

# English for Sales and Purchasing

Lothar Gutjahr i Sean Mahoney

Edycja polska:  
zespół redakcyjny  
wydawnictwa BC.edu

**SHORT COURSE  
SERIES**



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)<br>Comstock: str. 5 (1)<br>Getty Images: str. 5 (2), 8, 12, 16, 21, 42<br>Corbis: str. 12, 28, 44<br>FontShop: str. 24<br>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    | <b>1</b> | <b>Jobs and responsibilities</b>     | Job titles and tasks<br>A sales meeting<br>A requisition   | Talking about your job<br>Talking about goals, objectives and targets<br>Telephoning language                            |
| 13   | <b>2</b> | <b>New contacts</b>                  | At a trade fair<br>Relationship building<br>Follow-up emails   | Being polite<br>Establishing contact at a trade fair<br>Small-talk strategies<br>Email conventions and phrases           |
| 22   | <b>3</b> | <b>Offers</b>                        | A sales pitch<br>The AIDA approach to sales<br>A request for proposal<br>An offer letter                         | Offers, tenders and bids<br>Talking about a product<br>The tendering (or bidding) process<br>Active listening            |
| 32   | <b>4</b> | <b>Negotiations</b>                  | Tips for successful negotiations<br>A company visit<br>Negotiating styles<br>Win-win negotiations                | Discussing terms and conditions (conditional sentences)<br>Agreeing and disagreeing<br>Starting and ending a negotiation |
| 42   | <b>5</b> | <b>Orders</b>                        | Telephone orders<br>An online order<br>A change to an order<br>Numbers and figures<br>Contract terms and phrases | Exchanging information<br>Handling orders<br>Referring to numbers in an order  |
| 50   | <b>6</b> | <b>Customer care</b>                 | Dealing with problems over the telephone and in writing<br>An online complaint form                              | Complaining effectively<br>Complaint management with CASH<br>Letters of complaint and apology                            |
| PAGE | APPENDIX |                                      |  |  |
| 58   |          | <b>Test yourself!</b>                |  |  |
| 60   |          | <b>Partner files</b>                 |  |  |
| 64   |          | <b>Answer key</b>                    |  |  |
| 69   |          | <b>Transcripts</b>                   |  |  |
| 76   |          | <b>A–Z word list</b>                 |  |  |
| 78   |          | <b>Useful phrases and vocabulary</b> |  |  |

## 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 ramach 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.



## 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?**

