

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐIỆN BIÊN
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KINH TẾ - KỸ THUẬT ĐIỆN BIÊN

GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH

NGÀNH: BÁN HÀNG TRONG SIÊU THỊ

TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 932/QĐ-CDKTKTĐB ngày
26/11/2020 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Kinh tế - Kỹ thuật Điện
Biên)*

Điện Biên, năm 2020

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình trên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

LỜI GIỚI THIỆU

Tiếng Anh chuyên ngành Bán hàng trong siêu thị là một trong những chủ đề được rất nhiều người quan tâm bởi nó gắn liền với cuộc sống hàng ngày của chúng ta, khi bán hàng tại siêu thị thì việc đầu tiên người bán hàng phải biết tiếng anh để giao tiếp với khách hàng và thực hiện các hoạt động bán hàng. Họ có thể truyền đạt thông tin về sản phẩm một cách rõ ràng và hấp dẫn, từ việc giới thiệu sản phẩm cho tới việc thuyết phục khách hàng mua hàng. Việc học tiếng Anh chuyên ngành Bán hàng trong siêu thị sẽ giúp bạn chủ động nâng cao kiến thức chuyên môn và vận dụng hiệu quả vào công việc sau khi ra trường.

Giáo trình Tiếng Anh chuyên ngành Bán hàng trong siêu thị gồm 6 bài với các chủ đề liên quan như cách tiếp cận người mua hàng, xác định xem khách hàng muốn mua gì, cho khách xem hàng, cung cấp giá cả và tính tiền cho khách hàng. Học xong 6 bài sẽ giúp sinh viên hiểu và vận dụng được các kiến thức chuyên ngành bằng tiếng Anh để từ đó có thể tiếp cận các sách chuyên ngành phục vụ cho nghề nghiệp trong tương lai.

Điện Biên, ngày 15 tháng 11 năm 2020

Tham gia biên soạn

1. Chủ biên: ThS. Phạm Thị Kim Thu
2. Cử nhân: Nguyễn Thị Thanh Hằng

MỤC LỤC

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN.....	2
LỜI GIỚI THIỆU	3
MỤC LỤC	4
GIÁO TRÌNH MÔN HỌC	5
Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:	5
Mục tiêu của môn học	5
Nội dung của môn học.....	5
Unit 1: Approaching the customer.....	6
Unit 2: Recommending the merchandise and persuading the customer.....	15
Unit 3: Telling the price.....	25
Unit 4: Charging.....	35
Unit 5: Paying in different ways.....	45
Unit 6: Handling the customers complaints and making appologise.....	54

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Tiếng Anh chuyên ngành

Mã môn học: C.TACN.3.321

Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:

- Vị trí: Là môn học cơ sở trong chương trình đào tạo cao đẳng ngành Bán hàng trong siêu thị

- Tính chất: Là môn học cung cấp các kiến thức về chuyên ngành bán hàng trong siêu thị với các chủ đề như: Cách tiếp cận khách hàng, xác định xem khách hàng muốn mua gì, cho xem hàng, giải thích và đề nghị với khách hàng, thử hàng hóa, giá cả, tính tiền...

- Ý nghĩa và vai trò của môn học: Là một môn học bổ trợ kiến thức cho sinh viên về cách bán hàng tại siêu thị cho học sinh ngành Bán hàng trong siêu thị trình độ cao đẳng, người học có thêm những kiến thức cơ bản về cách bán hàng nói chung như các thuật ngữ, cấu trúc về bán hàng phục vụ cho việc học tập của sinh viên.

Mục tiêu của môn học

- Kiến thức:

+ Nhớ và nắm vững vốn từ, cấu trúc, thuật ngữ Tiếng Anh chuyên ngành Bán hàng trong siêu thị

+ Giúp sinh viên có được những khái niệm, biết được cách sử dụng của các thuật ngữ chuyên ngành để các em có khả năng đọc hiểu và dịch được các tài liệu đơn giản.

- Kỹ năng:

+ Sử dụng thành thạo những vốn từ, thành ngữ, mẫu câu, kiến thức đã học để sử dụng tiếng Anh trong đọc hiểu các tài liệu chuyên ngành.

+ Sinh viên có thể giao tiếp trực tiếp trong công việc và có thể tiếp cận được với những thành tựu mới của tiến bộ khoa học kỹ thuật.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Nắm vững kiến thức, yêu thích môn học, có khả năng giao tiếp độc lập trong các tình huống, sáng tạo trong học tập, chấp hành nghiêm túc nội quy phòng học.

+ Biết vận dụng những kiến thức đã học vào chuyên ngành đào tạo.

+ Có tinh thần tự học, tự nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng nhu cầu của công việc.

Nội dung của môn học:

**UNIT 1:
APPROACHING THE CUSTOMER**

APPROACHING
NEW
CUSTOMERS



Mục tiêu

Trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về từ mới liên quan đến bán hàng, các cách tiếp cận khách hàng tại siêu thị; Đọc và dịch được bằng tiếng Anh các đoạn hội thoại liên quan đến chủ đề tiếp cận khách hàng.

Nội dung chính

I/ LISTENING AND SPEAKING

1. Listening

1.1 Dialogue 1:

At the toy department



A. Good morning, sir. Can I help you?

B. Yes, I'm thinking of buying a toy for my son.

A. May I know how old he is?

B. He'll be six next Sunday. The toy is for his birthday.

A. I see. How about this one?

1.2. Dialogue 2:

At the Interior Decoration store



A. Good afternoon, sir. I'm pleased to have you here.

B. Good afternoon.

A. Are you looking for some particular type of decoration material?

B. Well, it's hard to say. The truth is, I've got a new flat and I want to get some idea of what I will eventually need to decorate it.

A. I see. Well, you have certainly come to the right place, because we are an old – establish firm. If you will permit me, I could be happy to show you around and introduce some products for you.

***Practice:**

Listen and practice the dialogue with a partner

At the Household Electric Appliances Department.

- Please go right ahead.
- Yes, I'd like to buy a colour TV.
- May I help you?
- Yes. I know some. And I want to see around. The I will tell you what I want.
- We carry products from three large manufacturers and some imported ones, too. Do you have specific model in mind?

2. Speaking

Selling skills

1. Greeting:	- May I help you? - Can I be of any assistance? - Good afternoon, madam, something for you?
2. Shortening the distance from customer.	- Would you mind my recommending? - How do I address you?
3. Persuading to buy	- Well, let me tell you why.
4. Displaying goods.	- Please take a look at this. - That one, madam? - As you can see,...
5. Taking out	I have some samples
6. Helping customers to make the decision	- Think about the advantage you will get.
7. Letting customers says: "I will get it."	- It is going to be the pride of our company.

Practice

Work in pairs. Make a dialogue with your partner. One this the customer, and the other is the salesperson.

1. Would you take a look at this?
2. Let me show you some samples of various qualities.
3. Would you please look at these samples?
4. If you will step over here to this showcase, you'll find quite a wide range of brands.
5. Would you like to have a closer look at them?
6. Do you like this one?
7. Will this one do?
8. How do you like this?
9. I'll show you more for your choice.
10. Is this the one you want?
11. I'll pick out a good piece for you.
12. I'll get it for you right away.
13. Will you try this one?
14. Here you are.
15. I'm glad you like it. Here you are.

II/ READING AND WRITING.

1. Reading

Vocabulary: The words about approaching the customers.

- | | |
|--|-----------------------------------|
| - Customer / 'kʌstəmər/ (n)khách hàng | - approach / ə'prəʊtʃ/ (n)đến gần |
| - counter / 'kauntə/ (n)quầy hàng | - wait for:trông đợi |
| - particular / pə'tɪkjələ(r)/ (n) riêng biệt | - go ahead:tự nhiên |

- assortment / ə'sɔ:tmənt/ (n) phân loại
- decorate /'dekəreit/ (v) trang hoàng
- interior / in'tiəriə/ (adj) bên trong
- eventually / i'ventʃuəli/ (adv) cuối cùng
- introduce /'intrə'dju:s/ (v) giới thiệu
- established / is'tæblɪʃt/ (adj) thành lập
- article / 'a:tɪkl/ (n) bài báo
- be interested in: quan tâm
- item / 'aɪtəm/ (n) tin tức
- take care of: quan tâm
- product / 'prɒdʌkt/ (n) sản phẩm

Ten ways to approach new customers

Need to build up your customer base? Here are ten tried and tested ways to reach a whole new audience

1. Advertise somewhere new

Research publications that would appeal to your target market. Start with your local press, and then consider regional and trade publications. Look for free sources of advertising, such as local authority magazines, directories and community websites that list small businesses.

2. Use empty display spaces

Put up eye-catching promotional messages to make the most of your shop window, exhibition space or the sides of your vehicles. If you are renting premises or leasing the vehicle, check you are allowed to put up signs.

3. Encourage word-of-mouth recommendations

Satisfied customers are the best advocates for your business, so urge them to pass on your details to people they know. Ask friends and family to do the

