



# LINGVISTER

онлайн-школа иностранных языков

## Англо-русский словарь для менеджера по работе с клиентами

Профессиональная лексика  
и готовая самопрезентация  
менеджера по работе с клиентами



# Содержание

➤ Введение .....	3
➤ Глава 1. Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами.....	4
➤ Глава 2. Самопрезентация менеджера по работе с клиентами.....	40



# Введение

В данный мини-словарь включены самые необходимые слова и выражения для менеджера по работе с клиентами. Пользуясь словарем, Вы сможете:

- понимать специализированную терминологию и фразеологию в сфере маркетинга;
- налаживать и поддерживать отношения с зарубежными клиентами и партнерами;
- обсуждать скидки и особые условия сотрудничества на английском языке;
- вести переговоры на английском языке;
- составить перечень услуг и форм сотрудничества для клиентов и партнеров;
- участвовать в брифингах на английском языке;
- пройти собеседование в иностранную компанию;
- подготовить и провести (само)презентацию на английском языке.



# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

### А

**acceptability** – приемлемость (например, для покупателя)

**accessibility** – доступность и удобство приобретения товара

**accomplishment** – выполнение, исполнение, завершение

**account** – счет, клиент, заказчик (особенно рекламного агентства)

**account executive** – менеджер по работе с клиентами

**achievable** – достижимый

**achieve** – достигать

**acquire online customers** – привлекать новых онлайн-клиентов

**active listening** – активное слушание (коммуникативная техника, при которой роль слушателя заключается в поддержке говорящего)

**active listening technique** – техника активного слушания (специальные приемы, позволяющие разговаривать и лучше понять собеседника)

**adjust complaints** – улаживать жалобы

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

**adjust work schedule** – корректировать рабочее расписание

**advertisement / ad** – реклама

**advertising** – рекламирование, рекламная деятельность (процесс продвижения товара на рынок)

**advise on services** – консультировать по услугам

**afford** – позволить себе (купить)

**affordability** – доступность (например, для покупателя по цене)

**age distribution** – распределение населения по возрасту

**AIDA** – «АИДА» (аббревиатура, описывающая действия покупателя: attention (внимание), interest (интерес), desire (желание), action (действие))

**alternative question** – альтернативный вопрос (вопрос, в котором заключено два (три) варианта ответа)

**amazing** – ошеломительный, изумительный, невероятный

**analysis of competitors** – анализ конкурентов

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

(выявление основных конкурентов, их позиций на рынке, оценка их слабых и сильных сторон)

**analyst** – аналитик

**analyze** – анализировать

**announce** – сообщать

**ascertain needs** – выявлять потребности

**assessment techniques** – техники оценивания

**assign duties** – распределять обязанности

**assist with providing services** – оказывать помощь в предоставлении услуг

**ATM** – банкомат

**attraction** – аттракция (приятное ощущение, чувство по отношению к кому- или чему-либо, возникающее у человека под влиянием собеседника)

**average order** – средний заказ

**awareness** – осведомленность (о продукте)

### В

**B2B (Business to business)** – «Бизнес для бизнеса», сокращённо произносится как «би ту

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

би» (сектор рынка, который работает не на конечного потребителя, а на другие компании)

**B2C (Business-to-consumer)** – «Бизнес для потребителя», «би ту си» (сектор рынка, который работает на конечного потребителя)

**bargain** – выгодная покупка, удачная покупка

**booklet** – буклет (рекламный проспект из одного листа, который складывается, раздаётся потенциальным покупателям бесплатно)

**brand** – бренд, широко известная торговая марка

**brand essence** – сущность бренда (краткий концепт, определяющий бренд)

**brand image** – престиж, образ и репутация торговой марки

**brand leader** – лидирующий бренд; бренд, который лучше всего продается на конкретном рынке

**brand manager** – бренд-менеджер

**brand platform** – платформа бренда (описание свойств бренда)

**brand promise** – обещание бренда (соответствие потребительских свойств ожиданиям)

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

покупателей)

**brand vision** – концепция развития бренда

**branding** – брендинг

**brown goods** – электрооборудование для домашнего хозяйства и отдыха: тостеры, электрические чайники, телевизоры, и т. д.)

**budget** – бюджет

**building brand awareness** – повышение узнаваемости бренда

**building brand consideration** – увеличение числа потребителей, приобретающих товары данного бренда

**building brand loyalty** – развитие лояльности к конкретному бренду

**building brand preference** – увеличение количества потребителей, предпочитающих конкретную торговую марку

**business offer / business proposal** – коммерческое предложение (краткий наглядный пакет информации о компании, её услугах, содержащий контактные данные, ценовые характеристики, рекламный материал, выгоды и т. д. Выдается или отсылается потенциальному



# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

клиенту)

**business portfolio** – бизнес-портфель (комплекс услуг и товаров, которыми занимается компания)

**buy** – покупать

**buying centre** – закупочный центр (группа людей, так или иначе принимающих участие в покупке)

С

**calculate** – высчитывать

**cash** – наличные

**catalogue** – каталог

**categorize** – распределять по категориям, категоризировать

**challenge** – вызов, возможность

**choose the best solution** – выбрать лучшее решение

**classify** – классифицировать

**client** – клиент (объект, создающий спрос, удовлетворение которого – основная задача торгового агента)

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

**client base** – база клиентов, клиентская база (список действующих покупателей, уже пользующихся услугами данной компании, в которой работает менеджер)

**closed question** – закрытый вопрос (вопрос, который предполагает ответы «да», «нет», «не знаю»)

**co-branding** – партнерство двух брендов

**code** – кодировать

**cold call** – холодный звонок (рекламный телефонный звонок, который осуществляется с целью привлечения потенциальных покупателей или продажи товара)

**cold calling** – холодное прозванивание, посещение (звонки или визиты продавца к потенциальному клиенту без предварительной договоренности с ним, исключительно по инициативе продавца)

**come up with logical answers** – продумать и предложить логичные ответы

**commercial agent** – торговый агент (лицо компании для клиента, человек, непосредственно осуществляющий продажу, базовое звено в

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

отделе продаж)

**commodity** – товар, продукт для продажи

**communicate** – общаться

**communicate effectively** – продуктивно общаться

**communication** – общение

**company policy** – политика компании

**compare** – сравнивать

**compensation and benefits packages** – пакеты компенсаций и льгот

**competition** – конкуренция (процесс борьбы и взаимодействия рыночных субъектов в отношении создания, сбыта и потребления товаров и услуг)

**competitive advantage** – конкурентное преимущество (преимущество, приобретаемое компанией над конкурентами посредством предложения потребителю лучшей цены, выгод и т. д.)

**competitiveness, competitive ability / capacity / power / strength / position** – конкурентоспособность (совокупность качественных и ценовых характеристик товара, дающая опреде-

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

лённые рыночные преимущества той или иной компании)

**competitor** – конкурент, участник рынка

**compile** – выбирать информацию, собирать материал (из разных источников)

**complaint** – претензия (выражение недовольства клиентом, связанное с какой-то ошибкой, допущенной продавцом)

**concept of goods** – концепция товара (позиционирование) (совокупность характеристик товара и приносимых им выгод)

**condition** – условие

**construct** – создавать, сочинять, придумывать

**contactual function** – установление контакта между продавцом и покупателем (первый из пяти этапов продаж, который заключается в установлении с клиентом таких отношений, при которых будет возможно дальнейшее взаимодействие и осуществление продажи)

**convenience** – удобство

**convenience goods / fast moving consumer goods (FMCG)** – товары с высокой оборачиваемостью и низкой ценой: мыло, соль

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

**convey information** – передавать информацию

**coordinate customer service activities** – координировать работу с клиентами

**coordination** – координация

**core market / core audience / targeted audience**

– целевая аудитория (группа потенциальных потребителей, на которых направляются маркетинговые программы)

**correctness** – корректность, верность, правильность

**cost** – стоимость, затраты потребителя

**costs and benefits of smth** – издержки и выгоды чего-либо

**create advertisements** – создавать рекламу

**creativity** – креативность

**CRM (Customer Relationship Management)** –

управление взаимоотношениями с клиентами (программное обеспечение, которое автоматизирует, организует и упрощает процесс работы с клиентами, делая его более понятным)

**Cross-sell** – кросс-продажа, или дополнительная продажа (продажа, совершаемая на фоне уже сделанной покупки, как правило,



# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

дополняющая ее, продажа сопутствующих товаров)

**customer** – покупатель, потребитель

**customer database** – база данных о покупателях (список потенциальных клиентов, подобранный с учётом специфики предлагаемой агентом продукции)

**customer loyalty** – лояльность покупателя (положительное отношение покупателя к определенной компании в течение длительного времени)

**customer needs and wants** – потребности и желания потребителя

**customer retention** – сохранение, удержание клиентов (способность продукта и маркетинговой политики компании заставить потребителя, совершившего первую покупку, продолжить совершать подобные покупки в будущем)

**customer satisfaction evaluation techniques** – техники оценивания уровня

удовлетворенности клиентов

**customer service department** – отдел по работе с клиентами

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

### D

**damping** – демпинг (продажа товара по среднерыночной цене либо ниже себестоимости в условиях недостаточной конкурентоспособности, продажа товаров/услуг по ценам ниже рыночных (иногда, ниже себестоимости товара) с целью вывода продукта на рынок, вытеснения конкурентов и др.)

**deadline** – крайний срок

**deal with external customers** – иметь дело с внешними клиентами

**dealing with objections** – работа с возражениями (один из пяти этапов продаж, на котором продавец отвечает на возражения, возникающие у покупателя)

**decline** – упадок

**delivery** – доставка

**delivery systems** – системы доставки

**demand** – спрос

**demand and supply elasticity** – эластичность спроса и предложения (мера чувствительности покупателя и продавца к изменению цены)

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

**demand curve** – кривая спроса

**detailed instructions** – детальные инструкции

**determine** – определять

**determine costs** – определять издержки

**develop** – развивать

**device** – приспособление

**direct** – (гл.) направлять, (прил.) прямой

**direct marketing** – директ-маркетинг / прямой маркетинг

**direct sale** – прямые продажи (активная или пассивная продажа товара конечному потребителю)

**discharge employees** – увольнять работников

**distribution of goods** – распространение (сбыт, дистрибуция) товаров

**discount** – скидка

**distribution** – дистрибуция, оптовая закупка товара с последующей организацией сбыта

**distributor** – дистрибьютор

**do marketing research** – выполнять маркетинговое исследование

**domestic sales** – продажи на внутреннем рынке

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

**draw up a marketing plan** – разрабатывать маркетинговый план

**drawing** – чертеж

**durable goods / durables / hard goods** – товары длительного пользования (например, автомобили, бытовая техника, компьютеры, гаджеты)

### Е

**economic** – экономический

**economic growth** – экономическое развитие

**economy brand** – бренд, товары которого продаются по низким ценам

**elastic demand** – эластичный спрос

**employee** – работник

**employer** – работодатель

**employment laws** – трудовое законодательство

**employment** – занятость

**ensure accuracy** – обеспечивать точность

**entertain** – развлекать

**equipment** – оборудование

**establishment** – учреждение, организация

**estimate** – оценивать

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

**evaluate the outcomes of a problem solution** –

оценивать итоги решения проблемы

**exchange rates** – курсы обмена валют

**excuse** – отговорка

**expenditure** – потребление, расходование, трата, затраты (энергии, труда, времени)

**easy** – легко, легкий

**external audit** – внешний аудит

### F

**fabricate** – создавать, придумывать, изобретать

**filing** – хранение данных

**flagship brand** – ведущий бренд

**form** – формировать

**franchise agreement** – договор франчайзинга, франшизы

**franchisee** – франчайзи (тот, кто приобретает право использования торговой марки)

**franchiser** – франчайзер (тот, кто продает право использования торговой марки)

**free** – бесплатный

**from scratch** – с «нуля», со старта, на пустом



# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

месте

### G

**generic brand** – небрендовый продукт

**give directions and instructions** – давать указания и инструкции

**give performance feedback** – дать обратную связь по рабочей характеристике

**good reputation among customers** – хороший имидж среди потребителей

**group behavior** – групповое поведение

**growth** – рост

### H

**handle** – обращаться

**heavy selling** – активная продажа (процесс продажи товара/услуги, включающий в себя поиск клиентов, выявление и удовлетворение их потребностей)

**high / low growth** – высокий/низкий темп роста

**home test** – домашний тест (дает потребителям

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

возможность попробовать новый продукт дома, в реальных жизненных условиях)

**human behavior and performance** – человеческое поведение

**hurry** – спешить, торопиться

I

**identify** – выявлять, идентифицировать

**improvement** – улучшение, совершенствование

**impulse purchase** – импульсная покупка (покупка без раздумья и предварительного планирования (например, жевательная резинка)

**include** – включать

**increase** – увеличивать

**increasing international trade barriers** – растущие барьеры в международной торговле

**inelastic demand** – неэластичный спрос

**inflation rate** – индекс инфляции

**influencing individuals** – влияющие лица (участники закупочного центра, не участвующие непосредственно в совершении покупки, но

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

влияющие на нее)

**inform** – информировать

**innovation potential** – потенциал инноваций

**inspect and evaluate the quality of products** – инспектировать и оценивать качество продуктов

**install** – устанавливать

**intellectual property issues** – вопросы интеллектуальной собственности

**interact** – взаимодействовать

**interaction** – взаимодействие

**intermediary** – посредник

**internal audit** – внутренний аудит

**interview and hire personnel** – интервьюировать и нанимать персонал

**involve** – вовлекать, привлекать

### К

**key account** – ключевой, особо важный клиент

**KPI (Key Performance Indicators)** – ключевые показатели (система оценки, которая помогает организации в достижении стратегических и

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

тактических целей)

L

**labor costs** – затраты на труд, трудовые затраты

**lack of access to key distribution channels** – плохой доступ к ключевым каналам распределения

**launch / introduction** – выход на рынок

**law changes affecting social factors** – изменения в законодательстве, влияющие на социальные факторы

**leadership techniques** – техники лидерства

**long-term outcomes** – долгосрочные результаты

**liaise with the sales department** – взаимодействовать с отделом продаж

**loosening of regulations** – послабление административных норм (требований)

**loss leader** – популярный товар, продающийся по заниженной цене с целью привлечения покупателей

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

**loss-leading** – убыточное лидирование (вид розничной торговли, когда на продажу выставляется товар по цене ниже оптовой, что делается с целью привлечения покупателя и надеждой, что он приобретёт другую продукцию)

**loyal customer** – лояльный клиент

### М

**magic** – волшебный

**mail order** – заказ по почте

**mail survey** – опрос по электронной почте

**maintain** – поддерживать

**make decision** – принимать решение

**maintaining brand equity** – поддержание ценности и значимости бренда

**making a deal** – заключение сделки (последний из пяти этапов продаж, подразумевающий подписание договора и реализацию товара покупателю)

**manage a service-based establishment** – управлять учреждением, предоставляющим услуги



# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

**manage accounts** – вести счета, вести расчеты с клиентом, вести дела с клиентами

**manage one's own time** – управлять своим собственным временем

**management** – менеджмент, управление, организация

**management systems** – системы управления

**manager** – менеджер

**manpower modeling** – моделирование рабочей силы/кадров

**market experience** – опыт на рынке

**market sector** – сегмент рынка (группа потребителей со сходными реакциями на определенный продукт/на маркетинговые предложения)

**market share** – доля рынка

**marketing** – маркетинг

**marketing audit** – маркетинговый аудит

**marketing manager / specialist / expert** – специалист по маркетингу

**marketing strategies and tactics** – маркетинговые стратегии и тактики

**marketing tasks** – маркетинговые задачи (стра-

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

тегии, связанные с развитием компании и сбытом товара)

**maturity** – зрелость

**measurable** – измеримый

**meet customer demands** – отвечать требованиям клиентов

**mental processes** – умственные процессы

**miracle** – чудо

**modify** – модифицировать, изменять

**motivate** – мотивировать

**motivation** – мотивация (действие мотива), мотивирование (создание мотива)

**motive** – мотив (побуждение к действию)

**mystery shopper** – тайный покупатель (подставной покупатель, который проверяет качество обслуживания клиентов)

### N

**negotiate contracts** – обсуждать договоры

**negotiation strategies** – стратегии переговоров

**needs assessment** – выяснение потребностей (один из пяти этапов продаж, заключающийся

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

в выявлении необходимости потенциального клиента решить определенные проблемы и задачи)

**new** – новый

**new customer** – новый клиент

**new regulations** – новые административные меры регулирования

**nondurable goods / soft goods** – товары недолговременного пользования (продукты, чернила для принтера)

### О

**object** – изделия, продукты

**objection** – возражение (несогласие)

**objective** – цель

**observe worker performance** – наблюдать за выполнением рабочим своих обязанностей

**obtain information** – получать/добывать информацию

**offer** – акция

**omnibus surveys** – многоцелевое исследование (обычно проводится одновременно для

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

нескольких компаний, чьи продукты оцениваются по нескольким критериям)

**online survey** – опрос на сайте в Интернете

**open-ended question** – открытый вопрос (вопрос, на который невозможно ответить «да» или «нет», предполагается развернутый ответ)

**operations** – действия, связанные с рекламой продукта

**opportunity** – возможность

**organization** – организация продаж и распространения продукта

**organizational planning** – организационное планирование

**orient and train new personnel** – ориентировать и тренировать новый персонал

**oversee** – наблюдать, надзирать

**own brand / own-label brand / private label brand** – собственная торговая марка

**Р**

**package** – упаковка

**package test** – тестирование упаковки

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

**partner** – партнер

**passive selling** – пассивные продажи (продажи, дающие покупателю возможность ознакомиться с услугой или товаром и приобрести его только путём самостоятельного обращения в компанию)

**pay in cash / in dollars / by check (US) / by cheque (UK) / by credit card / by installments** – платить наличными/долларами/чеком/кредитной картой/в рассрочку (платежами)

**penetration strategy** – стратегия проникновения (на рынок)

**people** – люди

**performance requirements** – требования к работе

**perishable goods / perishables** – скоропортящиеся товары: яйца, сырое мясо, фрукты

**personal selling** – личная продажа (продажа, при которой продавец и покупатель непосредственно общаются друг с другом, а информация о товаре исходит от продавца)

**personalization** – персонализация



# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

**personnel / human resource functions** – функции персонала

**persuade** – убеждать

**persuasive advertising** – убеждающая реклама (реклама, нацеленная на убеждение потенциального потребителя купить товар (в отличие от информационной и напоминающей рекламы), характерные черты такой рекламы – броскость, преувеличение и навязчивость)

**physical presence** – физическое присутствие (то, как выглядит ваш сайт и/или магазин)

**plan** – план (определённая во времени работа с указанием чётких целей и задач, методов, последовательности и сроков выполнения); планировать

**political stability** – политическая стабильность

**population growth rate** – темп роста населения

**position** – позиционировать (товар)

**positioning** – позиционирование (поиск и выявление компанией такой рыночной позиции, которая будет выгодно выделять ее среди конкурентов)

**premium brand** – премиум-бренд

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

**prepare** – готовить

**present at a trade fair** – представлять (компанию) на торговой выставке

**presentation of the project** – презентация товара (один из пяти этапов продаж, в ходе которого продавец рассказывает покупателю о выгоде, которую принесет ему приобретение презентуемого товара)

**price** – цена

**price sensitive buyers** – покупатели, чувствительные к изменению цен

**process** – процесс

**producer** – производитель

**product** – продукт

**product demonstration** – демонстрация продукта/товара

**provide documentation** – предоставлять документацию

**profile** – профиль, краткая характеристика

**profit** – прибыль

**profit margin** – рентабельность продаж (показатель чистой прибыли в общем объеме продаж)

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

**promotion** – реклама, пиар

**provide services** – предоставлять услуги

**psychological research methods** – психологические методы исследования

**purchase** – покупка

**purchase equipment** – закупать оборудование

### Q

**quality** – качество

**quality control** – контроль качества

**quality of work** – качество работы

**quality service standards** – стандарты качества услуг

**quick** – быстрый, скорый

### R

**receipt** – счет, чек

**receive recognition** – получать признание

**reconcile differences** – устранять разногласия

**recruitment** - набор (кадров), наём (сотрудников)

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

**reframing** – рефрейминг (словесный прием, смысл которого заключается в придании тому же самому факту, который имел отрицательный смысл, положительного смысла)

**relevant** – актуальный

**remarkable** – незаурядный, выдающийся, удивительный

**removal of international trade barriers** – устранение барьеров на пути к международному рынку

**reporting of financial data** – отчет по финансовым данным

**reputation** – репутация

**research funding** – финансирование исследований

**resource allocation** – распределение ресурсов

**responsible** – ответственный

**retail sales** – продажа товаров розничными магазинами

**review employees' work** – проверка работы работников

**retail margin** – розничная наценка

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

**retail store** – розничный магазин

**retailer** – ритейлер / предприятие розничной торговли

**return policy** – политика возврата

**revenue growth** – увеличение прибыли

**revolutionary** – революционный

### S

**safety** – безопасность

**safety and health rules** – правила безопасности и гигиены труда

**sale** – продажа, распродажа

**sale, selling** – продажа

**sales channels** – канал продаж (стратегия продаж для привлечения клиентов в компанию (в зависимости от канала бывают прямые, телефонные продажи и т.д.))

**sales control systems** – систему по контролю за продажами

**sales force** – специалисты по продажам, торговые агенты

**sales manager** – менеджер по продажам (руко-

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

руководитель группы торговых агентов, несёт ответственность за выполнение плана в отделе продаж)

**sales promotion activities** – деятельность по стимулированию сбыта (продаж, торговли), продвижению товара (продаж), поощрению продаж

**sales quota** – квота сбыта, квота на продажу

**sales representative** – торговый агент, специалист по продажам

**sales script** – скрипт продаж (набор определенных действий продавца, направленный на осуществление продажи)

**sales techniques** – техники продаж

**salesmanship** – умение продавать, торговать

**sampling** – семплинг (способ продвижения товара за счет распространения бесплатных образцов, пробников и др.)

**save** – экономить

**sell** – продавать

**sell services** – продавать услуги

**sensational** – сенсационный, нашумевший

**service** – сервис

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

**service establishment** – сервисная фирма, фирма услуг, предприятие (компания) сферы обслуживания (сферы услуг) (предприятие, которое занимается не производством и реализацией материальных ценностей, а предоставлением услуг, например, ресторан, магазин, парикмахерская, банк, учебное заведение и т. д.)

**similar product** – похожий продукт

**social** – социальный

**societal trends and influences** – социальные тренды и веяния

**strengths and weaknesses** – сильные и слабые черты

**success** – успех

**supervise** – смотреть, наблюдать (за чем-либо), надзирать, заведовать

**solve a problem** – решать проблему

**speak to journalists** – общаться с журналистами

**special condition** – особое условие

**special offer** – специальное предложение

**specific** – специфичный, конкретный

**specification** – спецификация, детализация



# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

**sponsor** – спонсор

**stages of selling** – этапы продаж (последовательность действий продавца, направленная на осуществление продажи, традиционно выделяют пять этапов продаж: установление контакта, выяснение потребностей, презентация товара, работа с возражениями, заключение сделки)

**startling** – потрясающий, поразительный

**STEP / PEST-analysis** – анализ факторов внешней среды

**strategic planning** – стратегическое планирование

**strength** – сильная сторона

**strong leadership** – уверенное лидерство на рынке

**supplier** – поставщик

**Т**

**tabulate** – сводить в таблицы, составлять таблицу

**talk to customers** – общаться с клиентами

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

**target group** – целевая аудитория

**taste test** – тестирование вкуса

**tax** – налог

**tax-free** – не облагаемый налогом, свободный от налога

**tax-free counter / office** – стойка регистрации товаров, не облагаемых налогом

**tax policy** – налоговая политика

**technological** – технологический

**telephone sales** – продажи по телефону

**telephone survey** – опрос по телефону

**time-bound** – ограниченный во времени

**train** – тренировать

**training** – тренировка, тренинг

**transport company / haulage company** – компания по грузоперевозкам

**turnover** – объем продаж / товарооборот

**two step sales** – двухшаговые продажи (продажа дешевого товара (или реализация товара бесплатно) с целью последующей продажи более дорогого основного продукта.)

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

### U

**unfulfilled customer need** – неудовлетворенная покупательская потребность

**unique selling point** – УТП (уникальное торговое предложение)

**up-sell** – поднятие суммы продажи (мотивация покупателя купить товар за большую сумму)

**using brand leverage** – использование подъемной силы бренда (для вывода на рынок нового продукта)

**USP (unique selling proposition)** – УТП (уникальное торговое предложение)

### V

**verify** – проверять, контролировать

### W

**wanted** – желанный

**warm call** – горячий звонок (звонок менеджера клиенту, после того, как, например, последний

# Глава 1

## Профессиональная лексика менеджера по работе с клиентами

заполнил форму на сайте или заказал обратный звонок, то есть является заинтересованным в звонке и, возможно, ожидает его)

**warranty** – гарантия

**warranty period** – гарантийный период

**weak brand name** – слабо развитый бренд

**weekness** – слабая сторона

**website** – веб-сайт

**white goods** – холодильники, микроволновые печи и др. предметы домашнего обихода (обычно покрытые белой эмалью)

**wholesaler** – оптовый продавец, оптовик

**work under some conditions** – работать в каких-либо условиях

**working conditions** – условия труда

**work hours** – рабочие часы

**write press releases** – писать пресс-релизы

# Глава 2

## Самопрезентация менеджера по работе с клиентами

Если Вам необходимо рассказать о своих должностных обязанностях на английском языке, сделать это можно так:

**I am a customer service manager. I participate in briefings, communicate and arrange deals with foreign customers, consult them, give advice, guide them during the whole period of our collaboration. I also make calls or write emails to our active, former and potential clients. I cultivate and maintain relations with the key clients of the company, conduct presentational meetings. I discuss with the management the questions of discounts and making special conditions for our partners. I also compile list of services and forms of collaboration for our customers.**



Я менеджер по работе с клиентами. Я участвую в брифингах, общаюсь и заключаю сделки с иностранными клиентами, консультирую их, даю советы, веду их на протяжении всей нашей совместной работы. Я также звоню или пишу письма нашим действующими, бывшими и потенциальными клиентами. Я налаживаю и поддерживаю отношения

# Глава 2

## Самопрезентация менеджера по работе с клиентами

с самыми важными для компании партнерами, провожу презентационные встречи. Я обсуждаю с руководством вопросы скидок и создания особых условий для наших партнеров. Я составляю перечень услуг и форм сотрудничества для клиентов.



# LINGVISTER

онлайн-школа иностранных языков

Надеемся, данный словарь оказался для Вас полезным. Конечно, собрать всю профессиональную лексику в одну электронную книгу невозможно, поэтому мы рады предложить Вам специальный курс для менеджеров по работе с клиентами, разработанный методистами Онлайн-школы иностранных языков «LINGVISTER». В данный курс включены все необходимые слова и выражения, а также грамматические аспекты, освоив которые Вы сможете чувствовать себя уверенно на встрече с любым клиентом, даже если приходится говорить с ним на английском языке. А уверенность и компетентность – залог успеха для любого менеджера по работе с клиентами.

[Посмотреть программу курса »](#)

