BUSINESS ENGLISH

SHORT COURSE
SERIES

English for Sales and Purchasing

edu
wydawnictwo

Pobierz nagrania
w formacie mp3

BUSINESS ENGLISH

English for Sales and Purchasing

Lothar Gutjahr i Sean Mahoney

Edycja polska:
zespół redakcyjny
wydawnictwa BC.edu

SHORT COURSE
SERIES

edu
wydawnictwo

Wydano na licencji Cornelsen Verlag GmbH & Co. OHG, Berlin.

Przy opracowywaniu edycji polskiej wykorzystano tekst, układ graficzny, ilustracje oraz nagrania do podręcznika **English for Sales and Purchasing** (autorzy: Lothar Gutjahr i Sean Mahoney).

Edycja polska:

Adaptacja	Janusz Okoń
Redakcja	Izabella Jastrzębska-Okoń
Skład	Maciej Matejewski
Zdjęcia	Stockxpert: okładka, str. 5 (3), 11, 14, 22 (1, 2), 32, 33, 37, 46, 49, 57 (1, 3)
	Comstock: str. 5 (1)
	Getty Images: str. 5 (2), 8, 12, 16, 21, 42
	Corbis: str. 12, 28, 44
	FontShop: str. 24
	Bananastock: str. 26

Dołożono wszelkich starań, aby dotrzeć do właścicieli praw autorskich. W przypadku ewentualnych niejasności wydawca zapewnia, że prawa wszystkich właścicieli będą respektowane.

Wszelkie prawa zastrzeżone. Zabrania się wykorzystywania niniejszej książki i jej części do innych niż prawnie ujętych celów bez uprzedniej pisemnej zgody wydawcy. Zgodnie z prawem autorskim, bez uprzedniej zgody wydawcy zabrania się powielania, zapisywania, jak też zamieszczania dzieła i jego części w sieci komputerowej, a także w wewnętrznej sieci szkół i innych placówek oświatowych.

Wszelka zbieżność polskich nazwisk, adresów, nazw firm, stron internetowych itp. jest przypadkowa.

© Cornelsen Verlag GmbH & Co. OHG, Berlin 2007

© BC Edukacja Sp. z o.o., Warszawa 2008

Wydanie I

ISBN 978-83-7802-164-3

Contents

PAGE	UNIT	TITLE	TOPICS	USEFUL LANGUAGE AND INFORMATION
5	1	**Jobs and responsibilities**	Job titles and tasks A sales meeting A requisition	Talking about your job Talking about goals, objectives and targets Telephoning language
13	2	**New contacts**	At a trade fair Relationship building Follow-up emails	Being polite Establishing contact at a trade fair Small-talk strategies Email conventions and phrases
22	3	**Offers**	A sales pitch The AIDA approach to sales A request for proposal An offer letter	Offers, tenders and bids Talking about a product The tendering (or bidding) process Active listening
32	4	**Negotiations**	Tips for successful negotiations A company visit Negotiating styles Win-win negotiations	Discussing terms and conditions (conditional sentences) Agreeing and disagreeing Starting and ending a negotiation
42	5	**Orders**	Telephone orders An online order A change to an order Numbers and figures Contract terms and phrases	Exchanging information Handling orders Referring to numbers in an order
50	6	**Customer care**	Dealing with problems over the telephone and in writing An online complaint form	Complaining effectively Complaint management with CASH Letters of complaint and apology

PAGE	APPENDIX
58	**Test yourself!**
60	**Partner files**
64	**Answer key**
69	**Transcripts**
76	**A–Z word list**
78	**Useful phrases and vocabulary**

Wprowadzenie

English for Sales and Purchasing powstał z myślą o osobach związanych z szeroko pojętym handlem – zarówno w dziale zakupów jak i sprzedaży. Choć w firmach służą one odrębnym celom, z pewnością łączy je jedno: pracownicy obu działów powinni w swojej branży swobodnie posługiwać się językiem angielskim. Zarówno jedni jak i drudzy obsługują zagranicznych klientów, mają do czynienia z dostawcami z zagranicy, bywają na zagranicznych targach, formułują oferty, rozpatrują zażalenia. W niniejszej książce położono więc szczególny nacisk na sformułowania bardzo ważne w komunikacji, np. pozwalające na uprzejme załatwienie reklamacji.

English for Sales and Purchasing składa się z sześciu rozdziałów. Pierwszy rozdział, *Jobs and responsibilities*, omawia najważniejsze zadania działu zakupów i sprzedaży. Kolejne rozdziały zajmują się poszczególnymi zagadnieniami, np. pierwszy kontakt z klientem, dobór potencjalnych dostawców, przygotowywanie i opracowywanie ofert, przeprowadzanie negocjacji, sporządzanie zamówień, a także rozpatrywanie lub formułowanie zażaleń.

Każdy z rozdziałów rozpoczyna się tzw. In tray, wprowadzającym w temat danego rozdziału. Po nim następują dialogi (dostępne także na dołączonej płycie audio CD), teksty, przykłady autentycznych dokumentów, jak również szereg ćwiczeń, w których angielskie słowa i zwroty są zastosowane w określonym kontekście. W każdym z rozdziałów znajduje się odsyłacz do Partner files (str. 60), gdzie zamieszczono różnorodne scenariusze rozmów do przećwiczenia z partnerem lub partnerką.

English for Sales and Purchasing służy nie tylko do rozwijania sprawności językowych, lecz także do pogłębiania fachowej wiedzy. Każdy z rozdziałów kończy się tekstem Out tray, nawiązującym tematycznie do treści rozdziału i mającym zachęcić do dyskusji. W ramkach można znaleźć wiele różnych wskazówek i zwrotów przydatnych w kontaktach zawodowych z klientami i dostawcami.

Świetnym sprawdzianem wiedzy jest Test yourself! – krzyżówka, w której znajduje się przekrój całego słownictwa z tego podręcznika.

English for Sales and Purchasing zawiera także Answer key, na podstawie którego można samodzielnie sprawdzić poprawność rozwiązań, A–Z word list, gdzie podano angielską wymowę i polskie odpowiedniki wszystkich trudniejszych wyrazów użytych w podręczniku oraz Useful phrases and vocabulary – przydatne do szybkiego wyszukiwania potrzebnych zwrotów.

1 Jobs and responsibilities

In tray

Look at the following tasks. Which do you do in your job? Which do you do in English? Compare your answers with a partner's.

	often	sometimes	never	English	Polish
make phone calls					
write emails					
fill in forms					
do Internet searches					
go on business trips					
take part in meetings					
take clients out for meals					
give presentations					
do market research					
go to trade fairs					
handle customer complaints					

Which of the tasks above are typical for people working in sales? Which are typical for people working in purchasing? Discuss with a partner.

2–3

1 Carol Brown and David Dietrich both work for Interflights, an air carrier located near Manchester. Listen to them describe their jobs. Who works in sales and who works in purchasing?

Listen again and decide who does the following as part of his/her job.

	Carol	David
1 calls and visits clients		
2 writes emails		
3 collects and compares offers		
4 presents products		
5 liaises with other departments		
6 does market research		
7 makes offers		
8 negotiates contracts		
9 goes to trade fairs		
10 deals with tenders		
11 handles complaints		
12 writes reports		

2 Use words from the box to make phrases that fit the definitions (1–6).

to negotiate _____

to handle _____

market _____

to fill in _____

delivery _____

to draw up _____

date • tenders • order forms • contracts • complaints • research

1 To write down the information needed to purchase goods or services.
2 Collecting information about what customers buy, and why.
3 To write a formal request to suppliers asking them to present their proposals or offers.
4 To try to reach an agreement about details like price, quantity, discounts, etc.
5 The goods have to be delivered by this time.
6 To take care of customers' problems.

3 Look at the extracts of job ads from a British newspaper on the next page, and match them to the job titles below.

key account manager ☐ senior purchaser ☐

sales representative ☐ supply chain manager ☐