

Important words and phrases

Unit 1 *Welcome to the shop!*

afdeling	department
verkoopmedewerker	sales assistant
collega	colleague
artikelen retourneren	return articles
koopavond	late-night shopping
accessoires	accessories
een artikel ruilen	exchange an article
bedrijfsleider	manager
kassa	cash-desk, checkout, cash register
iemand doorverbinden met	put somebody through to
stagiair	trainee
stage	work placement
een afspraak maken	make an appointment
een afspraak bevestigen	confirm an appointment
een afspraak wijzigen	change an appointment
een afspraak afzeggen	cancel an appointment
warenhuis	department store
de leiding hebben	be in charge
geldautomaat, pinautomaat	ATM, automatic teller machine
aftrekken van	deduct from
overschrijven naar	transfer to
verkoopautomaat	vending machine
uitgave	expenditure
kassamedewerker	cashier
aankopen, boodschappen	purchases
cadeaubon	gift voucher
betalingsbewijs, kwitantie	receipt
breekbaar	fragile

Unit 2 *How may I help you?*

winkelbezoeker	shopper
koopgewoonten	buying habits
een vragenlijst invullen	fill in a questionnaire
een enquête houden	conduct a survey
onderwerp van gesprek	topic
consumentengedrag	consumer behaviour
toonbank	counter
gangpad in een winkel	aisle
detailhandelaar, detaillist	retailer
impulsaankopen	impulse purchases
bewering	statement
supermarktketen	supermarket chain
plaatselijk filiaal	local branch
thuisbezorging	home delivery
hoofdkantoor	head office
het assortiment uitbreiden	expand the assortment
een interview houden	conduct an interview
een klant benaderen	approach a customer
conclusies en aanbevelingen	conclusions and recommendations
inpakpapier	wrapping paper
overdekt winkelcentrum	shopping mall
rente	interest
(belangrijke) winkelstraat	high street
klandizie	custom
voordelen en nadelen	advantages and disadvantages

Unit 3 *Keeping the customer satisfied*

geld terug	refund, money back
creditnota, tegoedbon	credit note
pashokje, kleedhokje	fitting room
verkoopprijs	selling price
maat (kleding, schoenen)	size
kassabon	cash receipt, cash docket
betalen in maandelijkse termijnen	pay in monthly instalments
wisselgeld	change
betalingsvoorwaarden	terms of payment
vrachtwagen	lorry, truck
terugroepactie (van artikelen)	recall
planken, schappen	shelves
levensmiddelen, kruidenierswaren	groceries
winkelmandje	shopping basket
winkelwagentje	shopping cart, trolley
aankoopdatum	date of purchase
reparatie	repair
klachtenbrief	letter of complaint
aanbetaling	down payment, deposit
klantenservice	customer service
leverancier	supplier
kleingeld	change
garantiebewijs	guarantee card
klachten afhandelen	deal with, handle complaints
factuur	invoice

Unit 4 *Knowing your business*

assortiment	assortment
vrijetijdsleding	leisure wear
verkrijgbaar, beschikbaar	available
afmetingen (lengte x breedte x diepte)	dimensions (length x width x depth)
getalskorting	quantity discount
uit voorraad leverbaar	available from stock
fabrieksgarantie	manufacturer's guarantee
nieuwe catalogus en prijslijst	new catalogue and pricelist
bestelformulier	order form
speciale aanbieding	special offer
een aankoop doen per post	make a purchase by mail
vervoerder	carrier
draagbaar	portable
gebruiksaanwijzing	instructions for use
garantievoorwaarden	guarantee conditions
bestelwagen	van
vulploegmedewerker, vakkenvuller	shelf-filler
inclusief btw	including VAT
exclusief btw	excluding VAT
gebruik, wijze van gebruik	usage
reiniging en onderhoud	cleaning and maintenance
winstgevend	profitable
houdbaarheid	shelf-life
brutowinst	gross profit
schadevergoeding eisen	claim damages / compensation
onderhoudsinstructies	maintenance instructions

Unit 5 *Orders are orders*

een bestelling plaatsen bij	place an order with
hoeveelheid, aantal	quantity
stuksprijs	unit price
vanwege een staking	due to / because of a strike
een boodschap achterlaten	leave a message
spoedbestelling	rush order
verzendkosten in rekening brengen	charge shipping costs
een bestelling wijzigen	change an order
een bestelling bevestigen	confirm an order
een bestelling annuleren	cancel an order
inkoopbeleid	buying policy
potentiële klanten	potential customers, prospects
consument, gebruiker	consumer
verkeerd gebruik	misuse
fabrikant	manufacturer, producer
orderbevestiging	order confirmation
defect, mankement	defect
kredietplan	credit scheme
winkelbeleid	store policy
een klant naar een collega verwijzen	refer a customer to a colleague
rondkijken (in winkel)	browse (around)
bezorgkosten	delivery charges
indeling (van een winkel)	layout
voorkeur	preference
aanbevelingen doen	make recommendations
een verstandhouding met de klant opbouwen	establish a rapport with the customer
productkennis	product knowledge

Unit 6 Clicks & bricks

kassa, kasregister
veiligheid, beveiliging
voorraadbeheer
afzet
marktaandeel
samenvatten
concurrent
een verzoek doen
agendapunt
belevingseconomie
koopervaring
grondstof
stagiair
leverancier
bezorgdienst
stopzetten
opkomst, het opkomen
(belangrijke) winkelstraat
klanten trekken, lokken
apparaatje, hebbedingetje, snufje
abonnement
lancering
toegang hebben tot
kantoorbehoeften
potentiële koper

cash-desk, checkout, cash register
security
stock control
sales
market share
summarise
competitor
make a request
item on the agenda
experience economy
shopping experience
raw material
trainee
supplier
delivery service
cease, halt
emergence
high street
draw customers
gadget
subscription
launch
have access to
stationery
potential buyer

Unit 7 *A job like no other*

bezittingen	assets
het huidige personeel	the current staff
solliciteren naar	apply for
vacatures in de detailhandel	retail vacancies
sollicitatie	application
sollicitatiegesprek	job interview
eerste verkoper	senior sales assistant
secundaire arbeidsvoorwaarden	fringe benefits
arbeidsvoorwaarden	conditions of employment
pensioenregeling	pension scheme
personeelsadvertentie	job advertisement
referentie	reference
sollicitatiebrief	letter of application
warenhuis	department store
eisen, vereisten	requirements
begeleidende brief	covering letter
sollicitant	applicant
ontslag nemen	resign
schoolverlater	schoolleaver
vakantiegeld	holiday pay
arbeidscontract	contract of labour
twee maanden opzegtermijn	two months' notice
concurreren met	compete with
compenseren	compensate
filiaal	branch

Unit 8 Shopped!

winkeldiefstal
gemiddeld
oneerlijk
veiligheidsmaatregelen
winkeldief
invloed op
gangpad (in winkel)
afdeling
detectiepoortje
vitrine
winkelvloer
indeling (van de winkel)
caissière
betrappen
het verkooppersoneel afleiden
ploegwisseling
artikelen, koopwaar
kenmerk, typische eigenschap
winkelbezoeker
speciale aanbieding
bekentenis
veroordeling
pikken, gappen
vervolgen
richtlijn

shoplifting
on average
unfair, dishonest
safety measures
shoplifter
influence on, impact on
aisle
department
detection gate
display case
shop floor
layout
cashier
catch
distract sales staff
shift change
merchandise
characteristic
shopper
special offer
confession
conviction
lift
prosecute
guideline

Unit 9 Trade fair

een handelsbeurs bezoeken
bestaande en potentiële klanten
concurrent
tentoonstellen
producteigenschappen
horeca
evenement
verkooppraat
het volledige assortiment
exposant
modieus
modebewust
moderne en klassieke ontwerpen
op bestelling maken
vakliteratuur
locatie
bereikbaarheid
parkeerfaciliteiten
vulploegmedewerker
zich inschrijven voor een beurs
verkoper
monster (van een product)
tentoonstelling
winkelformule
ondernemer

attend a trade fair
existing and potential customers
competitor
display, exhibit
product features
catering industry
event
sales talk, sales pitch
entire assortment
exhibitor
fashionable
fashion conscious
modern and classic designs
make to order
sales literature
location
accessibility
parking facilities
shelf-filler
register for a trade fair
salesman
sample
show, exhibition
shop formula
entrepreneur

Unit 10 *What the future has in store*

steeds meer, in toenemende mate	increasingly
tijdverdrijf	pastime
wereldwijd	worldwide, global
overdekt winkelcentrum	shopping mall
invloed op	influence on, impact on
overgang	transition
overheersen	dominate
groeipotentieel	growth potential
kunstmatig	artificial
veronderstelling	supposition
uitdaging	challenge
verkrijgbaar	available
levertijd	delivery time
getalskorting	quantity discount
bestelnummer	order number
maten: S – M – L	sizes: S – M – L
een boodschap achterlaten	leave a message
contact opnemen met	contact
orders verwerken	process orders
vrachtwagen	truck, lorry
factuur	invoice
zending	shipment
een enquête houden	conduct a survey
seizoens-	seasonal
winkelformule	shop formula