

TOEIC EXAM PREPARATION – CHAPTER 6

I- Key Vocabulary

- **Courteous:** courtois(e), poli(e)
- **Customer service:** service client (*surtout par téléphone*), service après-vente
- **Building a relationship:** établir, développer, renforcer une relation
- **Clients:** client, cliente
- **Guarantee:** garantir (*qch à qqn*), garantie
- **Defective:** défectueux/se, défaillant(e), déficient(e)
- **Feedback:** remarque, impression, réaction
- **Dealing with complaints:** étudier, recueillir, traiter, faire face aux plaintes, réclamations
- **Regain the trust:** regagner la confiance
- **Expectations:** attente, espoir, espérance
- **Satisfied:** satisfait, content
- **Commitment:** engagement
- **Quality:** qualité
- **Reliability:** fiabilité, sérieux, crédibilité

II- Examples

1. The manager is **courteous** and listens to their views with proper consideration.
Le manager est courtois et écoute leurs points de vue avec la considération appropriée.
2. I constantly have to complain about **customer service** in this shop.
Il faut sans cesse que je me plaigne au service après-vente de ce magasin.
3. With large corporations it is often a case of **building a relationship** within highly structured teams.
Pour les grands groupes, il s'agit souvent de développer une relation d'échange avec des équipes très structurées.
4. In times of economic crisis, the purchasing power of **clients** drops exponentially.
En temps de crise économique, le pouvoir d'achat des clients diminue de façon exponentielle.
5. The contract cannot **guarantee** the non-violation of third-party patents.
Le contrat ne garantit pas la non-violation des brevets de tiers.
6. A single **defective** cable can paralyse the network.
Un seul câble défectueux peut paralyser le système réseau.
7. The website encourages its visitors to give **feedback** about their products.
Le site encourage ses utilisateurs à faire part de leurs remarques concernant leurs produits.
8. The time taken in **dealing with complaints** has been shortened to ensure quicker solutions.
Les délais de traitement des plaintes ont été raccourcis afin de garantir des solutions rapides.
9. The next step would be to **regain the trust** of investors and the G20 action plan could help.
La prochaine étape sera de regagner la confiance des investisseurs, ce que le plan d'action du G20 pourrait aider à faire.
10. It is our responsibility to meet clients' **expectations** within reasonable time.
Nous avons la responsabilité de répondre aux attentes des clients dans un temps raisonnable.
11. The committee is highly **satisfied** with your report and you will be generously rewarded.
Le comité se dit hautement satisfait par ton rapport et récompensera ton travail.
12. Her strong **commitment** to consumers' rights made her determined to continue.
Son profond engagement en faveur du droit des consommateurs a renforcé sa détermination.
13. Fairtrade deliver a high **quality** product for a fair price with a reasonable return to the producer.
Le commerce équitable offre un produit de grande qualité à un bon prix et avec un rendement raisonnable pour le producteur.
14. The marketing study revealed the validity and **reliability** of the new commercial policy.
L'étude marketing a révélé la validité et la fiabilité de la nouvelle politique commerciale.