

Glossary

1 Getting Started

Dialogues 1

It's good to have Miguel Ferreira here.
Thank you Paul. It's great to be back.
Hello. Thank you all for coming.
Please help yourselves.
Right. If everyone's ready, let's start.
As you all know, I'm the Head of the
Design Department.
I'm talking to you today as the manager
of the team.
By the end of this session you'll know
about the new product.
How do we avoid problems?
I read something interesting the other day.

Dialogues 2

Sam asked me to present my ideas.
Today I'd like to present a solution.
I hope that you'll give your ideas and comments.
If there is anything else you'd like to bring up,
we can talk about it at the end.
First, I'd like to outline the main areas of growth.
If you have any questions, please feel free
to stop me.
I'll leave fifteen or twenty minutes at the
end for questions.
Please take one.
I have a handout with the main points of
my presentation.

المسرد

1 البداية

Your language

الحوارات 1

من الجيد أن يكون معنا ميغال فريرا.
شكراً بول. من الجيد أن أكون هنا مرة أخرى.
مرحباً. شكراً لكم جميعاً على المجيء.
الرجاء أن تتفضلوا بمساعدة أنفسكم.
حسناً. إذا كان الجميع مستعدين، لنبدأ.
كما تعلمون جميعاً، أن رئيس
قسم التصميم.
أتكلم معكم اليوم كمدير
الفريق.

بحلول نهاية هذه الجلسة ستعرفون
عن المنتج الجديد.
كيف نتجنب المشاكل؟
قرأت شيئاً شيقاً منذ أيام قليلة.

الحوارات 2

طلب سام مني أن أقدم أفكارى.
اليوم أريد أن أقدم حلاً.
أمل أنك ستقدم أفكارك وتعليقاتك.
إذا كان هناك أي شيء آخر تريد إثارتته، يمكن أن
نتكلم عنه في النهاية.
أولاً، أود إعطاء صورة عامة عن النواحي الرئيسية للنمو.
إذا كانت لديك أية أسئلة، الرجاء عدم التردد في
مقاطعتي.
سأترك خمس عشرة أو عشرين دقيقة في النهاية
للإجابة على الأسئلة.
من فضلكم خذوا واحداً.
لدي أوراق للتوزيع تضم النقاط الرئيسية للعرض
الذي أقدمه.

2 Moving on

Dialogues 1

We must ask ourselves these questions.

I'll answer each of these questions one by one.

The first problem is call-response times.

That's an overall look at the marketing campaign.

Now, let's take a more detailed look.

There are three options.

We can continue as we are.

In my opinion, we are in a strong financial position.

If we build now, we will be ready for the expansion.

I said earlier that security wasn't very good last year.

I'd now like to change direction.

Dialogues 2

Unfortunately, the number of new customers was below target.

The good news is that we've nearly doubled sales.

OTC stands for over-the-counter drugs.

That's the time it takes someone to answer the phone in our call centre.

In short, we need to improve our customer service.

We will produce the new software.

We may find ourselves marketing it in a different way.

To sum up, last month's sales doubled.

This is excellent for this time of year.

Next I'd like to move on and look at the sales.

2 المتابعة

الحوارات 1

Your language

يجب أن نسأل أنفسنا هذه الأسئلة.

سأجيب على كل سؤال منها، الواحد تلو الآخر.

المشكلة الأولى هي أوقات الرد على الهاتف.

هذه نظرة كلية على حملة التسويق.

الآن، دعنا نأخذ نظرة أكثر تفصيلاً.

هناك ثلاثة خيارات.

يمكن أن نستمر كما نحن على حالتنا.

في رأيي، نحن في وضع مالي قوي.

إذا قمنا بالبناء الآن، سنكون جاهزين للتوسع.

قلت في وقت سابق إن الأمن لم يكن جيداً بشكل كاف خلال العام الماضي.

الآن أحب تغيير الاتجاه.

الحوارات 2

للأسف، عدد العملاء الجدد كان أقل من العدد المستهدف.

الأخبار السارة هي أننا قد ضاعفنا حجم المبيعات تقريباً.

ترمز الأحرف OTC إلى الأدوية المباعة بدون وصفة الطبيب.

ذلك هو الوقت الذي تستغرق الإجابة على الهاتف في مركز اتصالات العملاء.

باختصار، نحتاج إلى تحسين خدمة العملاء.

سننتج برامج كمبيوترية جديدة.

قد نجد أننا سنسوّقه بشكل مختلف.

بإيجاز، مبيعات الشهر الماضي تضاعفت.

هذه نتيجة ممتازة لهذا الوقت من السنة.

بعد ذلك أريد المضي قدماً والنظر إلى المبيعات.

3 Numbers

Dialogues 1

Sixty-nine per cent of male shoppers.

Two-thirds of the people said that they liked the new colours.

We hope to have 1 530 in nine schools.

The temperature must be between 4.3° and 5.6° centigrade.

We'll make a loss of 650 000 this year.

Next year we expect to break even.

We expect to make a profit.

You can see this number in the third column: - 50 000.

Around 300 people answered our questionnaire.

About 30 per cent were between eighteen and forty.

Dialogues 2

The chart shows a significant rise in the number of companies.

This year the number has gone up to seventy.

There has been a decrease in the number of people with more than one child.

The number of children going to primary school will also fall.

The number of staff has stayed the same.

Sales of Brighter Smile toothpaste peaked in May.

Sales are still below prediction.

There'll be a dramatic rise in private car owners.

Sales dropped dramatically.

Sales began to increase gradually.

Sales stayed more or less the same.

3 الأعداد

الحوارات 1

Your language

تسع وستون بالمئة من المشتريين الذكور.

قال ثلثي الناس إن الألوان الجديدة أعجبته.

نأمل أن يكون لدينا 1 530 في تسع مدارس.

يجب أن تكون الحرارة بين 4.3 و 5.6 درجة مئوية.

سنحقق خسارة قيمتها 50 ألف هذه السنة.

العام القادم نتوقع تحقيق نفطي تكاليفنا.

نتوقع تحقيق أرباح.

يمكن أن ترى هذا العدد في العمود

الثالث: - 50 000.

أجاب حوالي 300 شخص على استفتائنا.

كان حوالي 30 بالمئة بين سن الثمانية عشر والأربعين.

الحوارات 2

يظهر الرسم البياني زيادة كبيرة في عدد الشركات.

هذه السنة العدد قد زاد إلى سبعين.

كان هناك انخفاض في عدد الناس الذين لديهم أكثر من طفل واحد.

سينخفض أيضاً عدد الأطفال الذين يذهبون إلى المدرسة الابتدائية.

ظل عدد الموظفين بدون تغيير.

مبيعات معجون أسنان «برايتر سمايل» بلغت الذروة في مايو.

المبيعات ما تزال أقل من التوقعات.

ستكون هناك زيادة كبيرة في عدد مملكي السيارات الخاصة.

انخفضت المبيعات بشكل كبير.

المبيعات بدأت تزداد تدريجياً.

بقيت المبيعات تقريباً على حالها.

4 Visual Aids

Dialogues 1

You can see from this slide that I'm going to cover three points.

I'll leave this up as I talk.

On the next slide you can see the new model.

Let's look at these figures more closely.

It's interesting to note that the increase in sales happened after our campaign.

I'll do a quick break down for you on the flipchart.

Let me find the relevant slide.

The projector doesn't seem to be working.

Does anyone know how it works?

I'll adjust it. Is that better?

Dialogues 2

This graph shows our sales figures.

The vertical axis represents sales in Australian dollars.

Each line on the graph features one of our top brands.

75 per cent of people still use a car.

The most popular form of public transport is still the car.

The apartments are at the bottom near the beach.

First, the customer places an order.

The salesperson then sends the order to dispatch.

This table shows the extra features.

The models are listed here in the top row.

As you can see, our up-to-date security system does not come with the Cheetah 1.4L.

4 وسائل بصرية

الحوارات 1

Your language

يمكن أن نروا من هذه الصورة أنني سأغطي ثلاث نقاط.

سأترك هذه اللوحة معروضة عليكم أثناء حديثي.

في اللوحة التالية، سترون النموذج الجديد.

دعنا ننظر إلى هذه الأشكال بعناية أكثر.

من المثير للانتباه أن الزيادة في المبيعات حدثت بعد حملتنا.

سأجري لكم تحليلاً سريعاً على هذه اللوحة.

دعني أجد اللوحة الملائمة.

يبدو أن جهاز العرض لا يعمل.

هل يعرف أي شخص كيف يعمل الجهاز؟

سأضبطه. هل هذا أفضل؟

الحوارات 2

يظهر هذا الرسم البياني أرقام مبيعاتنا.

يمثل المحور الرأسي المبيعات بالدولارات الأسترالية.

يبرز كل خط على الرسم البياني إحدى علامتنا التجارية الكبرى.

75 بالمئة من الناس مازالوا يستخدمون سيارة.

لا تزال السيارة هي الوسيلة الأكثر شعبية للنقل العام.

الشقق موجودة في الأسفل قرب الشاطئ.

أولاً، العميل يقدم أمر شراء.

بعد ذلك يرسل البائع أمر الشراء إلى قسم الشحن.

يظهر هذا الجدول الخصائص الإضافية.

النماذج مدرجة هنا في الصف الأعلى.

كما ترون، نظامنا الأمني الحديث لا يتوفر مع موديل شيبته 1.4 إل

5 Problems and questions

Dialogues 1

Where was I? Let me summarise the points again before I continue.

What's the word I'm looking for?

Let me try again.

I'm sorry, I can't find it.

Let me describe the key points to you.

I'm sorry but time is nearly up.

Unfortunately, time won't allow me to explain all the details.

Oh, I should have said earlier that we already have €120 000.

Let me go back and explain how the money became available.

What I should have said is that we have doubled sales this year.

I wanted to give you a copy but the copies did not arrive from the printers in time.

Dialogues 2

That's a good question and one that I'll be answering later in my talk.

I'm sorry, could you rephrase your question please?

Shall I explain what I've based my figures on?

That's not really part of today's discussion.

I'm afraid it's not a topic for me to discuss.

I suggest you speak to someone in the Human Resources department about that.

I'm afraid I can't give you a full answer now.

Well, actually, all my facts are from company records.

You're welcome to come and check the figures after the presentation.

5 المشاكل والأسئلة

الحوارات 1

Your language

أين انتهيت؟ دعوني أخلص النقاط ثانيةً قبل أن أستمّر.

ما الكلمة التي أبحث عنها؟ سأحاول ثانية.

أنا آسف، لم استطع العثور عليها.

دعني أصف لكم النقاط الأساسية.

أنا آسف لكن كاد الوقت ينتهي.

للأسف، الوقت لن يسمح لي أن أشرح كل التفاصيل.

آه، كان ينبغي أن أقول في وقت سابق أن لدينا بالفعل 120 ألف يورو.

دعني أعود وأشرح كيف أصبح المال متوفراً.

ما كان ينبغي أن أقول هو إننا قد ضاعفنا المبيعات هذه السنة.

كنت أريد إن أعطيتكم نسخة، لكن النسخ لم تصل من المطبعة في الموعد المحدد.

الحوارات 2

هذا سؤال جيد، وسأجيب عليه فيما بعد في حديثي.

أنا آسف، هل يمكن أن تعيد صياغة سؤالك من فضلك؟

هل أشرح الأساس الذي استخلصت منه أرقامتي؟

هذا في الواقع ليس جزءاً من مناقشة اليوم.

للأسف، هذا ليس من الموضوعات التي يمكنني مناقشتها.

أقترح أن تناقش ذلك مع شخص في إدارة الموارد البشرية.

للأسف، لا يمكن أن أعطيك إجابة كاملة الآن.

في الواقع، إن جميع الحقائق التي استخدمتها مستمدة من سجلات الشركة.

أنت مدعو للمجيء وفحص الأرقام بعد العرض.

6 Concluding

Dialogues 1

As a last point, let me raise a very general problem.

In my experience, customers stay with the company if we give good service.

Good customer service is the key to customer loyalty.

First I outlined the problem, I then presented two possible solutions.

We now need to decide which of these two options is best for our business.

There are several advantages and disadvantages.

The main disadvantage is the cost to the firm.

On the other hand, the advantages are increased income and increased market share.

I recommend that we buy the second hotel.

There are three reasons why I recommend this.

First, Second, ... and finally,

As well as statistics, I used examples from several useful professional journals.

Dialogues 2

Please feel free to get in touch.

It would be useful to hear your feedback.

That means improving ..., continuing ... and increasing

I'd like to thank you all for taking time out of your busy day to listen to my presentation.

I've covered the points I needed to present today.

We just have time for a few questions.

What we must remember is that our competitors also want to grow.

As Thomas Jefferson said

6 الخاتمة

الحوارات 1

Your language

كنقطة أخيرة، أود أن أثير قضية عامة جداً. في ضوء خبرتي، العملاء يبقون مع الشركة إذا قدمنا خدمة جيدة.

خدمة العملاء الجيدة هي مفتاح ضمان ولاء العملاء.

أولاً، لخصت المشكلة، ثم قدمت حلين ممكنين.

نحتاج الآن إلى تحديد أي من هذين الخيارين هو الأفضل لأعمالنا.

هناك عدة مميزات وعدة عيوب.

العيب الرئيسي هو التكلفة التي تتحملها الشركة. من ناحية أخرى، الفوائد تتضمن زيادة الدخل وزيادة حصة السوق.

أوصي أننا نشترى الفندق الثاني.

هناك ثلاثة أسباب وراء توصيتي هذه. أولاً... وثانياً... وأخيراً...

إضافة إلى الإحصاءات، استخدمت أمثلة من عدة دوريات مهنية مفيدة.

الحوارات 2

الرجاء ألا ترددوا في الاتصال بي.

سيكون من المفيد سماع استجاباتكم.

معنى ذلك هو التحسين... والمواصلة... والزيادة...

أود شكركم جميعاً على تخصيص الوقت اللازم لمتابعة عرضي هذا، رغم مشاغلكم الكثيرة.

لقد غطيت جميع النقاط التي كنت أريد عرضها عليكم اليوم.

الوقت المتبقي يكفي فقط للقليل من الأسئلة.

ما يجب أن نتذكره هو أن منافسينا أيضاً يريدون تحقيق النمو.

كما قال توماس جيفرسون...

Answers

1 Getting started

- 1 1 c 2 d 3 g 4 e 5 b 6 a 7 h 8 f
- 2 a have b present c take d like e leave f introduce
- 3 a on b by c from d at e on f By g as
- 4 1 I have a handout with the main points of my presentation.
2 I'm here to explain customer care.
3 Good morning. I'm Mohammed from the Malaysian office.
4 I read something interesting the other day.
5 To begin with, I'd like to outline the proposal.
6 As I'm sure you know, I'm the project leader.
- 5 a get b worry c help d free e describe f focus
- 6 *Possible answers*
1 Thank you. I'm glad to be here.
2 If we're all here, let's begin. / If everyone's here, I'll begin.
3 Please take a handout.
4 First, I'll explain the problems with the old process. After that, I'll explain the new process.
5 I plan to leave time for questions at the end.
- 7 1 here/ready 2 let's 3 from 4 know 5 glad/happy/pleased 6 like 7 present/outline
8 First 9 Then/Next/After that 10 finally 11 time 12 have 13 take

2 Moving on

- 1 1 c 2 d 3 b 4 d 5 b 6 c 7 a
- 2 1 g 2 e 3 a 4 h 5 c 6 b 7 d 8 f
- 3 i In other words ii First iii Next; Second iv Third; Finally v For example vi As a result
- 4 a What b How c Does d Why e How f Where g Why
- 5 1 were 2 explained 3 had 4 sold 5 mentioned
- 6 1 What do you know about our new product?
2 How can we increase sales?
3 Who is going to buy our product?
4 What is the new product?
5 When can we complete the changes?
6 Where shall we start?
- 7 1 I think 2 In short 3 As a result of this 4 Again 5 For instance

3 Numbers

- 1** 1 (a / one) quarter of all shoppers
2 forty-five dollars (and) seventy cents
3 seven-eighths of all men
4 thirty-five per cent of children
5 minus sixty-five point oh two
6 four hundred and twenty-three thousand
7 two thirds of the population
8 two hundred and forty-three
- 2** a More than b than c over d Just under/less than e Roughly/around
f Less than/just under
- 3** 1 Sales stayed the same.
2 Sales dropped dramatically.
3 Sales declined steadily.
4 Sales peaked.
- 4** *Possible answers*
a Sales of Stay Fresh washing powder fell sharply.
b Ticket sales rose significantly.
c The number of dog owners decreased gradually.
d (The number of) complaints doubled.
e Petrol consumption dropped steadily.
f The number of private cars increased dramatically.
g (The number of) sales levelled out.
- 5** a i to ii rose/increased iii to rise/increase iv in v out vi was vii peaked
b i prediction ii made iii break iv expect v profit
c i predict ii next iii in iv less v as vi following

4 Visual Aids

- 1** a on b in c at d of e at f on g across
- 2** 1 f 2 a 3 i 4 h 5 c 6 e 7 b 8 g 9 d
- 3** a leave b are c bought d look e see f adjust g places h sends
- 4** a 4 Finally, if the programme is correctly installed, it will ask you to restart your computer.
2 Then, they load the new software.
1 First, the customer switches on their computer.
3 Next, they should run the test programme to make sure that the programme is correctly installed.

- b
 - 3 The next is shopping.
 - 4 The third most popular is playing computer games.
 - 1 The pie chart presents the most popular activities for young people.
 - 2 As you can see, the most popular is going to nightclubs and bars.
 - 5 Therefore you can see that our product is well placed in the market.
- c
 - 2 In the first quarter, sales of the Aztec range rose sharply.
 - 4 In the third quarter, sales levelled out.
 - 1 Let's look at the figures more closely.
 - 3 But then sales took a dip in the second quarter.
- d
 - 3 You can see that the departments are listed across the top in the first row
 - 5 If you look closely you'll see that the staff did much better this year.
 - 2 It shows the results of the company language test.
 - 1 Take a look at this table.
 - 4 and the names of those who took the test are listed on the left in the first column.
- 5
 - 1 Let's look more closely at these figures.
 - 2 You can see the table on the next slide.
 - 3 I'll do a break down for you.
 - 4 You may have noticed that sales peaked last month.
 - 5 The MAXI 22 is the least popular model.
- 6 a horizontal b note c later d adjust e on f represents

5 Problems and questions

- 1 a happy b afraid c rephrase d mistake e prefer f shall g really
- 2 1 d 2 h 3 e 4 g 5 b 6 c 7 f 8 a
- 3
 - a I *of* should be *for*
 - b C
 - c I *shortly* should be *briefly*
 - d I *little* should be *few*
 - e C
 - f I *do* should be *try*
 - g C
 - h I *should* I should be *I should*
- 4
 - a
 - 5 Right, yes and now I'll outline the action points.
 - 3 So far, I've presented the survey results.
 - 1 OK. Where was I up to?
 - 2 I'll just recap the points I've already presented.
 - 4 I've also explained how this applies to the five-year plan.

- b 3 So, for now, I'll describe the key features to you.
 1 The company has now bought a building for the new project.
 2 I wanted to show you the plans but they have not arrived yet.
 4 When they do arrive, I will send you all a copy.
- c 2 But in May things improved.
 1 OK. You can see that in March sales were down.
 4 What's the word I'm looking for?
 3 There was a in fact a sharp ... um ...
 5 What's the word for *go up*?
- d 1 Well, that is an overview of sales for this year.
 3 Does anyone have any questions?
 5 If anyone does have questions, I'm happy to talk to people individually.
 2 So, now we have ten to fifteen minutes for questions.
 4 Any questions at all? No?
- 5 1 b 2 d 3 a 4 g 5 e 6 c 7 f
- 6 1 Let me conclude with this last point.
 2 Let me describe the key points to you.
 3 I suggest you speak to the finance department about that.
 4 I'm actually going to talk about that later.
 5 I planned to bring handouts but the photocopier wasn't working.
 6 I'll write the main figures on the flipchart.
 7 Let's look more closely at these figures.

6 Concluding

- 1 a have b listening c Are d sums e used f remember g improving h covered
- 2 a I of should be *for*
 b C
 c I As *a* last point
 d I On the *other* hand
 e C
 f I for should be *why*
 g C
- 3 1 up 2 into 3 in; with 4 for 5 of 6 As
- 4 1 e 2 d 3 h 4 f 5 g 6 a 7 c 8 b
- 5 1 sum 2 up 3 with 4 then 5 solutions 6 next 7 third 8 decide 9 recommend
 10 thank 11 listening 12 Time 13 just
- 6 i d ii a iii b iv a v c vi b vii c viii d