

Customer Service

I work in a Customer Service Department.

In my department we:

- help customers with complaints and questions
- give customers helpful information about products and services
- take orders and process returns.

We are **the front line of support** for customers and our responsibilities generally include answering phone calls and emails, **responding to customer questions** and complaints.

It's not an easy job because sometimes things go wrong and customers are not satisfied with our services. It's very important to **remain calm** when customers are **stressed** or **upset**.

We spend most of the time in front of the computer so all our employees need to have an experience working with computers, especially with Excel sheets. Each account manager and a specialist is responsible for **particular customers** and they **keep records** of all orders, transactions and complains.

Answer questions:

1. How many customers do you have contact with?

We have a lot of customers,in total. I have contact with

2. How many orders per day do you process?

We usually process about.....

3. What is the biggest challenge in your job?

The biggest challenge in my job



Translate expressions:

- Set the goals
- Improve efficiency
- Meet deadline
- Open the new branch
- Improve quality of services
- Attract new customers
- Reinforce relationship
- Prepare budget
- Give a presentation
- Expand the range of services
- Obtain
- Results
- Busy
- Involved in
- Difficult
- Possible
- Impossible
- Complicated
- Achieve goals
- Influence
- Due to reasons beyond our control
- Challenging
- Follow procedures
- Offer solutions
- Come to conclusion
- Increase
- Change policy
- Due to
- Thanks to
- Profit
- Loss
- Reduce costs
- Improve quality of services
- Send an email
- Print documents
- Prepare the project
- Introduce a new strategy
- remuneration policy
- salary
- annual bonus
- busy period
- employees engagement
- company's performance
- new approach

- improvement
- gradually improve
- miss deadline
- arrange a meeting
- failure
- success
- experience
- experienced workers
- values
- open a file
- problems with computer
- improve procedures
- create friendly environment
- take steps to
- maternity leave
- sick leave
- effective bonus system
- motivated
- shift
- tight schedule
- open for changes

Translate sentences:

- Ona nie była wczoraj w pracy.
- Mamy dziś dużo zamówień.
- Pracujemy z domu trzy razy w tygodniu.
- Nie możemy dokonywać żadnych operacji.
- Jak Ci minął dzień?
- Co wczoraj robiłeś?
- Spotkanie zaczyna się o ósmej trzydzieści.
- Dostawa była opóźniona.
- Wysłaliśmy 20 sztuk zamiast dziesięciu.
- Czekamy na wasze potwierdzenie.
- Towar został uszkodzony.
- Czy możesz ze mną porozmawiać?
- Miałam wczoraj spotkanie o 8.30.
- Gdzie pracujesz?
- Wysłaliśmy złe towary.
- Zwykle jeżdżę do pracy samochodem.
- Opakowanie jest uszkodzone.

- Jestem odpowiedzialny za kontakt z klientem.
- Zwykle jestem bardzo zajęty.
- W moim dziale jest 15 osób.
- Dzwoniłem do ciebie wczoraj rano.
- Jest błąd w fakturze.
- On pracuje w magazynie.
- Czy wysłałeś mi potwierdzenie na maila?
- Nasz system komputerowy padł.
- Chcielibyśmy zmienić godzinę dostawy.
- Kierownik działu sprzedaży jest na zwolnieniu lekarskim.
- W załączniku jest faktura.
- Nie skontaktowali się z nami.
- Towar jest gotowy do wysyłki.
- Klient był bardzo zdenerwowany.