

# 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.