



# اليوم التدريبي العاشر

## التفاوض و اسماء

## منتجات شائعة

# الجلسة الأولى

اهم 30 كلمة انجليزية تستخدم  
للتفاوض عند البيع او الشراء



## نشاط 1

عزيزي المتدرب ناقش مع زملائك ما يلي :

Can you help me find the shoe section, please?.



فيديو

مفردات التسوق بالانجليزية



# اهم 30 كلمة انجليزية تستخدم للتفاوض عند البيع او الشراء

صفقة – deal

مفاملة / صفقة جيدة – bargain

خصم – discount

سعر – price

تكلفة – cost

غالي – expensive

رخيص – cheap

عرض – offer

## اهم 30 كلمة انجليزية تستخدم للتفاوض عند البيع او الشراء

اتفاق – agreement

عقد – contract

دفعة / سداد – payment

عربون – deposit

استرجاع المال – refund

توصيل – delivery

طلب – order

زبون – customer

# اهم 30 كلمة انجليزية تستخدم للتفاوض عند البيع او الشراء

seller – بائع

buyer – مشتري

negotiate – يتفاوض

compromise – تسوية / حل وسط

terms – شروط

conditions – أحكام

profit – ربح

# اهم 30 كلمة انجليزية تستخدم للتفاوض عند البيع او الشراء

loss – خسارة

commission – عمولة

dealership – وكالة بيع

warranty – ضمان

receipt – إيصال

invoice – فاتورة

market – سوق





## مصطلحات عن المنتجات الشائعة:

منتج – product

غرض / سلة – item

علامة تجارية – brand

عبوة / تغليف – package

ملصق / بطاقة تعريف – label

تاريخ انتهاء الصلاحية – expiry date

طازج – fresh

تالف – damaged

## مصطلحات عن المنتجات الشائعة

معيب – defective

متوفر بالمخزون – in stock

غير متوفر – out of stock

عرض ترويجي – promotion

خصم – discount

منتج جديد – new arrival

جودة – quality

ضمان – warranty

# مصطلحات عن الاسترجاع والشكاوى:

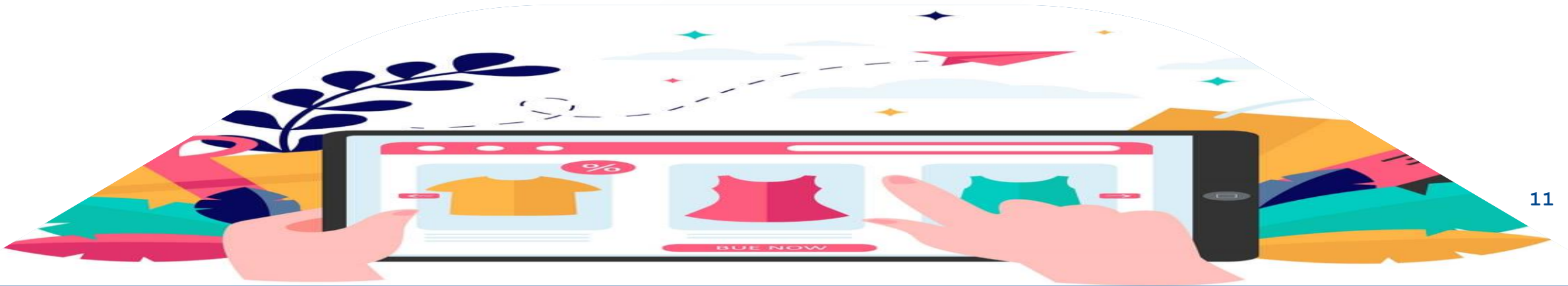
return – استرجاع

refund – استرداد المبلغ

exchange – استبدال

receipt – إيصال

customer service – خدمة العملاء



# مصطلحات عن الاسترجاع والشكاوى:

شكاوى – complaint

به عيب – faulty

مكسور – broken

منتهي الصلاحية – expired

بضائع تالفة – damaged goods

استبدال – replacement

سياسة (الاسترجاع) – policy



## جمل شائعة:

هذا المنتج معيب. – This product is defective.

أود إرجاع هذا الغرض. – I'd like to return this item.

المنتج منتهي الصلاحية. – The product is expired.

هل يمكنني استرداد المبلغ من فضلك؟ – Can I get a refund, please?

أريد استبداله بمنتج جديد. – I want to exchange this for a new one.



## جمل شائعة:

- The package was damaged when I received it. كانت العبوة تالفة عندما استلمتها.
- Do you have this item in stock? هل هذا المنتج متوفر؟
- The quality of this product is very good. جودة هذا المنتج ممتازة.
- There is a discount on this brand. يوجد خصم على هذه العلامة التجارية.
- I want to file a complaint about this product. أريد تقديم شكوى بخصوص هذا المنتج.

# عبارات في متجر المنتجات Customer & Seller

Customer: Excuse me, how much is this product?

الزبون: عذراً، بكم هذا المنتج؟

Seller: It costs twenty dollars.

البائع: سعره عشرون دولاراً.

Customer: Is there any discount on it?

الزبون: هل يوجد خصم عليه؟





## عبارات في متجر المنتجات Customer & Seller

Seller: Yes, there's a 10% discount today.

البائع: نعم، يوجد خصم 10% اليوم.

Customer: Great! I'll take one.

الزبون: رائع! سأشتري واحداً.



## بعد الشراء Return & Complaint

Customer: I bought this product yesterday, but it's defective.  
الزبون: اشتريت هذا المنتج بالأمس، لكنه معيب.

Seller: I'm sorry to hear that. Do you have the receipt?  
البائع: آسف لسماع ذلك، هل لديك الإيصال؟

Customer: Yes, here it is.  
الزبون: نعم، هذا هو.

# بعد الشراء Return & Complaint

Seller: Would you like a refund or an exchange?

البائع: هل ترغب في استرجاع المبلغ أم استبدال المنتج؟

Customer: I'd like to exchange it for a new one, please.

الزبون: أود استبداله بمنتج جديد من فضلك.

Seller: No problem, I'll replace it right away.

البائع: لا مشكلة، سأستبدله فوراً.

# عن منتج فاسد أو منتهي الصلاحية

Customer: This milk is expired. I just bought it yesterday.  
الزبون: هذا الحليب منتهي الصلاحية، لقد اشتريته بالأمس فقط.

Seller: I apologize for that. You can return it and get a refund.  
البائع: أعتذر عن ذلك، يمكنك إرجاعه واسترداد المبلغ.

# عن منتج فاسد أو منتهي الصلاحية

Customer: Thank you for your help.

الزبون: شكرًا لمساعدتك.

Seller: You're welcome. We'll make sure it doesn't happen again.

البائع: على الرحب والسعة، وسنتأكد من عدم تكرار ذلك.





# وقت الاستراحة



# الجلسة الثانية

اسماء منتجات شائعة للاغراض اليومية



# منتجات العناية الشخصية Personal Care Products

صابون – soap

شامبو – shampoo

معجون أسنان – toothpaste

فرشاة أسنان – toothbrush

مزيل عرق – deodorant

عطر – perfume

لوشن / كريم ترطيب – lotion



# منتجات العناية الشخصية Personal Care Products

مناديل ورقية – tissue

معقم يدين – hand sanitizer

شفرة حلاقة – razor

كريم حلاقة – shaving cream

فرشاة شعر – hair brush

مزيل مكياج – makeup remover



# منتجات التنظيف المنزلية Household Cleaning Products

منظف / مسدوق غسيل – detergent

صابون أطباق – dish soap

مبيض – bleach

منظف الزجاج – glass cleaner

منظف الأرضيات – floor cleaner

إسفنجات تنظيف – sponges



# منتجات التنظيف المنزلية Household Cleaning Products

كيس قمامة – garbage bag

مناديل ورقية للمطبخ – paper towels

معطر جو – air freshener

مطهر – disinfectant

# منتجات غذائية يومية Everyday Food Products

حليب – milk

خبز – bread

زبدة – butter

جبين – cheese

أرز – rice

مكرونة – pasta

سكر – sugar



# منتجات غذائية يومية Everyday Food Products

salt – ملح

tea – شاي

coffee – قهوة

juice – عصير

oil – زيت

eggs – بيض

flour – دقيق

# منتجات منزلية عامة General Household Items

بطاريات – batteries

لمبة – light bulb

أكياس بلاستيكية – plastic bags

أعواد كبريت – matches

مظلة – umbrella

# منتجات منزلية عامة General Household Items

clock – ساعة

mirror – مرآة

towel – منشفة

blanket – بطانية

pillow – وسادة



# Basic Electronics

## إلكترونيات أساسية

هاتف محمول – mobile phone

هاتف ذكي – smartphone

جهاز لوحي – tablet

حاسوب محمول – laptop

حاسوب / كمبيوتر – computer

لوحة مفاتيح – keyboard

# Basic Electronics إلكترونيات أساسية

فأرة – mouse

شاحن – charger

بنك طاقة / بطارية متنقلة – power bank

سماعات أذن – earphones

سماعات رأس – headphones

كابل يو إس بي – USB cable

فلاش ميموري – flash drive



# Basic Electronics إلكترونيات أساسية

memory card – بطاقة ذاكرة

remote control – جهاز تحكم عن بُعد

television – تلفاز

monitor – شاشة عرض

printer – طابعة

scanner – ماسح ضوئي



# أجهزة منزلية صغيرة Small Home Appliances

غلاية كهربائية – electric kettle

ماكينة قهوة – coffee maker

خلاط – blender

خلاط يدوي / عجان – mixer

ميكروويف – microwave

محممة خبز – toaster

# أجهزة منزلية صغيرة Home Appliances

طاهية أرز – rice cooker

مانعة ساندويتش – sandwich maker

قلّاية هوائية – air fryer

عضّارة – juicer

مكواة – iron

مجفف شعر – hair dryer

ماكينة حلاقة كهربائية – electric shaver

# أجهزة منزلية صغيرة Small Home Appliances

مروحة – fan

سخان – heater

مكنسة كهربائية – vacuum cleaner

غسالة – washing machine

غسالة أطباق – dishwasher

ثلاجة – refrigerator

فرن – oven

# إلكترونيات شخصية وإكسسوارات Personal Electronics & Accessories

ساعة ذكية – smart watch

سوار تتبع اللياقة – fitness tracker

مكبر صوت بلوتوث – Bluetooth speaker

كاميرا – camera

حامل كاميرا – tripod

بطارية – battery



# إلكترونيات شخصية وإكسسوارات Personal Electronics & Accessories

محول كهرباء – adapter

سلك تمديد – extension cord

واقف شاشة – screen protector

غطاء هاتف – phone case



## مصطلحات متعلقة بخدمة العملاء والرضا:

رضا العميل – customer satisfaction

خدمة العملاء – customer service

ملاحظات / تقييم – feedback

اعتذار – apology

إزعاج / مشكلة – inconvenience



## مصطلحات متعلقة بخدمة العملاء والرضا:

حل – solution

طلب استبدال – replacement order

مدير المتجر – store manager

مراجعة المنتج – product review



# مصطلحات متعلقة بخدمة العملاء والرضا:

نموذج شكوى – complaint form

خدمة ما بعد البيع – after-sales service

مراقبة الجودة – quality control

القسم المسؤول – responsible department

مخالفة للسياسة – policy violation

## نشاط تدريبي 2

يقسم المدرب المتدربين إلى مجموعات صغيرة  
يطلب من كل مجموعة أن تناقش وتكتب على ورقة أو  
لوحة ورقية إجابة سؤالين فقط:

- ما معنى كلمة منتج بالانجليزية؟
- This product is defective. ترجم