

Le vocabulaire anglais du commercial PDF 2024

Les bases du vocabulaire technique pour faire du B2B en anglais

Français	Anglais
CRM : Gestion de la relation client	CRM: Customer Relationship Management
CSM : Responsable du Succès Client	CSM: Customer Success Manager
SDR : Responsable de la prospection commerciale	SDR: Sales Development Representative
KPI : Indicateur-clé de performance	KPI: Key Performance Indicator
Lead : Contact potentiel non encore qualifié	Lead: A contact who has shared their info but whose interest is not yet confirmed
MQL : Lead qualifié par le marketing	MQL: Marketing Qualified Lead
SQL : Lead qualifié par le commercial	SQL: Sales Qualified Lead
Offboarding : Désintégration / Fin de collaboration client	Offboarding: Politely ending a collaboration with a client
Profilage progressif : Enrichissement progressif du profil d'un lead	Progressive profiling: Gradual enrichment of lead profiles through interaction
Churn : Taux de désinscription / perte d'utilisateurs	Churn: Percentage of users who unsubscribe over a given period
Webinar : Réunion en ligne	Webinar: Online meeting or seminar
CAC : Coût d'acquisition client	CAC: Customer Acquisition Cost
CLV : Valeur vie client	CLV: Customer Lifetime Value

Le vocabulaire anglais fondamental pour le service commercial

Français	Anglais	Français	Anglais
Annuler une commande	To cancel an order	Un représentant	A commercial traveller
Arriver à échéance	To come to maturity	Se plaindre	To complain
Considérer, examiner, songer	To consider	Expédier, envoyer	To consign
Un conseiller	A consultant	Paiement comptant à la commande	CWO (cash with order)
Date limite	A deadline	Débiteur	A debtor
Distribuer, livrer	To deliver	Distribution, livraison	Delivery
Une réduction	A discount	Un retour d'information, un feedback	A feedback
Une facture (à faire payer)	An invoice	Une offre	An offer
Un point de vente	An outlet	Payer en plusieurs versements	To pay by instalments
Un paiement	A payment	Peine, condamnation	Penalty
Une réduction, une baisse	A reduction	Le remboursement	Refund
La responsabilité	Responsibility	Rapport qualité prix	Value for money

Le vocabulaire du service client en anglais

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

Le vocabulaire anglais du commercial : les métiers

Français	Anglais	Français	Anglais
Comptable	Accountant	Banquier	Banker
Commissaire aux comptes	Auditor	Ambassadeur	Ambassador
Un commercial	Salesperson	Créancier	Creditor
Acheteur	Buyer	Conseiller commercial	Sales consultant
Chef de rayon	Department manager	Responsable commercial	Sales manager
Responsable de marque	Brand manager	Conseiller clientèle	Customer advisor
Courtier en banque	Bank broker	Commerçant	Shopkeeper
Caissier	Cashier	Conseiller technico-commercial	Technical sales representative

 **Les expressions du service commercial pour parler au client en anglais**

Français	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 quick solution.
Nous sommes vraiment désolés de cette mauvaise expérience.	We are very sorry about this bad experience.
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!