

اليوم التدريسي العاشر

التفاوض واسناد النحوات الشفوية



الحمد لله رب العالمين

اهم 30 كلمة انجليزية تستخدم
للتفاوض عند البيع او الشراء

شنبه 1b

عزيزي المتدرب ناقش مع زملائك ما يلي :

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

فيديو

مفردات التسويق بالإنجليزية



اهم 30 كلمة انجليزية تستخدم للتفاوض عند البيع او الشراء



deal – اتفاق

bargain – مفاجلة / اتفاق بيدة

discount – خصم

price – سعر

cost – تكلفة

expensive – باهظ

cheap – رخيص

offer – عرض

اهم 30 كلمة انجليزية تستخدم للتفاوض عند البيع او الشراء

اتفاق – agreement

عقد – contract

دفعه / شداد – payment

عربون – deposit

استرجاع المال – refund

توصيل – delivery

طلب – order

زبون – customer

اهم 30 كلمة انجليزية تستخدم للتفاوض عند البيع او الشراء

بائع – seller

مشتري – buyer

يتفاوض – negotiate

تسوية / حل وسط – compromise

شروط – terms

أحكام – conditions

ربح – profit

30 مصطلحة انجليزية تستخدم للتفاوض عند البيع او الشراء

خسارة – loss

عمولة – commission

وكالة بيع – dealership

ضمان – warranty

إيصال – receipt

فاتورة – invoice

سوق – market





محلات عن المنتجات الشائعة:

- product – منتج
- item – خرط / سلعة
- brand – علامة تجارية
- package / packaging – عبوة / تغليف
- label / label definition – ملصق / بطاقة تعريف
- expiry date – تاريخ انتهاء الصلاحية
- fresh – طازج
- damaged – تالف

مصطلحات عن المنتجات الشائعة

معيب – defective

متوفّر بالمخزون – in stock

غير متوفّر – out of stock

عرض ترويجي – promotion

خصم – discount

منتوج جديد – new arrival

جودة – quality

ضمان – warranty

محلات عن الاسترجاع والشكوى:

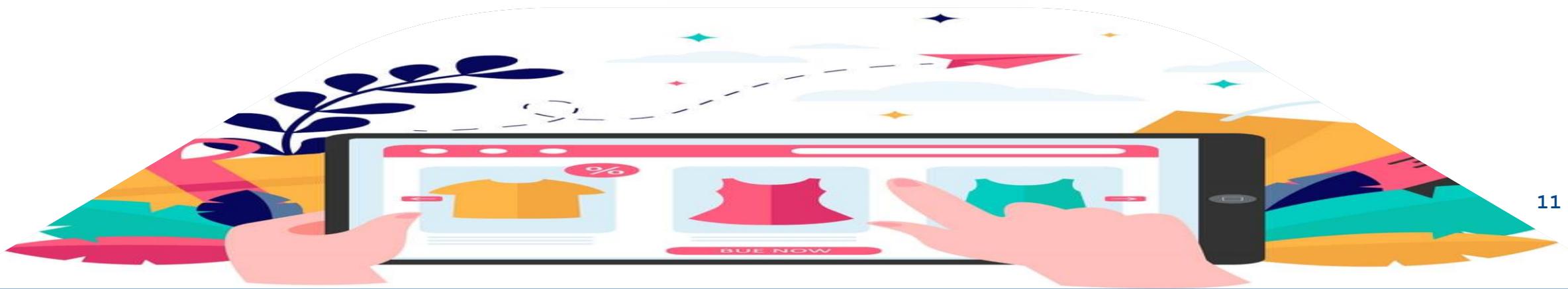
استرجاع – return

استرداد المبلغ – refund

استبدال – exchange

إيصال – receipt

خدمة العملاء – customer service



مصطلحات عن الاسترجاع والشكوى:

شكوى – complaint

بليء عيب – faulty

مكسور – broken

متنهي الصلاحية – expired

بضائع تالفة – damaged goods

استبدال – replacement

سياسة (الاسترجاع) – policy

جمل شائعة:

هذا المنتج معيّب. – 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:

– كانت العبوة تالفة عندما استلمتها. The package was damaged when I received it. –

– هل هذا المنتج متوفّر؟ Do you have this item in stock? –

– بجودة هذا المنتج ممتازة. The quality of this product is very good. –

– يوجد خصم على هذه العلامة التجارية. There is a discount on this brand. –

– أريد تقديم شكوى بخصوص هذا المنتج. I want to file a complaint about this product. –

عبارات في متجر المنتجات Customer & Seller

Customer: Excuse me, how much is this product?

الزيون: عذرًا، بكم هذا المنتج؟

Seller: It costs twenty dollars.

البائع: سعره عشرون دولارًا.

Customer: Is there any discount on it?

الزيون: 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 معيّب.

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 فحلك.

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

البائع: لا مشكلة، سأستبدلها 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 ملئ فاسد أو ملء غير اللائحة

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، وستتأكد من عدم تكرار ذلك.

الاستراحة
Break



الْجَلَالُ وَالْكَلَالِ

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

لotion / 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 / مسحوق غسيل – detergent

صابون أطباق – dish soap

ميض – bleach

منظف الزجاج – glass cleaner

منظف الأرضيات – floor cleaner

إسفنجات تنظيف – sponges



منتجات التنظيف المنزلية

Household Cleaning Products

كيبل قمامة – garbage bag

مناديل ورقية للمطبخ – paper towels

محضر جو – air freshener

محضر مطهٍ – disinfectant

Everyday Food Products مُنْتَجَاتُ غَذَائِيَّةٍ يَوْمَيَّةٍ

milk – حَلَبٌ

bread – خَبَزٌ

butter – زَبَدٌ

cheese – جَبَنٌ

rice – جُرْجُورٌ

pasta – مَكْرُونَةٌ

sugar – شُكَرٌ



منتجات غذائية يومية Everyday Food Products

salt - ملح

tea - شاي

coffee - قهوة

juice - عصير

زيت - oil

بيض - eggs

دقيق - flour

منتجات منزليّة عامّة General Household Items

بطاريات – batteries

لمبة – light bulb

أكياس بلاستيكية – plastic bags

أعواد كبريت – matches

مظلة – umbrella

General Household Items منتجات منزليّة عاّمة

clock – أَصْلَح

mirror – مَرْآة

towel – مَنْشَة

blanket – بطانية

pillow – وسادة



Basic Electronics

الكترونيات أساسية

هاتف محمول – mobile phone

هاتف ذكي – smartphone

جهاز لوحي – tablet

حاسوب محمول – laptop

حاسوب / كمبيوتر – computer

لوحة مفاتيح – keyboard

الإلكترونيات الأساسية Basic Electronics

mouse – فأرة

charger – شاحن

بنك طاقة / بطارية متنقلة – power bank

سماعات أذن – earphones

سماعات رأس – headphones

كابل يو إس بي – USB cable

فلاش ميموري – flash drive

الإلكترونيات الأساسية Basic Electronics

memory card – بطاقة ذاكرة

remote control – جهاز تحكم عن بُعد

television – تلفاز

monitor – شاشة عرض

printer – طابعة

scanner – ماسح ضوئي



أجهزة منزلية مُختارة

Small Home Appliances

غلاية كهربائية – electric kettle

ماكينة قهوة – coffee maker

خلاط – blender

خلاط يدوي / عجائن – mixer

ميكروويف – microwave

مكينة خبز – toaster



أجهزة منزليّة صغّيرة Small Home Appliances

- طاهيّة أرز – rice cooker
- طائعة ساندوتش – sandwich maker
- قلّيّة هوائّية – air fryer
- عصاريّة – juicer
- مكواة – iron
- جفّف شعر – hair dryer
- ماكينة حلاقة كهربائيّة – electric shaver

أجهزة منزلية صغيرة Small Home Appliances

مروحة – fan

شخان – heater

مكشطة كهربائية – vacuum cleaner

غسالة – washing machine

غسالة أطباق – dishwasher

ثلاجة – refrigerator

فرن – oven

الكترونيات الشخصية وأكسسوارات Personal Electronics & Accessories

smart watch – ساعة ذكية
fitness tracker – سوار تبع اللياقة
Bluetooth speaker – مكبر صوت بلوتوث
camera – كاميرا
tripod – حامل كاميرا
battery – بطارية



الإلكترونيات الشخصية وأكسسوارات Personal Electronics & Accessories

محول كهرباء – adapter

سلك تمديد – extension cord

واقي شاشة – screen protector

غطاء هاتف – phone case



مباحثات متعلقة بخدمة العملاء والرضا:

رضا العميل – customer satisfaction

خدمة العملاء – customer service

ملاحظات / تقييم – feedback

اعتذار – apology

إزعاج / مشكلة – inconvenience



مُنْهَاتٌ مُتَعَلِّمَةٌ بِخَدْمَةِ الْعَمَلَاءِ وَالرِّضَاِ:

حل – solution

طلب استبدال – replacement order

مدير المتجر – store manager

مراجعة المنتج – product review

مطالبات متعلقة بخدمة العملاء والرضا:

نموذج شكوى – complaint form

خدمة ما بعد البيع – after-sales service

مراقبة الجودة – quality control

القسم المسؤول – responsible department

مخالفة لسياسة – policy violation

نشاط تدريسي 2

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

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

