

PDF de poche

Le vocabulaire anglais du commercial

Le vocabulaire anglais du commercial pour vendre à une entreprise (B2B)

Lorsqu'il vend des services à une entreprise, le commercial doit faire preuve de plus de professionnalisme que s'il vendait à un particulier. S'adresser à un client en B2B, c'est proposer un service complet, automatisé et utile à long terme.

De nombreuses entreprises extérieures pourront aussi faire appel à vos services, vous devrez donc être prêt à dialoguer dans la langue internationale (l'anglais) pour avoir une chance de conclure vos ventes.

Les bases du vocabulaire technique pour faire du B2B en anglais

Funnel => Signifie « entonnoir ». Désigne un tunnel par lequel le client entre et où il ressort client de votre entreprise. Il existe plusieurs types de funnel : TOFU, MOFU, BOFU.

TOFU, MOFU et BOFU => Top Of the Funnel, Middle of the Funnel et Bottom of The Funnel. Le TOFU désigne l'acquisition de trafic et de contacts. Le MOFU correspond à la phase de transition. Et le BOFU désigne la phase d'achat final.

Buyer's journey => Désigne le parcours d'achat. Il comporte plusieurs étapes : découverte, considération, décision et achat. Votre rôle est de rendre ce parcours le plus fluide et agréable possible.

- CRM = « **Customer Relationship Management** ».

Désigne la gestion de la relation client.

- CSM => « **Customer Success Manager** ».

Responsable du Succès Client. Désigne le professionnel dont la mission consiste à tout faire pour que son client soit heureux.

- SDR => « **Sales Development Representative** ».

Le « responsable de la prospection commerciale » est chargé de trouver des prospects et de les rendre tout beaux, tout prêts avant de les transmettre au commercial qui s'occupera de conclure la vente.

Les bases du vocabulaire technique pour faire du B2B en anglais

- KPI = « **Key Performance Indicator** »
soit indicateur-clé de performance.
- Lead = En marketing, un lead désigne un **contact qui a transmis ses informations** de contact mais dont on n'est pas encore sûr de l'intérêt.
- MQL = « **Marketing Qualified Lead** ». Désigne un lead vérifié et approuvé par le service marketing. Il répond à nos critères de ciblage et a manifesté un intérêt pour notre solution.
- SQL = « **Sales Qualified Lead** ». Désigne un lead vérifié et approuvé par le service commercial.
- Offboarding = correspond à la « **désintégration** ». Action de dire adieu avec politesse à un client qui souhaite mettre un terme à votre collaboration.
- Progressive profiling = **profilage progressif**. C'est l'action d'enrichir petit à petit les profils de ses leads en interagissant et en récoltant des données sur eux, sans pour autant les surexploiter.
- Churn = Désigne la **proportion d'utilisateurs qui se sont désinscrits** sur une période donnée.
- Webinar = Désigne une **réunion collective diffusée sur le web**.
- CAC = « **Customer Acquisition Cost** » ou coût d'acquisition client.
- CLV = « **Customer Lifetime Value** » ou Valeur Vie Client.

Les différences de langage entre le B2B et le B2C

Lorsqu'on s'adresse à un client particulier, et non pas à une entreprise, on utilisera un langage et un vocabulaire beaucoup plus familier, pour mettre directement de la proximité entre le client et l'entreprise. C'est le principe de donner une valeur émotionnelle à l'entreprise, pour le client.

En revanche, quand on s'adressera à une entreprise, qui connaît bien son milieu et qui est vigilante dans chacun de ses choix, les techniques d'acquisitions de leads ne seront, évidemment, pas les mêmes.

Le vocabulaire du service commercial en anglais

Les clients d'un service peuvent être de n'importe quelle nationalité, et c'est souvent le cas ! Si vous exercez dans un service commercial, vous devrez vous préparer à ce genre de situation délicate.

Parler anglais est un atout considérable dans le milieu commercial, mais encore plus quand vous travaillez auprès du service commercial d'une entreprise ! Aujourd'hui, c'est presque un des prérequis pour faire partie d'un tel service.

Les différences de langage entre le B2B et le B2C

- **To cancel an order** = annuler une commande
- **A commercial traveller** = un représentant
- **To come to maturity** = arriver à échéance
- **To complain** = se plaindre
- **To consider** = considérer, examiner, songer
- **To consign** = expédier, envoyer
- **A consultant** = un conseiller
- **CWO (cash with order)** = paiement comptant à la commande
- **A deadline** = date limite
- **A debtor** = débiteur
- **To deliver** = distribuer, livrer
- **Delivery** = distribution, livraison
- **A discount** = une réduction
- **A feedback** = un retour d'information, un feedback
- **An invoice** = une facture (à faire payer)
- **An offer** = une offre
- **An outlet** = un point de vente
- **To pay by instalments** = payer en plusieurs versements
- **A payment** = un paiement
- **Penalty** = peine, condamnation
- **A reduction** = une réduction, une baisse
- **Refund** = le remboursement
- **Responsibility** = la responsabilité

Le vocabulaire du service client en anglais

- **Customer Service training** = Formation pour le service clients
- **Over-the-phone customer service** = Service clients téléphonique
- **Face-to-face customer service** = Service clients sur place
- **Technical support** = Support technique
- **Outsourcing** = Sous-traiter
- **A call center** = Un centre d'appels
- **Customer loyalty/ Brand loyalty** = Fidélité client / Fidélité à la marque
- **Automated customer service** = Service clients automatisé

Les expressions du service commercial pour parler au client en anglais

- Comment puis-je vous aider ?
How can I help you ?
- Quel est votre problème ?
What's your problem ?
- Je vais trouver une solution rapidement
I'll find a solution soon
- Merci de votre patience !
Thanks for your patience !
- Comment puis-je réparer cette erreur ?
How can I fix this mistake ?
- Je vais partager votre problème à toute l'équipe pour trouver une solution rapidement.
I will share your problem with the whole team to find a quickly solution.
- Nous sommes vraiment désolés de cette mauvaise expérience.
We are very sorry about this bad experience.

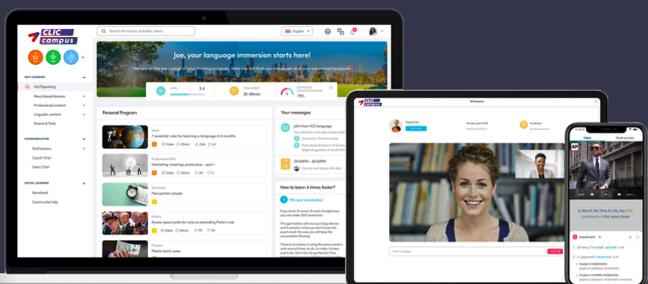
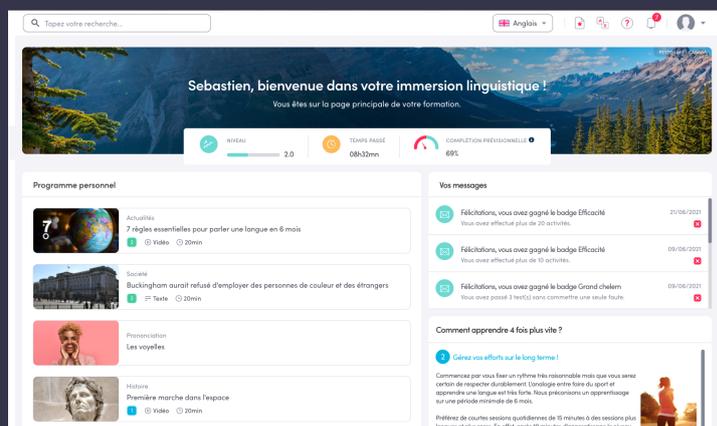
Les expressions du service commercial pour parler au client en anglais

- Est-ce que je peux vous aider pour autre chose ?
Is there anything else I can help you with ?
- N'hésitez pas à nous contacter pour d'autres demandes.
Do not hesitate to contact us for further requests.
- Il y a une promotion exclusive pour nos clients les plus fidèles !
There is an exclusive promotion for our most loyal customers !

Adaptez votre formation à votre métier.

“ Une formation aux langues étrangères sur-mesure pour un apprentissage 4x plus rapide ”

- ✓ Un accès **e-learning** illimité 24h/24h sur **mobile** et **ordinateur**.
- ✓ Un **test d'entrée** pour **personnaliser** votre **parcours d'apprentissage** selon votre **niveau** et vos **centres d'intérêts**.



- ✓ Des **cours particuliers** en **visioconférence** ou par **téléphone**.
- ✓ Avec des **professeurs diplômés** et **natifs anglophone**.
- ✓ Vos **professeurs** sont **disponibles** de **6h à minuit**, vous avez le choix entre des dizaines d'enseignants aux **origines** et **accents variés**.

- ✓ Chaque **cours particulier** est **personnalisé** selon votre profil et vos objectifs
- ✓ Profitez également d'un **accompagnement pédagogique** pour suivre votre progression et répondre à toutes vos questions.

Découvrez nos formations d'anglais sur
Clic-Campus.fr

En savoir plus