار يجب عليك دائما المرور بهذه المراحل من أجل شراء سلعة ما على الانترنت: أعتز على متجر على الانترنت.
34. اختر السلع.
35. ضع السلع في عربة التسوق.
36. اذهب إلى صندوق الدفع.
37. أدخل عنوان المستلم.
38. أدخل عنوان الفاتورة.
39. أدخل رقم الهاتف المحمول والبريد الإلكتروني.
40. اختر طريقة الدفع واملأ أي معلومات إضافية متعلقة بهذا.
41. اقرأ شروط الشراء.
42. وافق على شروط الشراء.
43. تأكد من أنك تتلقى تأكيدًا لطلبك.
- قد يبدو لك هذا كثيرا ولكن سرعان من يصبح الأمر أسهل عندما تعتاد عليه.

يخاف البعض من التعرض للاحتيال عند التسوق عبر الإنترنت. فرص حدوث ذلك لك عندما تتسوق من خلال متاجر على الإنترنت معروفة ومستخدمة على نطاق واسع صغيرة جدًا، ولكن مع ذلك هناك بعض القواعد التي يجب أن تضعها في اعتبارك.

44. كيف يمكنك تجنب الاحتيال؟

يخشى البعض من التعرض للاحتيال إذا تسوقوا عبر الإنترنت، لكن إذا اتبعت القواعد المجربة، فيمكنك تقليل خطر حدوث ذلك. سنتطرق إلى هذه القواعد الآن.

45. بعض القواعد المجربة الجيدة للتسوق الإلكتروني هي:

يجب ألا تتسوق عند شخص لا تثق به. وإذا لم تكن متأكدًا، فيمكنك دائمًا التحقق مما إذا كان رقم الهاتف وعنوان جهة الاتصال للمتجر عبر الإنترنت حقيقي وصحيح.

46. تأكد من التسوق لدى خدمة آمنة. تحقق من عنوان الموقع على الشبكة (URL) في حقل العنوان. إذا وجدت في العنوان عبارة https أو رأيت صورة لقفل في شريط العناوين، فإن المعلومات التي تدخلها محمية ولا يمكن للآخرين التقاطها.

لا تعطي معلومات عن نفسك أو عن بطاقة الدفع الخاصة بك إلا إذا لم يكن الـ s أو القفل موجودًا في حقل العنوان.

47. تذكر: فيما يتعلق بالتسوق الإلكتروني، يجب عليك إعطاء رقم البطاقة وتاريخ انتهاء الصلاحية للبطاقة ورقم التحكم (CVC) فقط للمتجر عبر الإنترنت الذي تتسوق عنده. إذا تم إعادة توجيهك إلى صفحة حيث يجب عليك إدخال الرمز من رقاقة الرموز (kodebrikke) وكلمة المرور الخاصة بك، يمكنك القيام بذلك أيضًا. لا تعطي للمتجر رمز الـ PIN (PIN-koden) الخاص بك.

يُنصح باستخدام بطاقات الائتمان عند التسوق عبر الإنترنت.

إذا أدخلت معلومات بطاقتك الائتمانية عند التسوق عبر الإنترنت، فلن يتم سحب المبلغ من حسابك المصرفي، ولكن يتم تسجيله في فاتورة بطاقة الائتمان الخاصة بك.

بذلك تحصل على متسع من الوقت للتحقق من المبلغ واستلام البضائع قبل دفع الفاتورة. وإذا لم تتلق السلعة أو إذا كان بها عيب أو نواقص، فلديك بالإضافة إلى ما سلف حقوق جيدة كمستهلك عند الدفع بواسطة بطاقة الائتمان.

سواء كنت تستخدم بطاقة ائتمان أو بطاقة بنكية لسداد البضاعة، فلا ينبغي عليك أبدًا إعطاء رمز الـ PIN الخاص بالبطاقة (رمز PIN هو الرمز المكون من 4 أرقام والذي تستخدمه عند استخدام ماكينة الصراف الآلي أو التسوق في المتاجر العادية).

اقرأ حركة المعاملات التجارية على حسابك المصرفي بتمعن. إذا رأيت حركات لا تتعرف عليها، أو تعتقد أنها احتيال، فاتصل بالمصرف الذي أنت عميل لديه. سيساعدك المصرف لمعرفة ما حدث.

48. هناك سبب للشك إذا طُلب منك إيداع الأموال في رقم حساب لدفع ثمن السلعة التي ستشترىها.

إذا اخترت الدفع بهذه الطريقة، فسوف تصبح حقوقك ضعيفة، وقد يكون من الصعب عليك الحصول على مساعدة إذا كنت نادمًا على الشراء أو إذا لم تستلم السلعة.

49. اتبع وتأكد من وصول السلعة في الوقت المذكور في شروط الشراء لمتجر الإنترنت. وفي حالة عدم وصل السلعة، يجب عليك ألا تدفع ثمنه أيضًا. يجب عليك الاتصال بالبنك الذي تتعامل معه.

50. خذ وقتًا كافيًا لمساعدة أولئك الذين يرغبون في طلب شيء ما عبر الإنترنت.

كما قد يكون من الحكمة طباعة قائمة مرجعية للتحقق تتضمن مختلف الخطوات والاحتياطات (ويفضل أن تتضمن القائمة رسوم توضيحية) ومشاركتها مع المشاركين في الدورة.