

# 7

## OBSŁUGA KLIENTA

### CUSTOMER SERVICE

#### 1 WARM UP • SPEAKING

Odpowiedz na pytania.

- 1) How do you answer the phone?
- 2) How do you leave/take a message?
- 3) How do you end a telephone conversation?

#### 2 VOCABULARY

Jak w języku angielskim brzmią następujące wyrazy i wyrażenia? Wybierz jedną, właściwą odpowiedź. Pracuj ze słownikiem.

- 1) numer wewnętrzny
  - a) extension
  - b) inner number
  - c) inside number
- 2) połączyć z
  - a) put on to
  - b) put through to
  - c) put through with
- 3) zajęta linia
  - a) engaged line
  - b) busy line
  - c) urgent line
- 4) zostawić wiadomość
  - a) give a message
  - b) take a message
  - c) leave a message

#### 3 SPEAKING TIPS!

Zapoznaj się z następującymi wypowiedziami:

### Telephone conversations

- Who is speaking, please?
- I'd like to speak to ... .
- Good morning, ... speaking. How can I help you?
- I will pass the information on to ... .
- Can I leave a message?
- May I have your number, please?
- Could you put me through to ...?
- Can I take a message?
- I'm afraid ... is not available at the moment.

Co powiesz w następujących sytuacjach? Uzupełnij tabelkę zdaniami z ramki.

Odbierz telefon.	
Dowiedz się, kto dzwoni.	
Powiedz, z kim chcesz rozmawiać.	
Poproś o połączenie z ...	
Wyjaśnij, że osoba, o którą pyta dzwoniący, jest niedostępna.	
Zapytaj, czy możesz zostawić wiadomość.	
Dowiedz się, czy dzwoniący chce zostawić wiadomość.	
Obiecuj, że przekażesz wiadomość.	
Zapytaj dzwoniącego o numer telefonu.	

## 4 LISTENING

Wysłuchaj dwukrotnie rozmów telefonicznych i uzupełnij brakujące informacje.

[nagranie 21]

### Dialogue 1

- Sunny Fruit, good morning. Anna Nowak speaking. How can I help you?
- Good morning. I'm <sup>(a)</sup> ..... in purchasing apples.
- Just a moment, please. I'll <sup>(b)</sup> ..... you .....  
to the Selling Department.

(a few seconds later)

- I'm afraid the line is <sup>(c)</sup> ..... Do you want to <sup>(d)</sup> .....
- No, I don't. I'll call later, directly to the Selling Department. Can I have the extension, please?
- Yes, certainly. It's <sup>(e)</sup> .....
- <sup>(f)</sup> ..... Thank you for your help.

[nagranie 22]

### Dialogue 2

- Good morning. I'd like to speak to Mr Smith.
- Who is speaking, please?
- Maria Kotecka from „Ogrody i Spółka”. I'm calling about the <sup>(a)</sup> .....  
I'm going to sign with Mr Smith.
- I see but I'm sorry Mr Smith is not <sup>(b)</sup> ..... at the moment.  
He is <sup>(c)</sup> ..... of town. Do you want to leave a <sup>(d)</sup> .....
- Yes. Tell him please that Maria Kotecka phoned. He will know all the details.
- I'll <sup>(e)</sup> ..... the information on to the boss as soon as he is back.  
May I have your number, please?
- Yes, certainly. It's <sup>(f)</sup> .....
- <sup>(g)</sup> ..... Mr Smith will call you back. Thank you for your call.

[nagranie 23]

### Dialogue 3

- Good morning. This is Maria Kotecka from „Ogrody i Spółka”. Can I speak to Mr Smith?
- Smith <sup>(a)</sup> .....
- I'm calling in connection with my order number <sup>(b)</sup> ..... I'd like to discuss some details. When can we meet?
- Is next Monday OK with you? I <sup>(c)</sup> ..... be in the office this week.
- I'm afraid it's <sup>(d)</sup> .....
- Will you speak to my assistant?
- Yes, certainly.
- Call my office then.

[nagranie 24]

### Dialogue 4

- Good morning. Could you put me through to the Managing Director?
- I'm afraid he is in a <sup>(a)</sup> ..... with a client at the moment.  
Can I <sup>(b)</sup> ..... a message?
- Tell him please that Jan Nowak from Drevex phoned. We're a new company producing furniture for the <sup>(c)</sup> ..... market. We may

place an order for your wood but first I'd like to discuss some details like the <sup>(d)</sup> ..... you quote, terms of <sup>(e)</sup> ..... and discounts you grant.

- I'll certainly pass that information on to the director. We may also send you our price <sup>(f)</sup> ..... and the latest brochure. Can I have your address?
- It's Puławska <sup>(g)</sup> ..... , Warsaw.
- Thank you.

## 5 READING • VOCABULARY

Przeczytaj dialogi z ćwiczenia 4. Znajdź podkreślone zwroty i wyrażenia. Wpisz je obok polskich odpowiedników.

- 1) Smith przy telefonie .....
- 2) chwileczkę .....
- 3) poczekać .....
- 4) połączyć z .....
- 5) numer wewnętrzny .....
- 6) dostępny .....
- 7) zajęta linia .....
- 8) na spotkaniu .....
- 9) poza miastem .....
- 10) pilne .....
- 11) dzwonię w związku z .....
- 12) czy mogę rozmawiać z .....
- 13) proszę mu powiedzieć .....
- 14) ..... oddzwoni do pana .....
- 15) złożyć zamówienie .....
- 16) przekazać informację .....
- 17) zostawić wiadomość .....
- 18) rynek krajowy .....
- 19) cennik .....
- 20) warunki płatności .....
- 21) dział sprzedaży .....

## 6 VOCABULARY

Uzupełnij luki w zdaniach odpowiednim przyimkiem.

- 1) Can you put me through ..... the director?

- 2) Will you hold .....
- 3) I'm calling ..... connection ..... the contract.
- 4) The director is ..... a meeting.
- 5) I'll pass the information on ..... the Selling Department Director.
- 6) I'm interested ..... placing an order ..... you.
- 7) He's out at the moment but certainly will call you .....

## 7 READING • VOCABULARY

Pracujcie w grupach. Pierwsza grupa czyta dialog A, druga – dialog B. Przeczytajcie dialogi dwa razy i uzupełnijcie je zwrotami z ramki. Każda z grup wybiera lidera, który przekaże drugiej grupie informacje, jak poprawnie uzupełnić dokumenty. S – secretary, C – customer, A – assistant.

### A

S: Good morning. How can I help you?

C: Good morning. I'd like to speak to someone who <sup>(a)</sup> .....  
with selling.

S: I'll put you <sup>(b)</sup> ..... Robert Johns. He's responsible for that.  
<sup>(c)</sup> ....., please.

S: I'm afraid the line is <sup>(d)</sup> ..... Will you <sup>(e)</sup> ..... ?

C: Yes, I will.

*(a few seconds later)*

A: Andrew Brown <sup>(f)</sup> .....

C: Can I speak to Robert Johns, please?

A: He's in a meeting with a client. I'm his assistant. How can I help you?

C: My name is Jan Nowak. I represent a newly <sup>(g)</sup> ..... company  
producing modern furniture for the <sup>(h)</sup> ..... market. We're  
interested in <sup>(i)</sup> ..... your acrylic paints for our production.

A: What <sup>(j)</sup> ..... are you interested in?

C: We were thinking about a <sup>(k)</sup> ..... cooperation. Of course,  
if the prices you <sup>(l)</sup> ..... and your terms of <sup>(m)</sup> .....  
..... are acceptable.

A: Well, we may send you our <sup>(n)</sup> ..... brochure and a price <sup>(o)</sup> .....

C: That's fine with me.

established • deals • list • long-term • engaged • domestic • speaking • payment •  
through to • purchasing • amounts • just a moment • hold • quote • latest

## B

C: Good morning. I am calling in connection with your <sup>(a)</sup> .....  
..... for fabrics we received.

A: Yes, how can I help you?

C: Well, we are really happy with the delivery <sup>(b)</sup> ..... you  
offer as we constantly need fabrics to keep the production running. What  
I would like to discuss is the price.

A: Have you received our <sup>(c)</sup> ....., sir?

C: Actually, yes, I have. But I do believe you could make your prices more  
competitive. We have been thinking about a <sup>(d)</sup> .....  
cooperation.

A: We could <sup>(e)</sup> ..... you 7% discount for regular orders and  
another 4% of a <sup>(f)</sup> ..... discount, but this would depend  
on the amount of your orders, of course.

C: Certainly, that is obvious. If the quality of your products meet our standards,  
we are ready to <sup>(g)</sup> ..... regular and big orders.

place • enquiry • quantity • long-term • price list • grant • terms

## 8 LISTENING • PRONUNCIATION

[nagranie 25]

Wysłuchaj nagrania jeden raz i w każdym punkcie (1–5) zakreśl zdania, które usłyszysz (a lub b). Następnie wysłuchaj nagrania po raz drugi i powtarzaj za lektorem, zwracając uwagę na intonację.

- 1) a) I'll put you through to the Selling Manager.  
b) Will you put me through to the Selling Manager?
- 2) a) I'll call you back.  
b) He'll call you back.
- 3) a) I'd like to speak to the Managing Director  
b) I'll speak to the Managing Director.
- 4) a) Can I have the extension?  
b) Can I have your address?
- 5) a) You could make your prices more competitive.  
b) Could you make your prices more competitive?

## 9 LISTENING

[nagranie 26]

Usłyszysz rozmowę sprzedażową. Wysłuchaj nagrania raz i odpowiedz na pytania.

- 1) Who answers the phone?
- 2) Who makes the phone?
- 3) What does the caller expect?
- 4) What discounts does the company give?

## 10 LISTENING

Wysłuchaj nagrania z ćwiczenia 9. jeszcze raz i uzupełnij dialog brakującymi informacjami.

[nagranie 26]

- Good morning. Robert Smith speaking. How can I help you?
- Good morning. My name is Krystyna Zielińska. I run a furniture shop in Kłodzko and planning to open a new store in a neighbouring town. That is why I am looking for a new <sup>(a)</sup> ..... I have just seen the brochure and price list you sent us and must say that your products meet our expectations.
- We are pleased to hear that.
- However, I believe you could make your prices more <sup>(b)</sup> .....
- Well, the prices quoted are subject to variation. We usually grant <sup>(c)</sup> ..... discount for payment within 10 days on the receipt of order.
- Actually, I have been thinking of entering into a long-term cooperation.
- In that case you may count on further <sup>(d)</sup> ..... We offer 4% discount for regular <sup>(e)</sup> ..... and another 4% for ordering bigger amounts.
- That sounds reasonable for me. I will think it over. Thank you for all the information.
- You are welcome. We hope to hear from you soon.

## 11 SPEAKING

Pracujcie w parach. Podzielcie się rolą klienta, który dzwoni do firmy sprzedającej meble, oraz pracownika tej firmy.

## Klient

Chce rozmawiać z kierownikiem do spraw sprzedaży. Informuje, że chce zakupić meble. Wyjaśnia, że jest zainteresowany długoterminową współpracą. Prosi o przesłanie aktualnego cennika. Pyta o warunki płatności. Uważa, że firma jest w stanie zaproponować korzystniejsze ceny.

## Pracownik

Odbiera telefon. Informuje o warunkach płatności i rabatach, jakie oferuje firma. Podaje numer wewnętrzny do działu sprzedaży. Grzecznie kończy rozmowę.

### USEFUL EXPRESSIONS

<b>Starting a conversation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ... speaking. How can I help you?</li><li>- I'm calling in connection with ...</li></ul>
<b>Asking for information</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- I would like to speak to ...</li><li>- Could you send me ...?</li><li>- What are your payment conditions?</li><li>- Do you grant any discounts for regular orders/placing bigger orders?</li></ul>
<b>Giving information</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- I am interested in buying ... / in a long-term cooperation.</li><li>- We offer ... discount for regular orders / for ordering bigger amounts.</li><li>- The extension is ...</li></ul>
<b>Ending a conversation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Thank you for calling.</li><li>- We hope to hear from you soon.</li></ul>

## 12 PRE-WRITING

Przetłumacz zwroty w nawiasach, wykorzystując słownictwo poznane w tym rozdziale.

- 1) Who's (*mówi*)?
- 2) We are a new company (*produkującą*) paints (*na rynek krajowy*).
- 3) I am calling (*w związku z*) your order No. 132.
- 4) I am afraid I cannot (*połączyć pana z*) the Manager. The line is (*zajęta*) at the moment.
- 5) If the line is engaged, I will (*poczekam*).
- 6) Can you (*przekazać informację*) about my order on to the Selling Department Manager?
- 7) I'd like to discuss (*kilka szczegółów*).



- 8) (*Jaką ilością*) are you interested in?
- 9) We give discounts to (*stałym klientom*).
- 10) We give a 6% discount for settlement within 14 days (*od otrzymania zamówienia*).

## 13 PRESENTATION

### USE THE INTERNET!

Następny rozdział poświęcony będzie dokumentowi o nazwie „cooperation agreement” (inna nazwa: Memorandum of Agreement – MOA). Podzielcie się na pięcio- lub sześciuosobowe grupy. Znajdźcie w Internecie informacje na temat takiego dokumentu. Przygotujcie prezentację (multimedialną lub tradycyjną, w formie zestawienia informacji na planszy), którą przedstawić na forum klasy. Pamiętajcie, by ująć w niej odpowiedzi na następujące pytania:

- 1) What is a cooperation agreement?
- 2) What do you call people entering into a cooperation agreement?
- 3) What is the purpose of writing a cooperation agreement?
- 4) What information does it usually include?