

الإنجليزية في الصورة: 25 عبارة لاستقبال الزبائن

الترحيب وبدء الحديث

في متجر أو مقهى أو مكتب استقبال بالصويرة، ابدأ بعبارات بسيطة واترك للزبون وقتا للرد. اختر أولا ثلاث عبارات تحتاجها فعلا في عملك، ثم أضف غيرها بالتدريج.

معنى العبارة	English
صباح الخير. كيف يمكنني مساعدتك؟	Good morning. How can I help you?
مرحبا. تفضل بالدخول.	Welcome. Please come in.
هل لديك حجز؟	Do you have a reservation?
هل يمكنني معرفة اسمك، من فضلك؟	May I have your name, please?
كم عدد الأشخاص في مجموعتكم؟	How many people are in your group?
هل ترغب في الجلوس هنا؟	Would you like to sit here?
اتبعني، من فضلك.	Please follow me.
هذه قائمة الطعام.	Here is the menu.
ماذا تود أن تشرب؟	What would you like to drink?
هل ترغب في شيء آخر؟	Would you like anything else?
سأتحقق من ذلك من أجلك.	I will check that for you.
لحظة من فضلك.	One moment, please.

الأسماء والأسعار والمواقف أمثلة للتدريب فقط. تحقق دائما من المعلومات الفعلية الخاصة بمكان عملك.

الفهم وتقديم المعلومات وإنهاء الحديث

طلب التكرار مهارة مفيدة. ركز على الكلمة المهمة: عدد أو وقت أو منتج. إن لم تكن متأكدا من الجواب، قل إنك ستتحقق بدلا من تقديم وعد غير مؤكد.

معنى العبارة	English
هل يمكنك إعادة ما قلت، من فضلك؟	Could you repeat that, please?
هل يمكنك التحدث ببطء أكثر قليلا؟	Could you speak a little more slowly?
دعني أتأكد من أنني فهمت جيدا.	Let me make sure I understood.
هل تقصد هذه السلعة؟	Is this the item you mean?
ثمن هذه السلعة ثمانون درهما.	This one costs eighty dirhams.
السعر موضح هنا.	The price is shown here.
يمكنك الدفع عند الصندوق.	You can pay at the counter.
هل ترغب في إيصال؟	Would you like a receipt?
المدخل على يسارك.	The entrance is on your left.
يبعد حوالي خمس دقائق سيرا على الأقدام.	It is about five minutes on foot.
أعتذر عن الانتظار.	I am sorry about the wait.
شكرا لزيارتكم.	Thank you for visiting us.
نتمنى لك إقامة ممتعة في الصويرة.	Enjoy your stay in Essaouira.

عبارة لكل موقف

اختر ثلاث عبارات: لطلب التكرار، ولذكر السعر، وللشكر. قلها من دون النظر إلى النص.

أربعة حوارات قصيرة

الموقف	الحوار بالإنجليزية
عند الوصول	A: Good morning. How can I help you? B: I have a reservation. A: May I have your name, please? B: Yes, it is Sam.
السؤال عن السعر	A: How much is this one? B: This one costs eighty dirhams. A: Eighty? B: Yes. The price is shown here.
تحديد الاتجاه	A: Where is the entrance? B: The entrance is on your left. A: Thank you. B: You are welcome.
طلب يحتاج إلى تحقق	A: Can we sit outside? B: One moment, please. I will check that for you. A: Thank you. B: Thank you for waiting.

تدرب مع شخص آخر وتبادل الأدوار. غير الاسم أو السلعة أو السعر، عنصرا واحدا كل مرة حتى يظل الحوار واضحا.

تدرب قبل اللقاء المقبل

1. لم تفهم ما قيل

يتحدث الزبون بسرعة كبيرة. ما العبارة المهدبة التي يمكنك استعمالها؟ اكتبها ثم انطقها بصوت مسموع.

2. أكمل الحوار

يسأل الزبون عن السعر ثم يطلب إيصالا. اكتب أربع جمل للحوار مستعملا سعرا افتراضيا.

3. قائمتك الصغيرة

دون أكثر ثلاثة مواقف تصادفها في عملك، من دون تسجيل أي معلومات شخصية عن الزبائن.

إجابات ممكنة: في التمرين الأول استعمل عبارة طلب التحدث ببطء. وفي الثاني ابدأ بالسؤال عن السعر، ثم قدمه، ثم اعرض إيصالا. توجد صيغ مهذبة أخرى صحيحة أيضا.

تعرف على البرنامج واطلب مكانا