

Αγγλική εμπορική ορολογία

ΤΟΜΟΣ Β΄

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ
ΤΩΝ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΑΞΟΝΑΣ 3



Communication

ΑΓΓΛΙΚΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ
ΤΟΜΟΣ Β΄

ΕΘΝΙΚΗ ΣΥΝΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

**ΑΓΓΛΙΚΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ
ΤΟΜΟΣ Β΄**

Copyright: ΕΣΕΕ, Αθήνα 2014

ISBN: 978-618-81219-4-2

ISBN SET: 978-618-81219-5-9

Διορθώσεις: Γιώργος Σαμουρέλης

Σχεδίαση εξωφύλλου: Λ. Πεδιώτη

Ηλεκτρονική σελιδοποίηση: Δημιουργική ομάδα ΣΥΝΘΕΣΗ

Παραγωγή, εκτύπωση, βιβλιοδεσία: ΣΥΝΘΕΣΗ

Ζωσδόχου Πηγής 55-57, 106 81 Αθήνα

Τηλ.: 210 38 39 711, 210 38 39 714

www.synthesi-print.gr, info@synthesi-print.gr

Σχήμα: 17 x 24

Εθνική Συνομοσπονδία Ελληνικού Εμπορίου

Μητροπόλεως 42, 105 63 Αθήνα

Τηλ.: 210.32.59.200 Fax: 210.32.59.209

www.esee.gr, e-mail: info@esee.gr, administrator@esee.gr

Απαγορεύεται κάθε ολική ή μερική αναπαραγωγή του έργου
με οποιονδήποτε τρόπο χωρίς την έγγραφη άδεια του εκδότη.

Κεντρική διάθεση: ΕΣΕΕ, Μητροπόλεως 42

ΕΡΜΕΙΟΝ 2 - Προγράμματα δια βίου εκπαίδευσης για το ανθρώπινο δυναμικό των εμπορικών επιχειρήσεων

ΕΡΜΕΙΟΝ 2
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΤΩΝ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΑΞΙΟΝΑΣ 3 – 50 ΩΡΩΝ

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ

ΕΝΟΤΗΤΑ 4

ΑΓΓΛΙΚΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ
ΤΟΜΟΣ Β΄

Αθήνα 2014

Πρόλογος 1^{ns} έκδοσης

Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό αποτελεί τμήμα του Έργου «ΕΡΜΕΙΟΝ» Προγράμματα Δια Βίου Εκπαίδευσης της Εθνικής Συνομοσπονδίας Ελληνικού Εμπορίου, στο πλαίσιο της Κατηγορίας Πράξεων 2.5.1.α «Ανάπτυξη των ΙΔΒΕ και λειτουργία προγραμμάτων δια βίου εκπαίδευσης» του ΕΠΕΑΕΚ ΙΙ. Το έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) κατά 80% και από Εθνικούς πόρους κατά 20%.

Στόχος του προγράμματος είναι η αναβάθμιση των γνώσεων εμπόρων επιχειρηματιών, στελεχών εμπορικών επιχειρήσεων αλλά και κάθε άλλου που ενδιαφέρεται για τον σημαντικό αυτόν τομέα της οικονομίας, με στόχο την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της επίδοσης των επιχειρήσεών τους.

Το εκπαιδευτικό υλικό του προγράμματος καλύπτει μια μεγάλη σειρά θεμάτων συγκροτώντας τις εξής δώδεκα εκπαιδευτικές ενότητες: «Χρηματοοικονομική Διαχείριση Εμπορικών Επιχειρήσεων», «Πώς να Δημιουργήσετε μια Επιτυχημένη Εμπορική Επιχείρηση», «Επιτυχημένες Πωλήσεις στις Εμπορικές Επιχειρήσεις», «Τεχνικές Διαπραγματεύσεων στις Αγορές - Πωλήσεις των Εμπορικών Επιχειρήσεων», «Η/Υ και Νέες Τεχνολογίες στις Εμπορικές Επιχειρήσεις», «Αγγλική Εμπορική Ορολογία», «Στελέχωση και Διαχείριση του Ανθρώπινου Δυναμικού της Εμπορικής Επιχείρησης», «Λογιστικά Θέματα Εμπορικής Επιχείρησης», «Φορολογικά Θέματα Εμπορικής Επιχείρησης για μη Ειδικούς», «Διεθνοποίηση Εμπορικών Επιχειρήσεων, Διαχείριση Αποθήκης Εμπορικών Επιχειρήσεων», «Διοίκηση της Μικρής Οικογενειακής Εμπορικής Επιχείρησης».

Το εγχειρίδιο της παρούσας ενότητας «Αγγλική εμπορική ορολογία» συνδυάζεται με την ηλεκτρονική εκπαιδευτική πλατφόρμα ΕΡΜΕΙΟΝ και συνοδεύεται από αντίστοιχο Οδηγό Εκπαιδευτή. Τα παρόν εκπαιδευτικό υλικό εκπονήθηκε στο πλαίσιο του Υποέργου 3: «ΑΝΑΠΤΥΞΗ / ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ» του Προγράμματος «ΕΡΜΕΙΟΝ», ανάδοχος του οποίου ήταν η ένωση φορέων «Κέντρο Ερευνών Πανεπιστημίου Πειραιώς» - Allweb Solutions SA, με επιστημονικό υπεύθυνο τον καθηγητή του Πανεπιστημίου Πειραιώς κ. Ιωσήφ Χασσίδ. Την ευθύνη ανάπτυξης του υλικού της συγκεκριμένης Ενότητας εκ μέρους του αναδόχου, είχαν οι κυρίες Φωτεινή Σιβρίδου, Χρυσούλα Τόμπρου, Πελαγία Μόρμωρη και Αδαμαντία Γκιουζέλη. Την επιμέλεια των κειμένων και το συντονισμό του συγγραφικού έργου είχε ο κ. Γιάννης Καζάκος.

Την Κεντρική Ομάδα Έργου του Προγράμματος «ΕΡΜΕΙΟΝ» συγκροτούν οι κ.κ.: Δημήτρης Πρίφτης, Γιώργος Παχούλας, Παναγιώτα Λέντζα, Σταυρούλα Χαριτοπούλου, Δήμητρα Γούναρη, Γιώργος Θεοφιλόπουλος, Αντώνης Κόνσολας, Ανδρέας Χατζόπουλος, Δημήτρης Λάμπρου. Επιστημονική υπεύθυνη του έργου είναι η κ. Βάλια Αρανίτου, Λέκτορας του Πανεπιστημίου Κρήτης. Την παρακολούθηση του έργου, εκ μέρους του Δ.Σ. της Ε.Σ.Ε.Ε., έχει ο κ. Γιώργος Καρανίκας. Ο πρόεδρος της Ε.Σ.Ε.Ε. κ. Δημήτρης Αρμενάκης συνέβαλε σημαντικά στην πορεία του έργου, παρακολουθώντας στενά και υποστηρίζοντας θερμά το σύνολο των επιμέρους σταδίων της υλοποίησής του.

Αθήνα 2008

Πρόλογος 2^{ns} έκδοσης

Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό δημιουργήθηκε στο πλαίσιο του έργου «ΕΡΜΕΙΟΝ - Προγράμματα Δια Βίου Εκπαίδευσης της Εθνικής Συνομοσπονδίας Ελληνικού Εμπορίου» (ΜΙΣ: 1 14681, Κατηγορία Πράξεων 2.5.1.α «Ανάπτυξη των ΙΔΒΕ και λειτουργία προγραμμάτων δια βίου εκπαίδευσης» του ΕΠΕΑΕΚ ΙΙ). Το έργο συγχρηματοδοτήθηκε κατά 80% από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) και κατά 20% από Εθνικούς πόρους. Το σύνολο του εκπαιδευτικού υλικού που δημιουργήθηκε στο πλαίσιο του έργου «ΕΡΜΕΙΟΝ - Προγράμματα Δια Βίου Εκπαίδευσης της Εθνικής Συνομοσπονδίας Ελληνικού Εμπορίου» καλύπτει μια μεγάλη σειρά θεμάτων που αφορούν κρίσιμες λειτουργίες μιας εμπορικής επιχείρησης (συνολικά 12 ενότητες / τίτλοι Προγραμμάτων Δια Βίου Εκπαίδευσης).

Η παρούσα έκδοση πραγματοποιείται στο πλαίσιο των Πράξεων «ΕΡΜΕΙΟΝ 2 - Προγράμματα Δια Βίου Εκπαίδευσης για το ανθρώπινο δυναμικό των εμπορικών επιχειρήσεων (Α.Π.7 – Α.Π.8 – Α.Π.9)», οι οποίες είναι ενταγμένες στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» (κωδικό ΟΠΣ: 277690, 277700 και 277701 αντίστοιχα) και συγχρηματοδοτούνται από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΚΤ).

Σκοπός του «ΕΡΜΕΙΟΝ 2» είναι η υλοποίηση Προγραμμάτων Δια Βίου Εκπαίδευσης για τους εμπόρους επιχειρηματίες (εργοδότες και αυτοαπασχολούμενους), τους εργαζόμενους στις εμπορικές επιχειρήσεις και λοιπούς ενδιαφερόμενους (π.χ. υποψήφιοι νέοι επιχειρηματίες), που ενδιαφέρονται να αποκτήσουν επιπλέον γνώσεις και δεξιότητες σε θέματα της εργασίας τους, να βελτιώσουν την απόδοσή τους και να παρέχουν υπηρεσίες υψηλότερης ποιότητας στους καταναλωτές και πελάτες τους.

Το εκπαιδευτικό υλικό της παρούσας έκδοσης, αν και βασισμένο στο αντίστοιχο υλικό του «ΕΡΜΕΙΟΝ - Προγράμματα Δια Βίου Εκπαίδευσης της Εθνικής Συνομοσπονδίας Ελληνικού Εμπορίου», μετασχηματίστηκε από την Ένωση «ΚΟΡΥΜΒΟΣ Α.Ε - ΕΚΠΑ/ΕΛΚΕ», με Επιστημονικό Υπεύθυνο τον Καθηγητή του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών κ. Παναγιώτη Πετράκη και Υπεύθυνο Διδακτικού Σχεδιασμού τον Ομότιμο Καθηγητή του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών κ. Διονύσιο Αναπολίτανο, και εντάχθηκε στον Θεματικό Άξονα 3 του «ΕΡΜΕΙΟΝ 2», ο οποίος περιλαμβάνει Προγράμματα Δια Βίου Εκπαίδευσης διάρκειας 50 ωρών.

Το εγχειρίδιο της παρούσας Ενότητας «Αγγλική εμπορική ορολογία II» συνδυάζεται με ηλεκτρονική εκπαιδευτική πλατφόρμα και ηλεκτρονικό εκπαιδευτικό υλικό. Το εγχειρίδιο εκπονήθηκε στο πλαίσιο του Υποέργου 3: «Εκπόνηση και Προσαρμογή Εκπαιδευτικού Υλικού και Ηλεκτρονικών Εργαλείων Εκπαίδευσης», με επιστημονικό υπεύθυνο τον Αναπληρωτή Καθηγητή του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών κ. Γεώργιο Γκότση. Την επιμέλεια των κειμένων είχε ο κ. Γιώργος Σαμουρέλης.

Αθήνα 2014

Γενικά

Η Ενότητα αυτή είναι ένα πρόγραμμα εκμάθησης της αγγλικής ορολογίας που αφορά εμπορικές επιχειρήσεις και εμπόρους.

Το πρόγραμμα απευθύνεται κυρίως σε εκείνους τους επιχειρηματίες που συνεργάζονται ή έχουν εμπορικές συναλλαγές με το εξωτερικό ή σκοπεύουν να δημιουργήσουν τέτοιες σχέσεις στο μέλλον. Θεωρείται, λοιπόν, απαραίτητο ότι πρέπει να είναι ενήμεροι της ορολογίας που χρησιμοποιείται στις συναλλαγές τους με το εξωτερικό και η οποία αφορά σε προϊόντα, αγορές ή πωλήσεις, προώθηση προϊόντων, εμπορικές εκθέσεις, διαφήμιση, σχέσεις με τράπεζες, επιταγές, τιμολόγια, συναλλαγματικές, φορτωτικές, επιτόκια και συνάλλαγμα, χρηματιστήριο και άλλες δραστηριότητες.

Θα πρέπει επίσης να μάθουν πώς να συνεννοούνται με ξένους πελάτες ή συνεργάτες και, ακόμα, να γνωρίσουν την ορολογία των Η/Υ και της σύγχρονης τεχνολογίας.

Η Ενότητα αποτελείται από 9 κεφάλαια, κάθε ένα εκ των οποίων αναφέρεται σε ένα συγκεκριμένο θέμα και περιλαμβάνει αρκετά υποκεφάλαια. Σε αυτά παρουσιάζεται ένα κείμενο ή διάλογος με λεξιλόγιο ειδικής ορολογίας, συνοδευόμενο από ασκήσεις για πρακτική εξάσκηση τόσο σε θέματα ορολογίας όσο και σε θέματα γλώσσας. Οι λέξεις ορολογίας παρατίθενται στο εμπορικό λεξιλόγιο, ενώ τα σπουδαιότερα γραμματικά φαινόμενα περιλαμβάνονται σε ειδικό εγχειρίδιο για τους εκπαιδευόμενους.

Προτρέπουμε τον εκπαιδευόμενο να συμβουλευέται τη γραμματική πριν ασχοληθεί με γλωσσικές ασκήσεις. Αυτό, βεβαίως, εξαρτάται από το επίπεδό του, το οποίο υποθέτουμε ότι θα είναι τουλάχιστον στο επίπεδο του Lower Certificate. Εάν, λοιπόν, το επίπεδο είναι ικανοποιητικά υψηλό, τότε του προτείνουμε πρώτα να ασχολείται με τις πρακτικές ασκήσεις (γλώσσας και ορολογίας) και μετά να συμβουλευέται γραμματική και λεξιλόγιο για επιβεβαίωση και τυχόν διόρθωση.

Κατά τον ίδιο τρόπο, η προσέγγιση των διαλόγων και των κειμένων μπορεί να γίνεται με διαφορετικούς τρόπους. Μπορούν οι εκπαιδευόμενοι, αφού αποκτήσουν πρόσβαση στην πλατφόρμα ηλεκτρονικού εκπαιδευτικού υλικού του ΕΡΜΕΙΟΝ, να ακούνε το διάλογο ή το κείμενο μία έως και τρεις φορές (ανάλογα με τη δυσκολία του) χωρίς να το διαβάζουν, αλλά να το κατανοήσουν ακουστικά. Μπορούν αντίθετα να ακούν και να διαβάζουν ένα διάλογο ή κείμενο που θεωρείται αρκετά δύσκολο περισσότερες από μία φορές και να

καταφεύγουν στο λεξιλόγιο εάν υπάρχουν λέξεις που δεν μπορούν να κατανοήσουν από τα συμφραζόμενα.

Μετά την πλήρη κατανόηση του εκάστοτε κειμένου μπορούν οι εκπαιδευόμενοι να ασχολούνται με τη λύση των ασκήσεων, σε ορισμένες από τις οποίες είναι πιθανόν να συναντήσουν άγνωστο λεξιλόγιο. Πρέπει να διευκρινιστεί ότι λόγω της ιδιομορφίας της Ενότητας, η οποία γίνεται προσιτή στον εκπαιδευόμενο μέσω ηλεκτρονικής μορφής (e-learning), οι ασκήσεις που επιλέχθηκαν ακολουθούν έναν ορισμένο τύπο που μπορεί να χειρισθεί ο εκπαιδευόμενος, ώστε να βρίσκει τη σωστή απάντηση γρήγορα και εύκολα για να μπορεί να κάνει την αυτοαξιολόγησή του στο τέλος.

Με την ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος:

- 1) Θα είναι σε θέση να διεξάγει συνομιλίες με ξένους συνεργάτες είτε προσωπικά είτε διά τηλεφώνου.
- 2) Θα μπορεί να χειρισθεί έγγραφα στην αγγλική για συναλλαγές, όπως επιταγές, φορτωτικές, τιμολόγια, συναλλαγματικές.
- 3) Θα έχει μάθει τη σημαντικότερη ορολογία των τραπεζικών συναλλαγών στα αγγλικά.
- 4) Θα μπορεί να κατανοεί κείμενα σχετικά με το επάγγελμά του, όσον αφορά σε αγορές, πωλήσεις, τράπεζες, χρηματιστήριο, ξένο συνάλλαγμα, μερίσματα, μετοχές, συγχωνεύσεις εταιρειών, leasing, δάνεια, factoring.
- 5) Θα είναι σε θέση να συντάσσει επιστολές για θέματα της δουλειάς του, όπως παραγγελίες, ζήτηση πληροφοριών, παράπονα, προσφορά ή άρνηση πίστωσης κ.λπ.

Περιεχόμενα

Κεφάλαιο 1: ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ	15
1.1. At the airport (Στο αεροδρόμιο)	15
1.2. Telephone conversations, answering machines, messages (Τηλεφωνικές συνομιλίες, τηλεφωνητές, μηνύματα)	16
1.3. Interviews (Συνεντεύξεις).....	18
1.4. Social Needs (Κοινωνικές ανάγκες)	19
Κεφάλαιο 2: ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ	21
2.1. In the shop (Περιγραφή ενός επαγγέλματος/ενός καταστήματος ρούχων)	21
2.2. A day in the life of an employee and an entrepreneur (Μια μέρα στη ζωή μιας υπαλλήλου και μιας επιχειρηματία)	22
2.3. Doubts on the purchase of a computer (Επιφυλάξειςγια την αγορά Η/Υ).....	22
2.4. Flexible working hours (Ευέλικτο Ωράριο).....	23
Κεφάλαιο 3: BUSINESS DOCUMENTATION (ΑΙΤΗΣΕΙΣ, ΕΓΓΡΑΦΑ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ)	25
3.1. A letter of complaint (Επιστολή παραπόνων)	25
3.2. Business Letter Format (Εμφάνιση εμπορικής επιστολής)	27
3.3. Replies to letters of complaints (Απαντήσεις σε επιστολές παραπόνων).....	28
3.4. Enquiries (Ζήτηση πληροφοριών)	29
3.5. Electronic mail (Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο).....	29
3.6. Posting a letter (Ταχυδρόμηση επιστολής).....	30
3.7. A letter from Lloyd'sbank (Επιστολή από την Τράπεζα Lloyd's)	30
3.8. Response letters (Απαντητικές επιστολές).....	31
3.9. An application for a job (Συμπλήρωση αίτησης για εργασία)	32
3.10. Curriculum Vitae (Βιογραφικό σημείωμα)	33
3.11. Bills of Exchange, Bills of lading and Invoices (Συναλλαγματικές, φορτωτικές, τιμολόγια)	34
3.12. Documentation for Business Transactions (Έγγραφα για επιχειρηματικές συναλλαγές).....	35
Κεφάλαιο 4: ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	37
4.1. Tradefairs (Εμπορικές εκθέσεις).....	37
4.2. A new customer (Καινούργιος πελάτης).....	37
4.3. Buying on credit (Αγορά με πίστωση).....	38
4.4. Product Promotion (Προώθηση προϊόντων)	38

4.5.	Buying and selling (Αγοραπωλησίες)	40
4.6.	Advertising – Promotion (Διαφήμιση προϊόντων).....	41
4.7.	Remarketing (Επαναπροώθηση προϊόντων).....	41
4.8.	Marketing economies (Οικονομίες μάρκετινγκ)	42
Κεφάλαιο 5:	ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ, ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ, ΤΡΑΠΕΖΕΣ	45
5.1.	The Economy and Market (Οικονομία και αγορά).....	45
5.2.	Banking (Τύποι τραπεζών)	46
5.3.	Loans (Δάνεια).....	47
5.4.	Foreign Investment and the Cost of Capital – Exchange – Rate of interest (Ξένες επενδύσεις και το κόστος κεφαλαίου. Συνάλλαγμα – επιτόκια)	48
5.5.	Foreign Trade (Εξωτερικό εμπόριο)	49
Κεφάλαιο 6:	MANAGEMENT ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	53
6.1.	Productivity management (Το μάντζμεντ της παραγωγικότητας).....	53
6.2.	Management consultants (Σύμβουλοι μάντζμεντ)	54
6.3.	The risks of business enterprises (Κίνδυνοι επιχειρήσεων).....	56
6.4.	This Company is in business to make profit (Αυτή η επιχείρηση δουλεύει για να βγάλει κέρδος).....	58
6.5.	Personnel management (Διοίκηση προσωπικού)	59
Κεφάλαιο 7:	ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ, ΑΞΙΟΓΡΑΦΑ, ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ	61
7.1.	Investments of a trade company (Επενδύσεις μιας εμπορικής εταιρίας)	61
7.2.	The Stock Exchange (Το χρηματιστήριο)	61
7.3.	Bonds and shares (Ομόλογα και μετοχές).....	62
7.4.	Cheques (Επιταγές)	63
Κεφάλαιο 8:	ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ – ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	65
8.1.	Office of Revenue Commissioners, Republic of Ireland (Η εφορία της δημοκρατίας της Ιρλανδίας)	65
8.2.	Computers and their parts (Οι Η/Υ και τα μέρη τους)	66
8.3.	Computers and how they work (Η ορολογία των Windows)	66
8.4.	Environment and Productivity (Περιβάλλον και παραγωγικότητα).....	67
8.5.	Environment and Industries (Περιβάλλον και βιομηχανίες)	67
8.6.	Problems for the Small Business (Προβλήματα μικρών επιχειρήσεων).....	68
Κεφάλαιο 9:	ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	69
9.1.	Franchise (Δικαιόχρηση)	69
9.2.	Factoring (Ανάληψη απαιτήσεων τρίτων)	70
9.3.	Company mergers (Συγχωνεύσεις εταιρειών)	71
9.4.	Markets - San Pellegrino takes Coca Cola to Court (Μήνυση κατά εταιρίας)	72
	Λεξιλόγιο Ορολογίας	73
	Βιβλιογραφία	95
	Sites.....	95

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ

Σε αυτό το κεφάλαιο θα μάθετε:

1. Πώς να χαιρετάτε φίλους και συνεργάτες ή ανθρώπους που δεν γνωρίζετε.
2. Πώς να συστήνετε φίλους ή συνεργάτες.
3. Πώς να χρησιμοποιείτε την ώρα στην αγγλική.
4. Την ορολογία που χρησιμοποιούμε στο αεροδρόμιο όταν ετοιμαζόμαστε για ταξίδι στο εξωτερικό.
5. Πώς να κάνετε τηλεφωνικές συνομιλίες, κυρίως για δουλειά, να αφήνετε μήνυμα σε τηλεφωνητή, ή να ηχογραφείτε το δικό σας μήνυμα.
6. Τι πρέπει να προσέχετε στις επιτυχημένες συνεντεύξεις, τόσο οι υποψήφιοι για δουλειά, όσο και οι εργοδότες.
7. Ποιες κοινωνικές ανάγκες αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις σήμερα σε σχέση με το περιβάλλον.

1.1. At the airport (Στο αεροδρόμιο)

Διαβάστε το παρακάτω κείμενο για μια υπάλληλο που βρίσκεται στο αεροδρόμιο για το check in. Θα ταξιδέψει στη Φρανκφούρτη να συναντήσει το αφεντικό της για δουλειές.

This is Mary Giannou. She is at Spata airport now. She is waiting for the plane. She is flying to Frankfurt on a business trip. Her boss is in Frankfurt on business too, and he is waiting for her. They are going to meet some of their customers there and they are going to discuss a product promotion campaign. Mr Georgiou has a small factory in Athens, which produces women's cosmetics.

Mary is standing in the queue for 'check in' passengers. She has her passport on her hand, and a small suitcase to leave with the airline employee. She answers questions about the content of her suitcase, which she has packed herself. When she has checked in, she is going to visit the duty free shops to have a look at some wines. She is going to buy a bottle of Greek wine as a present for one of their German customers.

1.2 Telephone conversations, answering machines, messages (Τηλεφωνικές συνομιλίες, τηλεφωνητές, μηνύματα)

Εκφράσεις που χρησιμοποιούμε στο τηλέφωνο:

- Hello, could I speak to Mr X, please? ή
Hello, could I speak with Mr X, please? (American English)
(Γεια σας, μπορώ να μιλήσω στον κ. Χ, παρακαλώ:)
- We have a bad line (It is difficult to hear)
(δεν είναι καλή η γραμμή)
- The line suddenly went dead; we must have been cut off.
(κόπηκε η γραμμή-μας διέκοψαν)
- Can you speak up? (You are speaking too quietly)
(μπορείτε να μιλήσετε πιο δυνατά:)
- Can you slow down? (You are speaking too quickly)
(μπορείτε να μιλήσετε πιο αργά:)
- Can you repeat that?
(μπορείτε να επαναλάβετε:)
- Can you spell that?
(μπορείτε να συλλαβίσετε:)

Κανόνες για πιο αποτελεσματικές συνομιλίες

Σημαντικές λέξεις στις τηλεφωνικές συνομιλίες: ευγένεια, ακρίβεια, συντομία, προετοιμασία, υπομονή.

Ακολουθήστε τους παρακάτω κανόνες:

- Be courteous (να είστε ευγενικοί)
 - Establish identity (δηλώστε την ταυτότητά σας)
 - Keep your writing hand free (διατηρήστε ελεύθερο το χέρι με το οποίο γράφετε)
 - Use a note pad (χρησιμοποιήστε σημειωματάριο)
 - Speak distinctly (μιλάτε καθαρά)
- Θυμηθείτε τα ακόλουθα για τις τηλεφωνικές συνομιλίες:
- Μιλάτε φυσιολογικά – Μην προσπαθείτε να εντυπωσιάσετε
 - Μιλάτε σε κανονικό ρυθμό
 - Συλλαβίστε δύσκολα ονόματα ή τεχνικούς όρους

- Προσέξτε τους αριθμούς. Καλύτερα να λέτε four-zero αντί για forty, και one – four αντί για fourteen. Καλύτερα να λέτε 'zero' αντί 'O'.
- Επαναλαμβάνετε αριθμούς ή δύσκολα ονόματα.
- Κρατάτε το ακουστικό κοντά στο στόμα σας.
- Χρησιμοποιείτε απλή, καθημερινή γλώσσα.
- Χρησιμοποιείτε απλές, μικρές προτάσεις.
- Αν ακούτε κάποια εξήγηση, χρησιμοποιείτε στα ενδιάμεσα 'yes' ή 'I see' για να δείξετε ότι παρακολουθείτε.
 - ✓ Answering machines (Τηλεφωνητές, οι σημαντικότερες λέξεις που χρησιμοποιούμε)
 - ✓ linked tape – cassette decks (ταινία για ηχογράφηση – κασέτα)
 - ✓ pre-recorded message (μήνυμα που έχει ηχογραφηθεί από πριν)
 - ✓ blank tape (κενή ταινία)
 - ✓ incoming call (εισερχόμενη κλήση)
 - ✓ switched on (αναμένο, ανοικτό)
 - ✓ unavailable (μη διαθέσιμο)
 - ✓ tone/'bleep' sounds (ήχος κλήσης)
 - ✓ to record (ηχογραφώ)
 - ✓ to leave a message (αφήνω μήνυμα)
 - ✓ Recording your message (πώς να ηχογραφείτε το μήνυμά σας)

Αν έχετε τηλεφωνητή θα πρέπει να ηχογραφήσετε το μήνυμά σας. Ακολουθείστε τα παρακάτω βήματα:

- A. μήνυμα με τον αριθμό και το όνομά σας
- B. απολογηθείτε που δεν είστε διαθέσιμοι
- C. ζητήστε να αφήσουν μήνυμα μετά τον ήχο
- D. εξηγήστε ότι θα έρθετε σε επαφή το συντομότερο δυνατό
 - i. μιλήστε καθαρά και σε συνηθισμένο ρυθμό
 - ii. χρησιμοποιείτε απλή, καθημερινή γλώσσα
 - iii. το μήνυμα να είναι μικρό
 - iv. αποφύγετε προσωπικές αναφορές

Παράδειγμα:

This is 210 9618717. Mary Brown talking. I'm sorry I can't talk to you right now. Please leave your message after the tone and I'll come in touch with you as soon as possible.

Leaving a message (πώς να αφήνετε ένα μήνυμα)

Το μήνυμα που αφήνετε πρέπει να περιλαμβάνει:

- α) το όνομά σας
- β) το τηλέφωνό σας και τυχόν εσωτερικό
- γ) το λόγο που τηλεφωνείτε, πολύ σύντομα
- δ) πότε μπορούν να έρθουν σε επαφή μαζί σας

Παράδειγμα:

Hello, this is Mary Morton of Orange Copiers. I'm calling to arrange a service visit for your photocopying machine. Could you call me back on 3634119, some time tomorrow morning? Thank you. Goodbye.

1.3. Interviews (Συνεντεύξεις)

Οι συνεντεύξεις είναι χρήσιμες για όσους πρόκειται να βρουν κάποια δουλειά, αλλά και για τους υποψήφιους εργοδότες. Διαβάστε πρώτα τα υπέρ (do) και μετά τα κατά (don't) στις επιτυχημένες συνεντεύξεις:

■ Do

- 1) Ask relevant questions (ρωτήστε σχετικές ερωτήσεις)
- 2) Ask naturally and confidently (Ρωτήστε φυσικά και δείχνοντας εμπιστοσύνη)
- 3) Be prompt (να είστε άμεσοι)
- 4) Carry out promises (να τηρείτε υποσχέσεις)
- 5) Allow employer to express himself (Επιτρέψτε στον εργοδότη να εκφραστεί)
- 6) Evaluate objectively (να αξιολογείτε αντικειμενικά)
- 7) Make your self understood (κάντε τους άλλους να σας καταλαβαίνουν)
- 8) Follow procedures (να ακολουθείτε τις διαδικασίες)
- 9) Think of your potential service to the employer (σκεφθείτε την μελλοντική εξυπηρέτηση στον εργοδότη)
- 10) Present informative credentials (παρουσιάστε διαπιστευτήρια με πληροφορίες για σας)

■ Don't

- 1) Talk too much or too little (μη μιλάτε πολύ ή λίγο)
- 2) Draw out interview (μην επιμηκύνετε τη συνέντευξη)
- 3) Be late for your interview (μην έρχεστε καθυστερημένος)
- 4) Make elaborate promises (μην δίνετε υπερβολικές υποσχέσεις)
- 5) Become impatient (μη γίνεστε ανυπόμονοι)
- 6) Become emotional (μη γίνεστε συναισθηματικοί)
- 7) Criticize yourself (μην κριτικάρετε τον εαυτό σας)
- 8) Try to be funny (μην προσπαθείτε να είστε αστείοι)
- 9) Come unprepared (μην έρχεστε απροετοίμαστοι)
- 10) Oversell your case (μην υπερτονίζετε τα προσόντα σας)
- 11) Freeze or become tense (μην παγώνετε και γίνεστε νευρικοί)
- 12) Present an extreme appearance (μην κάνετε υπερβολικές εμφανίσεις)
- 13) Unduly emphasize starting salary (μη δίνετε άκαιρη έμφαση στον πρώτο μισθό)
- 14) Linger over fringe benefits (μη μακρηγορείτε για τα έξτρα επιδόματα)

Στις συνεντεύξεις υπάρχουν κάποιοι βασικοί κανόνες που πρέπει να προσέχουμε:

- Να χρησιμοποιούμε τις σωστές εκφράσεις σε τυπική γλώσσα.
- Να ακούμε προσεκτικά, και να σκεφτόμαστε πριν απαντήσουμε.

Διαβάστε το παρακάτω κείμενο για τα σημεία που πρέπει να προσέχουμε σε μια συνέντευξη:

Send the right non-verbal signals. Dress smartly; it will show that you take the interview seriously and that you respect those who are conducting it. An alert posture, showing interest without anxiety, will convey a sense of involvement and commitment. Speak clearly and calmly so that you can be heard by everyone in the room. Be pleasant and polite when answering questions. Look mainly at the person who asked the question and glance quickly at any other people present to show that you are including them in what you are saying.

1.4. Social Needs (Κοινωνικές ανάγκες)

Διαβάστε το παρακάτω κείμενο για το πρόγραμμα της εταιρείας Omron, η οποία δείχνει ιδιαίτερη ευαισθησία στη δημιουργία προϊόντων που συμβάλλουν στο αίθημα ασφάλειας των ανθρώπων για φυσικό και υγιές περιβάλλον.

Omron's main businesses are industrial automation, electronic components, social systems and healthcare. In each area, the key theme is growing and developing by satisfying social needs.

Throughout its history, OMRON has focused on identifying social needs and creating products that promote security, safety, the environment and health. In line with its company motto, virtually since its founding in Japan in 1933, OMRON has focused on being sensitive to and identifying social needs as well as creating products that contribute to fulfilling people's dreams for security, safety, a sustainable natural environment and health.

The optimization society now emerging will be characterized by more focus on the individual, and people worldwide will put more emphasis on attaining lifestyles that are both satisfying and psychologically fulfilling. A key theme for OMRON has always been assisting manufacturers in automating production processes to enhance product quality and create a workplace where the tasks that machines can do are left to the machines, allowing human beings to pursue more creative and exciting tasks.

Τι να συγκαταθήσετε από αυτό το κεφάλαιο:

- Πώς χαιρετάμε και συστήνουμε φίλους, συνεργάτες και ανθρώπους που δεν γνωρίζουμε καλά.
- Πώς λέγεται η ώρα στην Αγγλική.
- Το λεξιλόγιο που χρησιμοποιούμε στο αεροδρόμιο, καθώς και πώς γίνονται οι τηλεφωνικές συνομιλίες στα αγγλικά.
- Πώς γίνονται οι επιτυχημένες συνεντεύξεις καθώς και ποιες κοινωνικές ανάγκες αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις σε σχέση με το περιβάλλον.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ

Σε αυτό το κεφάλαιο θα μάθετε:

1. Πώς διακρίνουμε αντικείμενα κοντά και μακριά.
2. Πώς γράφουμε ένα υπόμνημα.
3. Πώς συντάσσουμε αίτηση για εργασία ή πώς συντάσσουμε επιστολές για εργασία.
4. Τις ημέρες και τους μήνες στην αγγλική και την ορολογία που χρησιμοποιούμε μέσα σε ένα κατάστημα ρούχων.
5. Πώς περνά μια μέρα για έναν επιχειρηματία και έναν υπάλληλο.
6. Τι γλώσσα που χρησιμοποιούμε όταν θέλουμε να αγοράσουμε Η/Υ αλλά έχουμε επιφυλάξεις.
7. Τι γλώσσα που χρησιμοποιούμε εάν θέλουμε να εισαγάγουμε ευέλικτο ωράριο στην επιχείρησή μας.

2.1. In the shop

(Περιγραφή ενός επαγγέλματος/ενός καταστήματος ρούχων)

Διαβάστε το παρακάτω κείμενο που περιγράφει ένα κατάστημα ρούχων:

Mrs Dimitriou has a shop in central Athens. She sells fashion clothes for women. Her brother designs all the women's fashion clothes she sells. She also sells women's accessories such as leather bags and belts. She brings the accessories from Italy. She employs two shop assistants, Maria and Sophia. The two girls work in shifts. Mrs Dimitriou's clothes are very popular with young customers who are enthusiastic about the lively colours, the casual form and the reasonable prices.

2.2. A day in the life of an employee and an entrepreneur

(Μια μέρα στη ζωή μιας υπαλλήλου και μιας επιχειρηματία)

Διαβάστε δύο κείμενα για τη ζωή μιας υπαλλήλου και μιας επιχειρηματία.

a) Mary Giannou

Mary Giannou works for Mr Georgiou's factory in Athens. She is Mr Georgiou's secretary. She arrives at her office at nine o'clock every morning. She has a look at the correspondence and selects all the urgent letters. Then she gathers all the papers that Mr Georgiou must sign. She answers letters and arranges meetings for her boss; she also takes all the telephone messages. Sometimes she meets customers or interviews applicants for the company. She has a very busy day until five in the afternoon, when she goes home.

b) Mrs Dimitriou

Mrs Dimitriou has her own shop in Athens. It is her father's shop, and before that her grandfather's. They sell women's fashion clothes. Mrs Dimitriou believes that profits depend on the good quality of their clothes and their reasonable prices. She also believes that selling their clothes depends on a good marketing philosophy, including advertising.

Mrs Dimitriou wakes up very early in the mornings. She goes to her shop between 8.30 and 9.00 and leaves about nine in the evening. She works very hard all day, supervising the design of the shop windows, receiving telephone calls, meeting customers, talking with her shop assistants about work.

2.3. Doubts on the purchase of a computer

(Επιφυλάξεις για την αγορά Η/Υ)

Διαβάστε τον παρακάτω διάλογο μεταξύ μιας επιχειρηματία και ενός αντιπροσώπου εταιρείας Η/Υ. Η επιχειρηματίας εκφράζει τις επιφυλάξεις της ως προς την αγορά Η/Υ.

Mrs Dimitriou has decided to buy a portable computer for her clothes shop in Athens. However, she is not very sure whether a portable computer would be good for her or whether she should buy a larger one. She is talking about her doubts to the sales representative of the computer company.

Mrs Dimitriou: I don't know what the best thing for me is.

Sales Rep.: If you only have a small shop, and if you travel a lot, a portable computer is what you need.

Mrs Dimitriou: I'm not sure if my shop assistants can use it.

Sales Rep.: Oh, it's very easy to use. Anyone can handle a portable computer, even a child.

Mrs Dimitriou: Yes, but I doubt if it is going to last a long time.

Sales Rep.: Don't worry, madam. We always give a one-year guarantee for our products. So, if you have any problems, you just contact us. But I'm sure you won't have any problems.

2.4. Flexible working hours (Ευέλικτο Ωράριο)

Διαβάστε τον παρακάτω διάλογο μεταξύ επιχειρηματία και μιας υπαλλήλου του. Ο επιχειρηματίας έχει αποφασίσει να εισαγάγει ευέλικτο ωράριο για τους υπαλλήλους του και ζητά τη γνώμη της.

Mr Georgiou has decided to introduce flexible working hours for his staff, so he is going to conduct a trial period and see whether it is going to work. At the same time he is asking the opinion of his employees so as to decide what the majority of them wants. Here follows a conversation he had with one of his chemists:

Mr Georgiou: How long have you been working with us, Mrs Leontiou?

Mrs Leontiou: I've been working here for more than four years. Yes, I first started working with you in 2003.

Mr Georgiou: Have you been having problems with the working hours?

Mrs Leontiou: As a matter of fact, yes, I have. You see, I have two children of school age and I have to prepare their breakfast and everything in the morning before I send them off to school. That usually takes some time, so I can't always be here on time.

Mr Georgiou: I see. Now, in case I introduced flexible working hours, would you agree that 10 am to 4pm would be a satisfactory 'core time'?

Mrs Leontiou: I'm quite sure it would. Lot's of us, maybe all of us would be perfectly satisfied.

Τι να συγκρατήσετε από αυτό το κεφάλαιο:

- Πώς να διακρίνετε αντικείμενα που βρίσκονται κοντά και μακριά.
- Τις ημέρες, τους μήνες και τα αριθμητικά τους.
- Πώς συντάσσουμε ένα υπόμνημα και αιτήσεις για δουλειά.
- Τη γλώσσα που χρησιμοποιούμε στα αγγλικά μέσα σε ένα κατάσταση καθώς και τη γλώσσα της καθημερινότητας υπαλλήλων και επιχειρηματιών.
- Τη γλώσσα που χρησιμοποιούμε για την αγορά Η/Υ, ιδίως όταν έχουμε αμφιβολίες, καθώς και πώς μπορούμε να εισαγάγουμε ευέλικτο ωράριο στην επιχείρησή μας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

BUSINESS DOCUMENTATION (ΑΙΤΗΣΕΙΣ, ΕΓΓΡΑΦΑ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ)

Σε αυτό το κεφάλαιο θα μάθετε:

1. Πώς συμπληρώνουμε διάφορα έγγραφα, όπως αιτήσεις, κυρίως για εργασία.
2. Πώς συντάσσονται οι επιστολές παραπόνων και οι επιστολές τραπεζών.
3. Για την ορολογία που χρησιμοποιούμε στις συναλλαγματικές, τις φορτωτικές και τα τιμολόγια.

3.1. A letter of complaint (Επιστολή παραπόνων)

Διαβάστε μια επιστολή παραπόνων που στέλνει ένας καταστηματάρχης στον κατασκευαστή για ελαττωματικό DVD, όπου ζητά την ανταλλαγή του.

Dear Sirs,
Guarantee No 7678/678/3486

One of the DVD players which was delivered to us on the 9th of July 2007 (Invoice no. 7689/07) has been found to be faulty.

On the 5th of August 2007 our customer returned the DVD player (serial no. 34/567/544), which she had purchased two days before. She had had difficulty while following the instructions on page 6 of the user's manual. We are enclosing technical report.

We would be grateful if you could arrange for an immediate exchange of the faulty machine.

Yours faithfully,

Διαβάστε τον παρακάτω οδηγό γραφής:

Introduction (Εισαγωγή): Εξήγηση των λόγων για τους οποίους στέλνουμε την επιστολή με ευγενικό και σταθερό τρόπο. Αποφυγή υβριστικών εκφράσεων.

Mainbody (Κύριο θέμα): Σαφής έκφραση των στόχων και όλων των δυνατών πληροφοριών. Αποφυγή προσωπικών αναφορών, ή συναισθηματικά φορτισμένης γλώσσας. Χρήση κατά το δυνατό της παθητικής φωνής (απρόσωπη σύνταξη).

Conclusion (Επίλογος): Προτάσεις για την πορεία που πρέπει να ακολουθηθεί για το συγκεκριμένο θέμα και παράκληση για άμεση απάντηση.

Useful language (Χρήσιμες εκφράσεις)

■ Introduction (Εισαγωγή):

We are sorry to inform you that your last consignment is badly damaged.

Με λύπη σας πληροφορούμε ότι η τελευταία σας αποστολή είναι άσχημα κατεστραμμένη.

We are sorry to inform you that the items we bought (give details) were found faulty.

Λυπούμαστε που σας πληροφορούμε πως τα αντικείμενα που αγοράσαμε (αναφέρατε λεπτομέρειες) βρέθηκαν ελαττωματικά.

We regret to inform you that the supplied goods/your model..... is not of the usual standard/ does not live up to our expectations.

Με λύπη σας πληροφορούμε ότι τα αγαθά/το μοντέλο σας που προμηθευτήκαμε ... δεν είναι των συνηθισμένων προδιαγραφών/ δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες μας.

■ Main body (Κύριο θέμα):

After examining the goods/item...we found that...

Αφού εξετάσαμε τα αγαθά/ αντικείμενο...βρήκαμε ότι...

On going into the matter we found...

Εξετάζοντας το θέμα βρήκαμε...

We were astonished at noticing the defect.

Με έκπληξη παρατηρήσαμε το ελάττωμα.

This is not the first time that...

Αυτή δεν είναι η πρώτη φορά που...

You will surely agree...

Σίγουρα θα συμφωνήσετε...

■ Conclusion (Επίλογος):

I would appreciate your looking into the matter.

Θα εκτιμούσα την ενασχόληση σας με το θέμα.

We are therefore returning the...and would like to be refunded for the full price/would like an immediate exchange.

Συνεπώς επιστρέφουμε το...και θα θέλαμε να μας επιστρέψετε το πλήρες αντίτιμο/θα θέλαμε μια άμεση αντικατάσταση.

We would be happy if you took the damaged material as a trade-in on

specifications exchange.

Θα ήμασταν ευτυχείς αν παίρνατε το κατεστραμμένο υλικό για ανταλλαγή με ειδικούς όρους αντικατάστασης.

3.2. Business Letter Format (Εμφάνιση εμπορικής επιστολής)

Η εμφάνιση μιας εμπορικής επιστολής δημιουργεί την πρώτη εντύπωση στον αναγνώστη. Είναι κατά συνέπεια σημαντικό να ληφθούν υπόψη τα παρακάτω σημεία πριν τη σύνταξή της:

- Πρέπει να υπάρχει αρκετό περιθώριο γύρω από το μήνυμα. Κυρίως οι σύντομες επιστολές δεν πρέπει να αρχίζουν στην κορυφή της σελίδας.
- Είναι προτιμότερο η επιστολή να είναι καθαρογραμμένη, σε μονό διάστημα και το χαρτί να είναι καλής ποιότητας.
- Η εισαγωγή και το συμπέρασμα, καθώς και οι ενδιάμεσες παράγραφοι, πρέπει να είναι όσο το δυνατόν ισομεγέθεις και να χωρίζονται μεταξύ τους με διπλό διάστημα.

Layout of a business letter (Μορφή εμπορικής επιστολής)	
1) Levin Shoe Company 10 Willow street Kent SR3 2PX	1) Επικεφαλίδα: Τυπώνεται από τον εργοδότη στην πρώτη σελίδα.
2) March 1 20—	2) Η ημερομηνία δακτυλογραφείται ελάχιστες σειρές κάτω από την επικεφαλίδα.
3) Major's Department store 23 Earlham Road London WE5	3) Η διεύθυνση του παραλήπτη δακτυλογραφείται λίγες σειρές κάτω από την ημερομηνία.
4) ATTENTION: Mr. ROBIN BROWN	4) Υπόψη: Όνομα υπαλλήλου που επιθυμούμε να ασχοληθεί με την επιστολή.
5) Dear Mr. Brown,	5) Χαιρετισμός: Dear (Αγαπητέ) γράφεται πάντα με κεφαλαίο D και ακολουθεί το επώνυμο του παραλήπτη ή Sir ή madam όταν δεν μας είναι γνωστό το επώνυμό του. Ακολουθείται πάντα από κόμμα.
6) SUBJECT: Summer shoes catalogue and price list	6) Θέμα: Δεν είναι πάντα απαραίτητο. Τυπώνεται με κεφαλαία ή υπογραμμίζεται. Πληροφορεί τον αναγνώστη για το περιεχόμενο της επιστολής.
7) Thank you for your letter of 20th February, asking for details and prices of 'Levin Summer shoes' collection.	7) Εισαγωγική παράγραφος σχετική με το θέμα της επιστολής και τα συναισθήματα του γράφοντος σε σχέση με το θέμα της επιστολής.

<p>8) Enclosed you will find our illustrated catalogue, together with our price-list and full details of our terms and conditions of sale. As you will notice our shoes are superior to any other on the market and our prices highly competitive. We must also point out that many orders have been received even at this time of the year, and if you wish to ensure delivery by the end of April, you must place your order now.</p>	<p>8) Κύριο θέμα: Περιλαμβάνει το κυρίως μήνυμα της επιστολής.</p>
<p>9) We trust that our quality and prices are of interest to you and we look forward to receiving your order.</p>	<p>9) Επίλογος: Περίληψη και ανακεφαλαίωση της επιστολής.</p>
<p>10) Yours sincerely</p>	<p>10) Ευγενικό κλείσιμο της επιστολής Respectfully Yours, Truly Yours, ή Yours Truly, Sincerely Yours ή Yours sincerely, όταν το όνομα του παραλήπτη είναι γνωστό. Όταν το όνομα του παραλήπτη είναι άγνωστο (Dear Sir/Madam), τότε το κλείσιμο της επιστολής είναι Yours faithfully, Faithfully Yours.</p>
<p>11) Mary Gordon Sales Manager</p>	<p>11) Όνομα και τίτλος του γράφοντα με χώρο για την υπογραφή του.</p>
<p>12) MG/wo</p>	<p>12) Αρχικά του γράφοντα.</p>
<p>13) Enclosure</p>	<p>13) Εσώκλειστα /Συνημμένα Enclosures, enc. (κάτω αριστερά, στο τέλος της επιστολής.)</p>

3.3. Replies to letters of complaints

(Απαντήσεις σε επιστολές παραπόνων)

Οδηγός γραφής

Οι απαντητικές επιστολές πρέπει να συντάσσονται με ιδιαίτερη προσοχή. Πρέπει να ξεκινούν ζητώντας συγνώμη για το σφάλμα και να εξηγούν τι συνέβη.

- ✓ Να εξηγούν γιατί απέτυχε η εκτέλεση της παραγγελίας.
- ✓ Να δηλώνουν ακριβώς τι πρόκειται να συμβεί για την αποκατάσταση του σφάλματος.
- ✓ Να διαβεβαιώνουν τον πελάτη ότι τέτοια σφάλματα δεν θα επαναληφθούν στο μέλλον.

3.4. Enquiries (Ζήτηση πληροφοριών)

Οδηγός γραφής

Οι επιστολές για ζήτηση πληροφοριών στοχεύουν στην απόκτηση πληροφοριών για τιμές, εκπτώσεις, εικονογραφημένους καταλόγους, δείγματα προϊόντων κ.λπ.

Η επιστολή πρέπει να είναι σύντομη και σαφής, ώστε να είναι εύκολο να απαντηθεί με ακρίβεια.

Useful sentences (Χρήσιμες εκφράσεις).

Please send us a catalogue as well as price-list.

Παρακαλούμε στείλτε μας έναν κατάλογο και τις τιμές.

We wish to have your latest illustrated catalogue and price-list.

Θα θέλαμε να έχουμε τον πιο πρόσφατο εικονογραφημένο κατάλογο και τη λίστα των τιμών.

We would be obliged, if you could send us...

Θα σας είμαστε υπόχρεοι αν μπορούσατε να μας στείλετε ...

Please let us know the possible discount you may offer for orders of large quantities.

Παρακαλούμε ενημερώστε μας για πιθανή έκπτωση που μπορούμε να έχουμε για παραγγελίες μεγάλων ποσοτήτων.

If your prices are competitive, we may place/fill further/supplementary orders.

Εάν οι τιμές σας είναι ανταγωνιστικές, μπορούμε να δώσουμε συμπληρωματικές παραγγελίες.

3.5. Electronic mail (Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο)

Οι αρχές της εμπορικής αλληλογραφίας πρέπει να ακολουθούνται και στην επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Ωστόσο, ο αποστολέας πρέπει να βεβαιώνεται ότι τηρούνται τα ακόλουθα:

- α) Το ηλεκτρονικό μήνυμα είναι σύντομο και όλες οι χρήσιμες πληροφορίες αναγράφονται στην ίδια σελίδα.
- β) Το μήνυμα είναι επαγγελματικό και η εμπορική ορολογία ή οι συντμήσεις που χρησιμοποιούνται είναι γνωστές στον αναγνώστη.
- γ) Είναι πάντα στο θέμα και εξηγεί με σαφήνεια στην αρχή ποιοι είναι οι στόχοι του.
- δ) Είναι εύκολο να απαντηθεί.
- ε) Δεν περιέχει υβριστικές εκφράσεις, καθώς είναι εύκολο να αποσταλεί σε όλο το προσωπικό, ή να αποθηκευτεί στη μνήμη του υπολογιστή.

3.6. Posting a letter (Ταχυδρόμηση επιστολής)

Διαβάστε ένα διάλογο μεταξύ ενός επιχειρηματία και της υπαλλήλου του για ταχυδρόμηση επιστολής.

Mr Georgiou: Mary, will you be going to the post office today? I'd like you to post some letters for me.

Mary: I will, but after lunch. I'll be very busy till lunch time.

Mr Georgiou: What will you be doing, then?

Mary: I'll be interviewing some people for the position of receptionist. After our advertisement in the daily newspapers last week a lot of people have turned up, but I have shortlisted only five.

Mr Georgiou: Are you sure you'll have finished by lunch time? Five applicants might take a long time to interview.

Mary: I think I'll have. Otherwise you'll have to ask Tom to post your letters.

3.7. A letter from Lloyd's bank (Επιστολή από την Τράπεζα Lloyd's)

Διαβάστε μια επιστολή από μια τράπεζα του εξωτερικού. Ο πελάτης ενημερώνεται για το άνοιγμα λογαριασμού του και την έκδοση κάρτας ανάληψης μετρητών. Του ζητείται να συμπληρώσει αίτηση μη μόνιμης κατοικίας στο εξωτερικό για την αποφυγή φόρου.

Lloyd's Bank

Name and address of the receiver

address of the branch

Date

Dear Mr Brown,

I am writing to advise you that we have received your account from our Broad Street, Oxford Branch and have allocated it the new number 7042580. The Cashpoint card has been ordered for use on this account and shall be forwarded to you once it is received from our Head office. In order that we may complete our records, I should be grateful if you would also complete, sign and return the enclosed Declaration of Non-Residence form, so that your accounts may earn interest without paying UK tax.

Thank you for your assistance in this matter.

Yours sincerely,

K.G. Wells

Assistant Manager

3.8. Response letters (Απαντητικές επιστολές)

Μια απαντητική επιστολή θα πρέπει να είναι σύντομη και ολοκληρωμένη. Θα πρέπει να αναφέρει την ημερομηνία λήψης του αιτήματος ώστε να διευκολύνει την αναφορά στο σχετικό φάκελο.

Απαντήσεις που αφορούν προϊόντα, τιμές ή όρους πληρωμής, πρέπει να ξεκινούν ευχαριστώντας το μελλοντικό πελάτη τους για το ενδιαφέρον του γύρω από το συγκεκριμένο προϊόν ή την εταιρεία. Οι τιμές, οι όροι πληρωμής και παράδοσης πρέπει να δηλώνονται με σαφήνεια.

Useful sentences (Χρήσιμες εκφράσεις)

■ Introduction (Εισαγωγή)

Thank you for your interest in our company/product/equipment.

Σας ευχαριστούμε για το ενδιαφέρον σας για την εταιρεία μας/προϊόν μας/εξοπλισμό μας.

Thank you for your recent request for/enquiry/letter of 10th October.

Σας ευχαριστούμε για το πρόσφατο αίτημά σας/ερώτημα/γράμμα της 10^{ης} Οκτωβρίου.

We appreciate your interest in ...

Εκτιμούμε το ενδιαφέρον σας για

Our sales representative will call on you with a catalogue and samples.

Ο αντιπρόσωπός μας για τις πωλήσεις θα σας επισκεφτεί με ένα κατάλογο και δείγματα.

We regret that we are unable to accept the offer you make.

Λυπούμαστε που δεν είμαστε σε θέση να δεχτούμε την προσφορά που κάνετε.

■ Main body (Κυρίως θέμα)

We shall be glad to submit our quotation.

Με μεγάλη χαρά θα υποβάλουμε τις ενδεικτικές τιμές μας.

Our prices are quoted per dozen. Individual units are slightly higher.

Οι τιμές μας είναι για δωδεκάδα. Οι τιμές για το κομμάτι είναι λίγο υψηλότερες.

Our normal discount is ...%. We also agree to pay freight charges on all offers.

Η συνήθης έκπτωση μας είναι ...%. Επίσης συμφωνούμε να πληρώνουμε το ναύλο σε όλες μας τις προσφορές.

Please place an order now if you want to profit from our special/exceptional offers.

Παρακαλώ δώστε την παραγγελία σας τώρα αν θέλετε να επωφεληθείτε από τις ειδικές/εξαιρετικές μας προσφορές.

■ Conclusion (Επίλογος)

We can assure you that our policy is to offer high quality at competitive prices.

Μπορούμε να σας διαβεβαιώσουμε ότι η πολιτική μας είναι να προσφέρουμε υψηλή ποιότητα σε ανταγωνιστικές τιμές.

If you have any further questions, don't hesitate to contact us.

Εάν έχετε επιπλέον ερωτήσεις, μη διστάσετε να επικοινωνήσετε μαζί μας.

■ Complementary close (κλείσιμο)

We look forward to serving you.

Ανυπομονούμε να σας εξυπηρετήσουμε.

3.9. An application for a job

(Συμπλήρωση αίτησης για εργασία)

Διαβάστε την αίτηση για εργασία μιας υποψήφιας για τη θέση πωλήτριας και μετά το διάλογο που είχε η κ. Δημητρίου με την υποψήφια.

Women's Fashion Clothes	Application Form	
Job	Shop assistant	
Name	Helen Douni	
Age	22 yrs old	
Nationality	Greek	
Marital Status	Married	Single ✓
Education	Secondary school ✓	
	Technical college	
	University	
Languages	French ✓	Spanish
	English ✓	Russian
Countries visited	Switzerland	Italy

Interview

M(ana)G(er): Come in. It's Miss Douni, isn't it?

H(elen)D(ouni): Yes, my name is Helen Douni.

MG: You are twenty-two, aren't you?

HD: Yes, that's right.

MG: And your nationality is Greek, isn't it?

HD: I was born in Greece, yes.

MG: You aren't married, are you?

HD: No, I'm single.

MG: I see. You've finished secondary school, haven't you?

HD: Yes, I have.

MG: But you haven't been to technical college or University, have you?

HD: No, as a matter of fact, I haven't.

MG: You can speak English and French, can't you?

HD: Actually, I speak English better than French.

MG: And you have visited Switzerland and Italy, haven't you?

HD: Yes, I've been to both these countries.

3.10. Curriculum Vitae (Βιογραφικό σημείωμα)

Το βιογραφικό σημείωμα είναι ένα σχεδιάγραμμα όλων όσων έχετε να προσφέρετε σε ένα μελλοντικό εργοδότη.

- ✓ Πρέπει να είναι πρωτότυπο και να μην μοιάζει με αντιγραφή άλλου.
- ✓ Πρέπει να είναι τυπωμένο με επαγγελματική διάταξη.
- ✓ Ποτέ δεν πρέπει να είναι χειρόγραφο.
- ✓ Πρέπει να έχει εμφάνιση καθαρή με ευρύχωρα και ζυγοσταθμισμένα περιθώρια.
- ✓ Οι επικεφαλίδες πρέπει να ξεχωρίζουν και να βρίσκονται σε παράλληλη στοίχιση.
- ✓ Πρέπει να είναι σύντομο, με επιλογή των γεγονότων που είναι σχετικά με το επάγγελμα για το οποίο ενδιαφέρεστε.
- ✓ Πρέπει να είναι η πραγματική εικόνα του εαυτού σας. Να μην περιέχει τίποτα το αναληθές.

Categories to be included (Κατηγορίες που πρέπει να συμπεριληφθούν):

- i) Personal Data (Προσωπικά δεδομένα), όνομα, διεύθυνση, ηλεκτρονική διεύθυνση, τηλέφωνο, κλπ.
(Στις ΗΠΑ ο νόμος ορίζει ρητώς ότι η ηλικία, το φύλο και οικογενειακή κατάσταση δεν συμπεριλαμβάνονται)
- ii) Education and/or Training (Σπουδές/Επιμόρφωση):
Οι πληροφορίες πρέπει να εμφανίζονται με αντίστροφη χρονολογική σειρά, ξεκινώντας από το πιο πρόσφατο πτυχίο.
- iii) Work Experience (Επαγγελματική εμπειρία):
Και εδώ οι πληροφορίες ξεκινούν από τις πιο πρόσφατες εργασιακές θέσεις. Κυρίως αναφέρονται θέσεις πλήρους απασχόλησης σχετικές με τη θέση για την οποία κάνετε αίτηση. Πρέπει όμως να αναφέρετε τι κάνατε από τότε που τελειώσατε το λύκειο. Κάθε επάγγελμα από το οποίο αποκτήσατε εμπειρία πρέπει να το αναφέρετε και τη θέση που είχατε σε αυτό, το όνομα του εργοδότη, διεύθυνση και τηλέφωνο επικοινωνίας, ημερομηνίες απασχόλησης.
- iv) Awards and Honours (Βραβεία και τιμητικές διακρίσεις).
- v) Related or extra-curricular activities (Διάφορες δραστηριότητες).
- vi) References (Συστάσεις):
Η παράθεση ονομάτων και διευθύνσεων δυο τουλάχιστον ανθρώπων που θα παρέχουν συστάσεις. Για ακαδημαϊκή εργασία οι δάσκαλοι είναι οι πιο κατάλληλοι για να συντάξουν συστατικές επιστολές, ενώ για εργασία θα πρέπει τουλάχιστον ένας πρώην εργοδότης να συντάξει μια συστατική επιστολή.

3.1 1. Bills of Exchange, Bills of lading and Invoices (Συναλλαγματικές, φορτωτικές, τιμολόγια)

a) A bill of exchange (συναλλαγματική) is an unconditional order in writing, which must be signed and dated. It directs a person or an organization, such as a bank, to pay a fixed sum of money on demand or on a fixed date, to or to the order of a person specified, or to the bearer. In fact a person holding a bill of exchange has a proof of debt.

The person who draws the bill is called a drawer; the person who the bill is addressed to is called the drawee, and he is required to pay a stated sum of money to the person who the bill is payable to, namely the payee or the bearer. If the drawee accepts the bill by signing it, he becomes the acceptor and therefore liable to pay the bill when it becomes due.

Bills of exchange are a convenient way of collecting payments from overseas customers. They are widely used in the money market. They are issued by companies borrowing funds and can be traded through a range of holders until they mature, in other words until they become due for payment. At this point the holder receives face value (the amount stated on it) from the acceptor.

b) A bill of lading (φορτωτική) is a signed document used in foreign trade that shows details of goods (consignment) being transported. It is a kind of receipt the transporter gives to the sender (the consignor) and by presenting this document the receiver (the consignee) is entitled to collect the goods on arrival.

The name and the address of the customer, customer order number, the nature of the goods, are some of the details presented on this document. In case of a carriage by sea, three copies are issued: one retained by the seller, one given to the master of the ship and a third one forwarded to the buyer or his agent. The shipping company will only release the goods against the signed copy of the bill of lading that the buyer owns.

c) An invoice (τιμολόγιο) is a commercial document issued by a seller to a buyer, indicating the products, quantities and agreed prices for products or services with which the seller has already provided the buyer. An invoice indicates that payment is due from the buyer to the seller, according to the payment terms. From the point of view of the seller, an invoice is a sales invoice. From the point of view of a buyer, an invoice is a purchase invoice.

The document indicates the buyer and seller, but the term 'invoice' indicates money is owed or owing. When we say 'We sent them an invoice' it means they owe us money; when we say 'We received an invoice from them' it means we owe them money. When we say 'I invoiced you' it means 'I sent you an invoice as a request for payment'.

3.12. Documentation for Business Transactions (Έγγραφα για επιχειρηματικές συναλλαγές)

Διαβάστε ένα κείμενο που εξηγεί τι έγγραφα χρησιμοποιούμε στις εμπορικές - επιχειρηματικές συναλλαγές.

Documentation is essential to business activity. A document is the easiest way to establish a relationship between businesses and the easiest way to link parts of a business one with another. A document can give instructions; signal the start or the end of any particular activity; acknowledge the payment of money, etc. Although today we often hear the word “systems” used to refer to computerized activities all the original systems of business were paper systems, which triggered off various activities. Most computerized systems are based upon the earlier paper systems, and merely carry out the same activities more rapidly and, perhaps, more thoroughly.

Those starting out in business need a thorough grounding in business documents, which are the following:

1. Invoices, including delivery notes and advice notes
2. Credit notes
3. Debit notes
4. Statements
5. Receipts
6. Petty cash vouchers
7. Deeds
8. Master documents
9. Bills of lading

Τι να συκρατήσετε από αυτό το κεφάλαιο:

- Πώς συντάσσουμε επιστολές (παραπόνων ή τραπεζικές).
- Πώς συμπληρώνουμε αιτήσεις για ανεύρεση εργασίας.
- Τι είναι οι συναλλαγματικές, οι φορτωτικές και τα τιμολόγια.
- Ποια είναι τα απαραίτητα έγγραφα που χρησιμοποιούμε στις συναλλαγές μας είτε τραπεζικές είτε εξαγωγικού εμπορίου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΩΘΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Σε αυτό το κεφάλαιο θα μάθετε:

1. Το λεξιλόγιο που χρησιμοποιούμε στις εμπορικές εκθέσεις, στα θέματα της επιχείρησής μας, όπως στις συναντήσεις με πελάτες, και στην προώθηση των προϊόντων της επιχείρησής μας.
2. Το λεξιλόγιο που χρησιμοποιούμε στις αγοραπωλησίες, στη διαφήμιση και στο μάρκετινγκ.
3. Πώς να συντάσσετε επιστολές για παραγγελία διαφόρων προϊόντων για την επιχείρησή σας.

4.1. Tradefairs (Εμπορικές εκθέσεις)

Διαβάστε ένα κείμενο που εξηγεί τις εμπορικές εκθέσεις και περιγράφει την επίσκεψη μιας επιχειρηματία σε εμπορική έκθεση του εξωτερικού.

There are a lot of trade fairs all over the world. Every country has a trade fair or exhibition. A trade fair is a place where some people exhibit their goods or products. Mary Giannou was at an international fair in Rome last week. It was a fair about women's clothes, accessories and cosmetics. Mrs Giannou works at a cosmetics shop and she is interested in cosmetics from all over the world.

4.2. A new customer (Καινούργιος πελάτης)

Διαβάστε ένα διάλογο μεταξύ ενός εμπόρου και της γραμματέας του για έναν καινούργιο πελάτη, για τον οποίο η γραμματέας έχει κανονίσει συνάντηση.

Mr Georgiou: Mary, can I see you for a moment, please?

Mary: Yes, Mr Georgiou.

Mr Georgiou: I wanted to ask you about our new customer, Mrs Manika.

Mary: Oh, I've arranged everything. I've booked a table at 'Niko's' restaurant. You are going to meet her at 8.30. She seems very interested in our products, so I've gathered all our information pamphlets. I've also written down all the articles she might be interested in. Besides I've told her our prices are inclusive of c.i.f. delivery but they do not include V.A.T.

Mr Georgiou: That's fine, Mary. Thank you very much. You've done a very good job.

4.3. Buying on credit (Αγορά με πίστωση)

Διαβάστε ένα κείμενο με τις εναλλακτικές λύσεις που έχει κάποιος που θέλει να αγοράσει ένα προϊόν με πίστωση.

Mary's son, Jim, wants to buy a motorbike. The motorbike he wants costs 4,500 euros. Jim doesn't have all the money, he therefore thinks of the different alternatives there are. He can borrow the money from his bank, or he can buy the motorbike on credit. This means he can pay every month. But he must pay a deposit of about 1,000 euros. Jim has only got 600 euros, but his mother can give him the rest to pay the deposit. He has got to make a decision. So, he compares the terms of the two loans and makes a checklist.

New Machines Ltd	National Bank
Application for credit	Application for credit
Name: Jim Giannou	Name: Jim Giannou
Employer's name:	Employer's name:
Travel Services Ltd	Travel Services Ltd
Cost of purchase: 4,500 euro	
Deposit: 1,000 euro	Amount of loan: 4,500 euro
Period of repayment: 3 yrs	Deposit:...
Monthly payment:	Period of repayment: 5 yrs
I apply for credit on the above terms	
<i>Customer's signature</i>	

4.4. Product Promotion (Πρώθηση προϊόντων)

Διαβάστε ένα κείμενο όπου ένας έμπορος εξηγεί τον τρόπο με τον οποίο προωθεί τα προϊόντα του, ώστε να αποκτήσει περισσότερους πελάτες.

Mr. Georgiou is the owner of a small factory that manufactures cosmetics. He sells his products to retail shops that distribute them to the public. Mr. Georgiou says about his products:

'In the factory we make cosmetics. In the store we sell hope. Women do not buy the generic product that we address to the consumer, but the special promise of differentiating glamour, personal fulfilment and sex appeal. So what we need is to put these ideas inside the customer's head, and at the same time offer her luxurious packaging and imaginative advertising'.

When Mr. Georgiou made a product promotion campaign, one of his salesmen asked a customer what she expected of their products. She said:

'I want to get more. I want extras that make the difference. Of course I expect quality equipment, competitive prices and on-time delivery. That's a way for you to produce extra customers'.

Letter writing: Orders (Εμπορική αλληλογραφία – Παραγγελίες)

Οι παραγγελίες αγαθών ή υπηρεσιών μπορεί να αναγράφονται σε ειδικά για κάθε εταιρεία έντυπα ή να συμπεριληφθούν σε μία επιστολή. Στην περίπτωση που αναγράφονται σε επιστολή, ο αγοραστής πρέπει να δίνει λεπτομερή και ακριβή στοιχεία έτσι ώστε να παραλάβει το σωστό εμπόρευμα, να αποφύγει τις καθυστερήσεις στην παράδοση, ή ακόμα και την επιστροφή αγαθών. Η παραγγελία πρέπει πάντα να γράφεται σε ευγενικό τόνο και να περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- Ονομασία και λεπτομερή περιγραφή των αγαθών
- Ημερομηνία παραγγελίας, φόρτωσης και παράδοσης
- Μοντέλο/αριθμό καταλόγου/αριθμό εμπορευμάτων που παραγγέλλονται
- Τιμή μονάδας και συνολική τιμή
- Μέθοδο πληρωμής, τυχόν έκπτωση, ή φόρος επί των πωλήσεων
- Τρόπο φόρτωσης
- Οποιαδήποτε λεπτομέρεια σχετικά με τη συσκευασία, ασφάλιση κ.λπ.

Όταν η παραγγελία εκτελεστεί, πρέπει να γραφεί μια βεβαίωση λήψης για να ευχαριστήσουμε και ενημερώσουμε τον πωλητή ότι τα αγαθά έφτασαν στον προορισμό τους.

Useful sentences (Χρήσιμες εκφράσεις)

Thank you for your order of (date) for (item)...

Σας ευχαριστούμε για την παραγγελία σας της (ημερομηνία) για το (προϊόν)...

We are pleased to have received your order of...

Με χαρά παραλάβαμε την παραγγελία σας της...

Thank you for your recent order number...

Σας ευχαριστούμε για την πρόσφατη παραγγελία σας με αριθμό...

You may rely on us to give all your orders prompt attention

Μπορείτε να βασίζεστε σε εμάς ότι θα δώσουμε σε όλες σας τις παραγγελίες την άμεση προσοχή.

We will be pleased to be given the opportunity of filling further orders from you.

Θα είναι ευχαρίστηση για μας να μας δοθεί η ευκαιρία να εκτελέσουμε επιπλέον παραγγελίες σας.

We hope to have the items on their way to you before the end of the month.
Ελπίζουμε να έχουμε τα προϊόντα καθοδόν προς εσάς πριν από το τέλος του μήνα.

The goods should arrive at your store within a week.

Τα εμπορεύματα πρέπει να φτάσουν στο κατάστημά σας μέσα σε μια εβδομάδα.

4.5. Buying and selling (Αγοραπωλησίες)

Useful sentences (Χρήσιμες εκφράσεις)

- a. use hire purchase (χρησιμοποιώ σύστημα δόσεων)
- b. set up shop (ανοίγω κατάστημα)
- c. pay cash (πληρώνω μετρητά)
- d. pay through the nose (ακριβοπληρώνω)
- e. have goods on approval (αγοράζω με δικαίωμα επιστροφής)
- f. selling like hot cakes (πουλιέται πολύ)
- g. shop around (συγκρίνω τιμές)
- h. put prices up (ανεβάζω τις τιμές)
- i. buy in bulk (αγοράζω χονδρικώς)
- j. cut-price (φθηνό)
- k. bring prices down (κατεβάζω τις τιμές)

Credit letters (Επιστολές ζήτησης ή χορήγησης πίστωσης)

Υπάρχουν πέντε είδη επιστολών σχετικά με πίστωση:

- Επιστολές αίτησης για χορήγηση πίστωσης
- Αναζήτηση πληροφοριών για πιστοληπτική ικανότητα
- Θετικές ή αρνητικές εκτιμήσεις για την πιστοληπτική ικανότητα του αιτούντος την πίστωση (αγοραστή)
- Επιστολές χορήγησης πίστωσης
- Επιστολές άρνησης χορήγησης πίστωσης

Applications/Requests for credit (Αιτήσεις για χορήγηση πίστωσης)

Σε αυτού του είδους τις επιστολές ο αιτών-την-πίστωση πρέπει να συμπεριλάβει το όνομα και την διεύθυνση τραπεζιτών ή επιχειρηματιών που μπορούν να παράσχουν συστατική επιστολή γύρω από τη χρηματοπιστωτική κατάσταση του αιτούντος.

Useful expressions (Χρήσιμες εκφράσεις)

- We would like to place this order on open account terms.
Θα θέλαμε να υποβάλουμε αυτήν την παραγγελία με όρους ανοικτού λογαριασμού.
- Please open an (credit, charge) account for us with the attached order.

Παρακαλούμε ανοίξτε μας ένα (πιστωτικό, χρεωστικό) λογαριασμό με την επισυναπτόμενη παραγγελία.

- You may check our credit rating/standing with Mr. / with the following companies:
Μπορείτε να ελέγξετε την πιστωτική μας κατάσταση με τον κύριο / με τις παρακάτω εταιρίες:
- The references listed below include:
Οι συστάσεις που παρατίθενται πιο κάτω συμπεριλαμβάνουν:
- Please let us know your decision regarding our credit.
Παρακαλούμε γνωστοποιήστε μας την απόφασή σας σχετικά με την πίστωσή μας.

4.6. Advertising – Promotion (Διαφήμιση προϊόντων)

Διαβάστε ένα κείμενο που αναφέρεται στη χρησιμότητα της διαφήμισης ως μέσου προώθησης προϊόντων, καθώς και στα υπέρ και τα κατά της.

Advertising is rather more than a substitute for face-to-face selling. While it is true that nothing can equal the effectiveness of personal contact between seller and buyer, advertising, because it is impersonal, can attempt things that a salesperson cannot. Its chief asset is that it can repeat the sales message over and over again. It can follow the consumer around, and, virtually wherever he is and whatever he is doing, he cannot for long escape its propaganda.

One may well question the morality of all this commercial propaganda. There are those who hold strong views on the subject and consider that, because one simply cannot escape the influence of advertising, it has become an infringement of our liberties. For those with a product or service to take to market, advertising is an essential part of their work and for those who may be seeking justification for adding to the general hue and cry, some factors are worth consideration.

4.7. Remarketing (Επαναπροώθηση προϊόντων)

Διαβάστε ένα κείμενο που αναφέρεται στους τρόπους επαναπροώθησης προϊόντων. Το κείμενο αναφέρεται συγκεκριμένα στον τρόπο με τον οποίο έφθασε στη Δύση η βότκα Σμιρνόφ από τη Ρωσία.

This is how Russia's national drink came to the west.

In 1917 Vladimir Smirnoff was forced to leave Russia because of the revolution and sold the secret of the production process to a man called Rudolph Kunett whose family had supplied the grain for the production of Smirnoff vodka in Russia.

But no one wanted to drink the stuff, it was politically suspect and in any case Americans preferred the taste of whiskey. By 1939 Kunett was ready to give up and sold the license to John Martin whose main business was in selling sauces.

Smirnoff vodka was saved by mistake. One day, Martin received an order from his South Carolina salesman for 500 cases of vodka. This seemed strange as Martin had previously never sold more than 25 cases there. It turned out that these bottles of vodka all had corks labeled Smirnoff whiskey. These corks were left over from a previous unsuccessful attempt to produce whiskey using the Smirnoff name. The South Carolina salesman had tasted the drink out of curiosity and found that it had no smell and no taste but gave a warm feeling of relaxation. So they decided to market it as “White Whiskey” with a slogan “Smirnoff’s White Whiskey. No Taste. No smell.”

It worked and sales grew. Then they discovered that people were mixing the drink with anything – milk, Coca Cola, anything – and Martin hit on the idea of mixing the vodka with other drinks, just like gin and lime or whiskey and soda. Then in 1946 he met a woman called Susan Brownell in Beverley Hills. She had recently inherited a factory which produced bowls and mugs and was having problems selling them. Martin suggested they create a jug in the shape of a donkey and mixed a drink of vodka, ginger beer and lime and named it the Moscow Mule.

The name was brilliant. It suggested the strength that Americans associated with vodka but diluted with ginger beer it produced a relaxed feeling without making people drunk. Vodka has now become the most popular distilled spirit drink in America, accounting for nearly one in five bottles sold, with a choice of over 500 brands.

4.8. Marketing economies (Οικονομίες μάρκετινγκ)

Διαβάστε ένα κείμενο που αναφέρεται στους διάφορους τρόπους που βοηθούν τις οικονομίες του μάρκετινγκ, πώς δηλαδή το μάρκετινγκ των προϊόντων οδηγεί σε μείωση τιμών και σε καλύτερη οικονομική λειτουργία.

There are many ways in which the marketing of products can lead to cost-cutting and more economic working. For example, a large firm usually distributes its products to regional depots, serving a natural, and manageable catchment area. There are huge economies to be had in the “in-plant” printing field. For example, Debenhams need 30 million tickets for labelling displays in their shops every year, and have found that by setting up a specialist department they can streamline the creation of attractive notices, price-tickets, etc., and at the same time achieve a useful uniformity throughout the group. Such uniformity also achieves good control of displays from the legal point

of view, for example to ensure compliance with rules about consumer credit, pricing of items in sales, etc.

Packaging can often achieve economies, for example the package in which children's toys are marketed can, if properly designed, be part of the display material, drawing attention to the product, its price, etc. The mere display of the package is effective store promotion, without any need for specialist display notices or window dressing.

Τι να συκρατήσετε από αυτό το κεφάλαιο:

- Την ορολογία των εμπορικών εκθέσεων, των θεμάτων που αφορούν την επιχείρησή μας (πελάτες, συναντήσεις, κ.λπ.).
- Το λεξιλόγιο που χρησιμοποιούμε στην προώθηση των προϊόντων της επιχείρησής μας.
- Την ορολογία που χρησιμοποιούμε στις αγοραπωλησίες, στη διαφήμιση και στο μάρκετινγκ.
- Πώς συντάσσονται οι επιστολές για παραγγελία προϊόντων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ, ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ, ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Σε αυτό το κεφάλαιο θα μάθετε:

1. Τους συντελεστές που επηρεάζουν οικονομία και αγορά.
2. Τους διάφορους τύπους τραπεζών και τις λειτουργίες τους, καθώς και την ορολογία δανείων και τους τύπους των δανείων.
3. Την ορολογία που χρησιμοποιούμε στο εξωτερικό εμπόριο, στο συνάλλαγμα και στα επιτόκια, καθώς και τις διάφορες μεθόδους πληρωμής στο εξωτερικό εμπόριο.

5.1. The Economy and Market (Οικονομία και αγορά)

Διαβάστε ένα κείμενο για τους συντελεστές που επηρεάζουν τις οικονομίες και την αγορά.

Factors such as personal income, interest rate, money supply, credit policy, taxes, and general business activity all can affect demand in different industries and individual firms in different ways. Although varied from industry to industry, it is commonly true that the higher the personal income, money supply, or business activity the higher the demand for goods and services. The reverse is true for higher interest rates or taxes. Furthermore, demand is highly susceptible to the fluctuations of the business cycle; higher demand usually is accompanied by inflation, and lower demand occurs during recessions. The nature, structure, conditions, and behaviour of the market can significantly determine the demand pattern. From the point of view of the firm, the larger its market share the more accurate its predictions for demand, because it can exert more influence over its competitors in efforts to sustain or increase demand. Also, the demand pattern in the segmented market can be quite different from that of the unsegmented one. Demand for a product may

be segmented by brand/ price/ quality distinctions or by geographical distinctions. The geographic differences between domestic and foreign markets, or northern and southern markets, require quite different approaches to their demand estimates because of cultural preferences of customers.

5.2. Banking (Τύποι τραπεζών)

Οι διάφοροι τύποι τραπεζών και οι λειτουργίες τους είναι οι εξής:

1. savings banks (τράπεζες καταθέσεων, ταμιευτήρια)
2. credit unions (χρηματοδοτικοί συνεταιρισμοί)
3. central banks (κεντρικές τράπεζες)
4. hybrid financial institutions (υβριδικά, μικτά οικονομικά ιδρύματα)
5. commercial banks or retail banks (εμπορικές τράπεζες)
6. savings and loan associations (US) (συνεταιρισμοί αποταμιεύσεων και δανείων)
7. financial service companies (εταιρείες που παρέχουν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες)
8. investment banks (US) or merchant banks (GB) (επενδυτικές τράπεζες)
9. building societies (εταιρείες κτηματικής πίστης)

Δίνονται παρακάτω οι περιγραφές των κύριων λειτουργιών διαφόρων τύπων τραπεζών:

1. Central Banks: Implement the country's monetary policy, e.g. The Bank of England, the Banque de France. They are the only banks to be allowed to issue banknotes. Such a bank is the Government's banker; when short of money, the government may borrow from the bank. Such a bank is in charge of the keeping of the country's gold reserves.
2. Commercial Banks: They fill the short-term needs of companies and individuals. They provide small businesses with loans, consumer and installment credit, mortgage loans and other more personalized kinds of services.
3. Investment Banks or Merchant banks: These banks are concerned with sophisticated, often innovative transactions that most often involve large corporate customers. They participate in large pools of capital (resources) and financial syndications and they often work together to provide their clients with large scale financing, which may include international credit facilities.
4. Savings banks: They receive savings accounts and pay interest to the depositors. Generally, the rates of interest vary in relation to the length of the notice of withdrawal. Term deposits for which the notice of withdrawal required is longer have higher rates of interest.
5. Building Societies: They obtain funds from private investors by issuing shares and taking deposits and lend money for house purchase (or the

- purchase of commercial premises). The loan is secured by mortgage. They are a relatively minor factor in long-term industrial finance, but have provided many small businesses with capital.
6. Savings and Loan Associations: Cooperative associations formed under federal or state law in the US that solicit savings in the form of shares, invest their funds in mortgages and permit deposits in and withdrawals from shareholders' accounts to those allowed for savings accounts in banks.
 7. Hybrid Financial Institutions: Finance companies or credit corporations are often created as subsidiaries of large companies which manufacture and sell heavy machinery, farm equipment and automobiles. A customer that wishes to purchase goods from such a manufacturer may arrange financing directly with the finance company or credit corporation instead of with a bank. It is often easier (but more expensive) to borrow in this way, thus facilitating business transactions between buyer and seller. Finance companies may operate both nationally and internationally (export business) and with companies and individuals.
 8. Credit Unions: These are associations formed by trade groups which manage and invest large pools of capital contributed by their members. People belonging to a credit union may also save there for their retirement and take out loans at competitive interest rates.
 9. Financial service companies: They exist in various forms and offer a wide range of services that may include insurance programmes, investment and brokerage services, mutual funds, tax-shelters and IRA's (Individual Retirement Accounts).

5.3. Loans (Δάνεια)

Διαβάστε ένα κείμενο όπου δίνεται ο ορισμός των δανείων και οι διάφοροι τύποι των δανείων.

A loan is a type of debt. Like all debt instruments, a loan entails the redistribution of financial assets over time, between the lender and the borrower. The borrower initially receives an amount of money from the lender, which they pay back, usually but not always in regular installments, to the lender. A borrower may be subject to certain restrictions known as loan covenants under the terms of the loan.

Acting as a provider of loans is one of the principal tasks for financial institutions. For other institutions, issuing of debt contracts such as bonds is a typical source of funding. Bank loans and credit are one way to increase the money supply.

Legally, a loan is a contractual promise of a debtor to repay a sum of money in exchange for a promise of a creditor to give another sum of money.

Types of loans: A secured loan is a loan in which the borrower pledges some asset (e.g. a car or property) as collateral for the loan. A mortgage loan is a very common type of debt instrument, used by many individuals to purchase housing. In this arrangement, the money is used to purchase the property. The financial institution, however, is given security – a lien on the title to the house – until the mortgage is paid off in full. If the borrower defaults on the loan, the bank would have the legal right to repossess the house and sell it, to recover sums owing to it. Unsecured loans are monetary loans that are not secured against the borrowers assets. These may be available from financial institutions under many different guises or marketing packages: * credit card debt, * personal loans, *bank overdrafts, *credit facilities or lines of credit, *corporate bonds.

5.4. Foreign Investment and the Cost of Capital – Exchange – Rate of interest (Ξένες επενδύσεις και το κόστος κεφαλαίου. Συνάλλαγμα – επιτόκια)

Διαβάστε ένα κείμενο που περιγράφει πώς το συνάλλαγμα επιδρά στα επιτόκια.

In this era of growing globalization of the world's securities markets and internationalization of the business environment, variations in exchange rates (the value of one currency as expressed in another) have an impact on stock prices and interest rates.

Examples of the strong effects of exchange rates abound in the late 1980s. The dollar began to decline in value compared with most European currencies and the Japanese yen in 1985. This decline made American assets less costly to investors of those nations and enticed foreign investors to purchase U.S. corporate securities, U.S. Treasury issues, real estate, and even entire U.S. corporations. The influx of cash fueled the strongest bull market in recent memory, keeping interest rates low and enabling companies to raise equity capital cheaply.

Another effect of the weak dollar was the shift in manufacturing facilities from Japan to the United States. Honda, the Japanese car maker, found it cheaper to open a plant in Ohio than to import Japanese-made parts for assembly in its existing U.S. plants, as it had done when the dollar was stronger. States like Indiana, which attracted Fuji Heavy Industries Ltd. and Isuzu Motors, and Kentucky, where Toyota plant is now located, wooed Japanese manufacturers with incentives to locate their factories within their borders. U.S. firms such as General Electric, which formerly relied on overseas manufacturing facilities, have relocated their operations in this country. Instead of importing colour TVs made by Matsushita in Japan, GE moved its RCA Corporation subsidiary facilities to Bloomington, Indiana. Thus companies evaluat-

ing the cost of manufacturing operations or plant expansion had to evaluate their opportunities on a global scale.

5.5. Foreign Trade (Εξωτερικό εμπόριο)

Διαβάστε ένα κείμενο που αναφέρεται στις κυριότερες εξαγωγές των ΗΠΑ:

Principal US goods in the export trade are machinery, agricultural products, automotive products, aircraft and chemicals. The leading US imports are petroleum and petroleum products, automotive products, foods and beverages (including coffee), machinery and iron and steel products. In 1983 US exports were valued at \$200,583 million and imports at \$258,048 million. The trade imbalance of recent years is due partly to the increased cost of petroleum imports, beginning in 1974 when the price of petroleum on world markets more than tripled, and to the strength of the American dollar against foreign currencies.

For years the United States has followed a policy of promoting world trade by lowering tariffs. In 1947 nearly two dozen nations, including the United States, met in Geneva to form the General Agreement on Tariffs and Trade (GATT) which provided for reducing tariffs. Since the formation of GATT, 90 nations have joined in the effort to increase world trade.

■ Methods of payment in foreign trade (Τρόποι πληρωμής στο εξωτερικό εμπόριο)

a) foreign bill of exchange (draft) / Συναλλαγματική εξωτερικού

A foreign bill is an instrument of commerce and credit and can be used to settle international transactions. By a foreign bill of exchange you may order Mr Bone, a debtor of yours, to pay a stated sum on presentation (at sight) or at a future date to your order, to the order of somebody else or to bearer. You, the creditor, will be the drawer. Mr Bone, the debtor, upon whom the bill will be drawn, will be the drawee. The payee will be the party to whom the money will be paid. For the drawee a bill of exchange is a bill payable, whilst it is a bill receivable for the payee. Because a foreign bill of exchange may be delayed or lost, it should be drawn in a set of three copies, which are sent by successive mails. As soon as one copy is paid, the other two will stand void.

b) documentary bill/ συναλλαγματική (συνήθως εξωτερικού) που συνοδεύει φορτωτικά έγγραφα

The seller sends, via his own bank to the buyer's bank, a bill of exchange accompanied by the documents in connection with the goods (the shipping documents: commercial invoice, consular invoice, possibly bill of lading, insurance policy). The documents in question, which allow you to take possession of the goods, are only released against payment of the bill, if

the bill is a sight draft or against acceptance of the bill, if it is drawn payable 60 or 90 days after sight.

- c) banker's draft/ τραπεζική όψεως που εκδίδεται από τράπεζα επί του εαυτού της

If the seller does not know the credit worthiness of a new client, he requires the instrument of credit, in this case a draft, to be drawn upon the client's bank (whose financial standing is known). Settlement is effected via buyer's bank and seller's bank. So payment is guaranteed.

- d) documentary letter of credit (L/C) /ενέγγυα πίστωση

The letter of credit is the most generally used method of payment in foreign trade to settle debts (individual transactions or a series of transactions). The buyer instructs his bank to issue the letter of credit for the amount of the purchase in favour of the foreign seller, i.e. he requests his bank to issue a credit in favour of the seller.

A letter of credit is not necessarily paid immediately on execution of the order. If agreed between vendor and customer, the vendor may draw a bill of exchange on the agent bank in his own country which will accept it against the documents in connection with the goods. This gives the customer credit while allowing the vendor to discount the bill, i.e. to receive his money at an earlier date.

The letter of credit facilitates trade with unknown customers and protects both vendor and customer. The vendor feels secure because he knows payment is guaranteed. The customer also feels secure since he knows that the bank in the seller's country will not pay on his behalf until the conditions set out in the letter of credit are fulfilled by the seller.

- Credit standing enquiries. (Αναζήτηση πληροφοριών σχετικά με την οικονομική κατάσταση του αγοραστή)

Η αξιολόγηση της χρηματοοικονομικής κατάστασης του αγοραστή θα βοηθήσει την εταιρία να αποφασίσει εάν θα χορηγήσει πίστωση, σε ποιο βαθμό και για ποια χρονική περίοδο. Είναι βασικό να τονιστεί ότι οποιαδήποτε σχετική πληροφορία θα παραμείνει εμπιστευτική. Τα βασικά χαρακτηριστικά αυτών των επιστολών είναι η ακρίβεια με την οποία ζητείται η πίστωση και η ευγένεια.

Useful sentences (Χρήσιμες εκφράσεις)

- Mr. orLtd has placed an order with us for worth of merchandise and has given us your name as a trade credit reference.

Ο κ. ή ΕΠΕ έχει υποβάλει μια παραγγελία σε μας για αξίας εμπορευμάτων και μας έδωσε το όνομά σας για συστάσεις για εμπορική πίστωση.

- We should appreciate very much having your opinion on the credit standing of this merchant.

Πολύ θα εκτιμούσαμε να είχαμε τη γνώμη σας για την πιστωτική κατάσταση αυτού του εμπόρου.

- We would appreciate your sending us information about Mr..... creditrating.
Θα εκτιμούσαμε να μας στέλνατε πληροφορίες σχετικά με την πιστωτική κατάσταση του κ....
- We are interested to know how reliable he is in meeting his obligations.
Ενδιαφερόμαστε να μάθουμε πόσο αξιόπιστος είναι για να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του.
- We are interested to know whether any of his debts are past due.
Ενδιαφερόμαστε να μάθουμε εάν κάποιο από τα χρέη του είναι παλαιό χρέος/οφειλή από παλιά.
- Every information you may give us shall be treated as confidential.
Κάθε πληροφορία που ίσως μας δώσετε θα τη χειριστούμε ως εμπιστευτική.
- Any information we receive will be kept in the strictest confidence.
Οποιαδήποτε πληροφορία λάβουμε θα την φυλάξουμε αυστηρώς εμπιστευτικά.
- Please rest assured that any information we receive from you will be treated in strict confidence.
Παρακαλώ μείνατε βέβαιοι ότι οποιαδήποτε πληροφορία λάβουμε θα τη χειριστούμε αυστηρώς εμπιστευτικά.

Τι να συγκρατήσετε από αυτό το κεφάλαιο:

- Την ορολογία της οικονομίας και της αγοράς.
- Τους τύπους τραπεζών και τη λειτουργία τους.
- Τους διάφορους τύπους δανείων.
- Την ορολογία για το συνάλλαγμα και το εξωτερικό εμπόριο, καθώς και τις μεθόδους πληρωμής στο εξωτερικό εμπόριο.
- Το λεξιλόγιο που χρησιμοποιούμε όταν γράφουμε επιστολές για αναζήτηση πληροφοριών ως προς την οικονομική κατάσταση του αγοραστή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Σε αυτό το κεφάλαιο θα μάθετε:

1. Την ορολογία που χρησιμοποιούμε στο μάνατζμεντ της παραγωγικότητας, στους συμβούλους του μάνατζμεντ και στη Διοίκηση προσωπικού.
2. Τους κινδύνους που αντιμετωπίζει μια επιχείρηση και τους ασφαλιστικούς όρους που χρησιμοποιούμε, καθώς επίσης και τους τρόπους που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις για να βγάλουν κέρδος.

6.1. Productivity management (Το μάνατζμεντ της παραγωγικότητας)

Διαβάστε ένα κείμενο που αναφέρεται στην παραγωγικότητα και το μάνατζμεντ.

Productivity is usually defined as a ratio of output produced per unit of resource (worker-hours or machine-hours of services, quantity of materials, or energy units) consumed by the process. It is understood that products or services produced are valuable, that is, they are needed or desired by people. The organization should not produce what its customers do not need, and it should not try to market products or services it cannot produce.

So productivity is a measure of performance in producing *and* distributing goods and services: value added, or sales minus purchases divided by workers employed. And when we use the term *production operations*, or just *operations*, we mean it to include practically all activities of an organization.

The managers of marketing, engineering, accounting, maintenance, personnel, and finance have as much effect on the productivity of the organization as the manager of production or manufacturing. Of course, productivity has physical significance. In technical terms of efficiency it measures performance of the firm in terms of its abilities to apply concepts of science and

technology _ for example, units of product or service delivered divided by kilowatt hours of electrical energy consumed, or by worker-hours of effort exerted, or by units of material resources consumed.

Productivity may also be defined to measure a firm's performance in terms of financial or economic significance – for example, the dollar value of a unit of product or service delivered divided by the dollar value of labour, materials, or capital utilized by the firm's work processes. With due allowances for temporary currency value fluctuations or changes in commodity or product prices there is a strong, positive correlation among time series data measuring productivity, profitability, and efficiency.

6.2. Management consultants (Σύμβουλοι μάνατζμεντ)

Διαβάστε ένα κείμενο για το ρόλο και την εξέλιξη των συμβούλων του μάνατζμεντ.

Management consultants grew like mushrooms in the 1980s. The market for management consultancy of one sort or another increased by some 20 – 30% a year. There were few businesses that could match it. Yet management consultancy is not an infant industry. It is not a new technology-driven business that might expect to enjoy such growth rates in its early years.

Firms like Arthur D. Little can trace their pedigree back to the last century. McKinsey and Booz Allen began consulting in the early years of this century. So what accounts for the boom they have enjoyed? First it is important to recognize that the term 'management consultancy' covers a multitude of different disciplines. While some of them were growing very fast in the 1980s, others were showing the more normal growth rates of a mature business. Five different disciplines are usually identified.

1. Corporate strategy
2. Organizational structure (including finance, human resources and marketing)
3. Public-sector management
4. Information technology
5. Product development

Replies to credit status/enquiries (Απαντήσεις σε αιτήματα σχετικά με πιστοληπτική ικανότητα)

Τα στοιχεία που δίνονται αναφορικά με έγκαιρες πληρωμές, ποσά που οφείλονται, ύψος χορήγησης πίστωσης πρέπει να είναι αντικειμενικά. Ιδιαίτερη προσοχή απαιτείται ώστε οι τυχόν αρνητικές πληροφορίες να παρέχονται με διακριτικό τρόπο για την αποφυγή αγωγών για συκοφαντική δυσφήμιση.

Useful sentences (Χρήσιμες εκφράσεις)

- We wish to inform you that the financial standing of is sound.

Επιθυμούμε να σας πληροφορήσουμε ότι η οικονομική κατάσταση του ... είναι ασφαλής.

- We have granted credit and our confidence has never been misplaced.
Έχουμε χορηγήσει στον πίστωση και η εμπιστοσύνη μας δεν έχει ποτέ λαθέψει.
- We send you, in confidence, the credit information you requested concerning
Σας στέλνουμε, εμπιστευτικά, τις πληροφορίες για πίστωση που ζητήσατε σχετικά με
- We have had savings/personal checking accounts with them for years and their accounts were always in order.
Έχουμε μαζί τους αποταμιευτικούς/προσωπικούς λογαριασμούς για χρόνια και οι λογαριασμοί τους ήταν πάντα εντάξει.
- They have always made regular payments against their bank loan.
Οι πληρωμές τους έναντι του τραπεζικού δανείου είναι πάντα τακτικές.
- We are unaware of any outstanding debts they may have.
Αγνοούμε οποιαδήποτε εκκρεμή χρέη που ίσως έχουν.
- On the basis of our credit investigation, we believe that Mr..... is/to be credit worthy.
Με βάση την πιστωτική έρευνα μας, πιστεύουμε ότι ο κ. είναι αντάξιος πίστωσης (ότι στον κ. αξίζει να δοθεί πίστωση).
Unfavourable reply (Αρνητικές απαντήσεις)
- Replying to your enquiry, we regret to say that we cannot be of much help to you.
Σε απάντηση του ερωτήματός σας, με λύπη σας λέμε ότι δεν μπορούμε να σας βοηθήσουμε.
- Replying to your enquiry, we regret to inform you that our experience with the firm you mention has not been satisfactory.
Σε απάντηση του ερωτήματός σας, με λύπη σας πληροφορούμε ότι η εμπειρία μας με την εταιρία που αναφέρετε δεν είναι ικανοποιητική.
- On checking/consulting our records, we found that some of their accounts have remained outstanding/they are not good at fulfilling their obligations.
Ελέγχοντας /συμβουλευόμενοι τα αρχεία μας, βρήκαμε ότι μερικοί από τους λογαριασμούς τους έχουν μείνει εκκρεμείς / δεν είναι καλοί στην εκπλήρωση των υποχρεώσεών τους.
- We therefore question the advisability of your offering them credit/your extending their line of credit.
Συνεπώς εκφράζουμε αμφιβολίες αν θα ήταν σκόπιμο να τους προσφέρετε πίστωση / να τους παρατείνετε το όριο πίστωσης.

6.3. The risks of business enterprises

(Κίνδυνοι επιχειρήσεων)

Διαβάστε ένα κείμενο για τους κινδύνους που αντιμετωπίζει μια επιχείρηση.

All enterprise is risky. We generally divide risks into kinds of risks, insurable risks and non-insurable risks.

An insurable risk is one the probability of which can be calculated mathematically, based on statistics collected over a great many years from a great many people. For example, we can calculate the risk of burglary by collecting statistics about burglary over the whole country, and keeping the figures updated over the years as more and more burglaries are committed. The people who collect this kind of statistics are called actuaries, and they use them to predict the chances of a burglary occurring in any particular area. For example, burglaries are commoner in big cities than in rural areas.

Actuaries work for insurance companies, predicting risks. They enable the insurance company to fix premiums which will cover losses by burglary, fire, storm damage and various other hazards. Anyone who wishes to insure may ask for cover to be arranged, and on paying the agreed premium they will be held covered. The insurance company sends you a proposal form and you have time to fill it in and pay the premium.

Letter granting or refusing credit (Επιστολή χορήγησης ή άρνησης πίστωσης)

Στην περίπτωση χορήγησης πίστωσης ο πελάτης ενημερώνεται για το άνοιγμα πιστωτικού λογαριασμού και για τους όρους και τα προνόμια με κάθε λεπτομέρεια.

Useful sentences (Χρήσιμες εκφράσεις)

- We are pleased to receive your letter of requesting
- Με ευχαρίστηση παραλάβαμε το γράμμα σας της που ζητάτε
- We have checked the responses you named and found them completely satisfactory.
- Έχουμε ελέγξει τις απαντήσεις όσων κατονομάσατε και τις βρήκαμε απολύτως ικανοποιητικές.
- We would appreciate it very much if you completed the enclosed card, which is sent to all our charge customers.
- Θα το εκτιμούσαμε πολύ εάν συμπληρώνατε την εσώκλειστη καρτέλα την οποία αποστέλλουμε σε όλους τους επί χρεώσει πελάτες μας.
- Meanwhile, you shall get your order ready and send it to you
- Εν τω μεταξύ, ετοιμάζουμε την παραγγελία σας και θα σας την στείλουμε
- Your request for credit has been approved and it is our pleasure to welcome you as a credit customer.

Επιστολή χορήγησης ή άρνησης πίστωσης**Useful sentences (Χρήσιμες εκφράσεις)**

- Your order for will be ready for shipment on
Η παραγγελία σας για θα είναι έτοιμη για αποστολή / φόρτωση στο πλοίο στις.....
- Your payment is due in full on of each month.
Η πληρωμή σας λήγει πλήρως (είναι απαιτητή εις το ακέραιο) στις κάθε μήνα.
- Our sales representative will visit you..... and explain our special dealer options such as advertising campaigns.
Ο αντιπρόσωπός μας επί των πωλήσεων θα σας επισκεφθεί και θα εξηγήσει τις ειδικές εμπορικές εναλλακτικές μας όπως τις διαφημιστικές εκστρατείες.
- We look forward to serving you for the/many years to come.
Ανυπομονούμε να σας εξυπηρετήσουμε για τα επόμενα χρόνια (πολλά χρόνια στο μέλλον).
Σε περίπτωση άρνησης πίστωσης θα πρέπει να αναφέρονται διακριτικά οι λόγοι και να ενθαρρύνεται ο έμπορος να συναλλάσσεται τοις μετρητοίς, έως ότου η οικονομική του κατάσταση βελτιωθεί και επανεξετασθεί η αίτησή του.

Useful sentences (Χρήσιμες εκφράσεις)

- Following the information received, we regret to say that we cannot grant the requested credit.
Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παραλάβαμε, με λύπη σας λέμε ότι δεν μπορούμε να χορηγήσουμε τη ζητούμενη πίστωση.
- our decision is based mainly on your extensive liabilities/obligations.
..... η απόφασή μας βασίζεται κυρίως στις εκτεταμένες σας υποχρεώσεις.
- Thank you for your application for 60-day terms of credit.
Σας ευχαριστούμε για την αίτησή σας για όρους πίστωσης 60 ημερών.
- However, we believe that we cannot grant you credit at this time since our credit investigation revealed that your present financial obligations are substantial.
Παρόλα αυτά, πιστεύουμε ότι δεν μπορούμε να σας χορηγήσουμε πίστωση εφόσον η πιστωτική μας έρευνα απέκλυσε ότι οι παρούσες οικονομικές σας υποχρεώσεις είναι σημαντικές.
- We would suggest a period of doing business on a cash basis.
Θα προτείνουμε μια περίοδο επιχειρηματικών συναλλαγών με μετρητά.
- Should your obligations be reduced do not hesitate/feel free to apply again for terms of credit.
Εάν οι υποχρεώσεις σας μειωθούν μη διστάσετε / ελεύθερα κάνετε πάλι αίτηση για όρους πίστωσης.
- We will be happy to reconsider.....
Με ευχαρίστηση θα επαναθεωρήσουμε / ξανασκεφθούμε ...

6.4. This Company is in business to make profit

(Αυτή η επιχείρηση δουλεύει για να βγάλει κέρδος)

Διαβάστε ένα κείμενο για τους τρόπους που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις να βγάλουν κέρδος.

One of the most common company objectives that is passed down the line is the purely financial one. The company objective is to make so much profit this year; to achieve so much return on equity or assets; to reach a certain price/earnings ratio. These are no doubt excellent short-term objectives, but they are not the only objectives. All too often the other corporate objectives remain unspoken and maybe are taken for granted by the employees since they share a lot of them. This may work satisfactorily for a going concern, but there are problems when it comes to developing new brands.

The fact is that it is of no help at all to development people to be told that the corporate objectives are new brands that will return 20 percent on investment. This is just as bad as being given no objectives at all – all it says is that the market opportunities to be identified must be good ones. I have known this to happen with companies wanting to diversify, and as a new-product consultant, all one can do is to impose a questionnaire: 'Would you go into property on the south coast? Banking? Dairy farming? Electricity generation? Transistors? Cheese?', until finally the manufacturer is goaded into thinking and saying what would be acceptable.

Settlement of Accounts (Τακτοποίηση λογαριασμών)

Η διαδικασία τακτοποίησης λογαριασμών περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

- 1) Επίσημη ειδοποίηση ότι ο λογαριασμός παραμένει εκκρεμής.
- 2) Στην περίπτωση μη ανταπόκρισης, ακολουθεί δεύτερη επιστολή στην οποία τονίζεται με ευγενικό τρόπο ότι πιθανά εξαιτίας κάποιας παράβλεψης ο λογαριασμός παραμένει απλήρωτος.
- 3) Μια τρίτη επιστολή σε φιλικό ύφος μπορεί να ακολουθήσει ζητώντας τους λόγους της καθυστέρησης και εκφράζοντας την πεποίθηση ότι ο λογαριασμός θα πληρωθεί.
- 4) Εάν δεν ανταποκριθεί ο πελάτης, απαιτείται η πληρωμή, συχνά επισημαίνοντας τη χρήση ένδικων μέσων.

Έχοντας υπόψη ότι στόχος είναι η είσπραξη του οφειλόμενου ποσού, η πίεση προς τον πελάτη πρέπει να αυξάνεται σταδιακά.

Useful sentences (Χρήσιμες εκφράσεις)

■ We wish to inform you that your last account amounting to is overdue/past due.

Επιθυμούμε να σας πληροφορήσουμε ότι ο τελευταίος σας λογαριασμός που ανέρχεται σε..... είναι ληξιπρόθεσμος.

- We cannot understand why you have not cleared your balance of which is overdue.
Δεν μπορούμε να καταλάβουμε γιατί δεν έχετε ξεχρεώσει το υπόλοιπο του λογαριασμού σας ο οποίος είναι ληξιπρόθεσμος.
- Our Collection/Accounts Department have informed me that we have not received your remittance of for your account.
Το λογιστήριο με ειδοποίησε ότι δεν έχουμε παραλάβει το έμβασμά σας για ... για το λογαριασμό σας.
- We note that you have not settled our Invoice No.....
Σημειώνουμε ότι δεν έχετε τακτοποιήσει το τιμολόγιο μας με αρ. ...
- Our records show that payment of the order for is still outstanding.
Τα αρχεία μας δείχνουν ότι η πληρωμή της παραγγελίας για είναι ακόμα εκκρεμής.
- If we do not hear from you within five days, we shall be forced to turn to legal means/take legal action.
Εάν δεν έχουμε νέα σας μέσα σε πέντε ημέρες, θα αναγκασθούμε να στραφούμε σε νόμιμα μέσα

6.5. Personnel management (Διοίκηση προσωπικού)

Διαβάστε ένα κείμενο για το ρόλο του διευθυντή προσωπικού.

The role of the personnel manager has changed through time. First, the personnel manager was an instrument of top management in procuring and maintaining an effective work force. Little by little the manager began to understand the necessity for ascertaining and accommodating to the needs of the human beings who constituted that work force. He or she constantly searched for that programme which would support the accomplishment of both organizational and individual objectives. The job was made more difficult by such factors as the rise of the modern labour union, the increasing educational level of the social members, the increasing size and complexity of the organization and its technology, and the insistent and sometimes violent demands of less privileged segments of our society.

Τι να συγκρατήσετε από αυτό το κεφάλαιο:

- Την ορολογία που χρησιμοποιούμε στο μάντζμεντ παραγωγικότητας, στη διοίκηση προσωπικού και στους συμβούλους του μάντζμεντ.
- Τους κινδύνους που αντιμετωπίζει μια επιχείρηση με τους διάφορους ασφαλιστικούς όρους καθώς και τους τρόπους που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις για να βγάλουν κέρδος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ, ΑΞΙΟΓΡΑΦΑ, ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ

Σε αυτό το κεφάλαιο θα μάθετε:

1. Για την ορολογία των επενδύσεων μιας εμπορικής εταιρείας.
2. Για την ορολογία που συνδέεται με το χρηματιστήριο, τα ομόλογα, τις μετοχές και τις τραπεζικές επιταγές.

7.1. Investments of a trade company (Επενδύσεις μιας εμπορικής εταιρείας)

Διαβάστε ένα κείμενο που αναφέρεται στην εταιρεία Ancorum που επενδύει για το μέλλον.

Ancorum is a company which specializes in computer technology. In recent years the company has invested significant sums in promoting its products all over the world. This year the directors have decided to increase their commitment to promotion. The company will be exhibiting at Technology 2008, an international exhibition in Tokyo. The delegation, which will be traveling to Tokyo includes technical experts as well as marketing personnel. The representative of the company who is leading the delegation said: 'We expect to attract more eastern markets as a result of attending the exhibition. We look forward to that'.

7.2. The Stock Exchange (Το χρηματιστήριο)

Διαβάστε ένα κείμενο για τον ορισμό του χρηματιστηρίου.

A stock exchange is a market in which securities can be dealt in at second hand. The finance that they represent was long ago expended by government,

or embodied in earning capacity by a firm. A firm is committed to some particular line of activity. The securities can pass from one owner to another every day, without having any effect on the business that they represent. Securities, therefore, are a much more liquid form of wealth than real investments.

The Stock Exchange is primarily a convenience for rentiers. A large and well-paid profession has grown up in the business of dealing in second-hand securities. New issues are initially dealt with by specialist institutions. But, indirectly, the Stock Exchange performs a service to industry, making securities attractive by increasing their liquidity and so keeping down the cost (in terms of interest and dividends) of raising finance.

For established companies, however, the main source of finance for new investment is retention of profits. The amount of new finance that passes through a stock exchange is very small compared to the great volume of dealings at second hand.

7.3. Bonds and shares (Ομόλογα και μετοχές)

Διαβάστε ένα κείμενο που εξηγεί τι είναι τα ομόλογα και οι μετοχές.

There are two main classes of business securities, each with many subdivisions: *bonds*, which represent an acknowledgement of debt and carry a promise to pay a certain sum of money per annum, and *shares* which give a claim on the profits of the business. (This terminology is a mixture of English and American usage. In England, bonds are called 'debentures' or 'government stock', and in America, shares are called 'stocks').

For business, bonds and shares are legally quite different; a bond represents a debt, so that the payment of interest is a legal obligation, while a share represents part ownership of the firm. Legally, the shareholders collectively own the capital of the business and have a right to appoint a board of directors who hire managers to operate it, but shareholders are not owners in the full sense that they are responsible for the debts of the business. If a business goes bankrupt and cannot pay its creditors, its shares become worthless but a shareholder has no further obligation.

Useful terms (Χρήσιμοι όροι):

- Debentures (ομόλογα, συνήθως μακροπρόθεσμα): a financial asset, including shares, government stocks, debentures, bonds, unit trusts and rights to money lent or deposited. It doesn't include insurance policies.
- Stock (μετοχή, τίτλος): in the UK, a fixed-interest security issued by the government, local authority or a company in fixed units often of £100 each in the UK and \$1000 in the USA. They usually have a redemption date on which the par value of the unit price is repaid in full.
- Per annum (ετησίως): per year; annually

- d. Security (χρεόγραφο): a financial asset, including shares, government stocks, debentures, bonds, unit trusts and rights to money lent or deposited. It doesn't include insurance policies.
- e. Share (μετοχή, μερίδιο): one of a number of titles of ownership in a company. It confers on its owner a legal right to the part of the company's profits and to any voting rights attaching to that share.
- f. Acknowledgement (αναγνώριση, παραδοχή): act of admitting something or accepting the truth of something.
- g. Bond (ομόλογο, τίτλος χρέους, ομολογία): a written document providing evidence of a debt, issued by a borrower to a lender. Bonds usually take the form of fixed-interest securities issued by governments, local authorities or companies.
- h. Board of Directors (Διοικητικό Συμβούλιο): a collective term referring to a group of people appointed to carry out the management of the company. They usually act together, although power may be conferred on one or more directors to exercise executive powers.

7.4. Cheques (Επιταγές)

Τα τελευταία χρόνια παρατηρούμε στην αγορά σοβαρά προβλήματα ρευστότητας. Αξιόγραφα, ιδιαίτερα επιταγές και συναλλαγματικές, πιστωτικές κάρτες χρησιμοποιούνται κατά κόρον για τη διεξαγωγή του μεγαλύτερου μέρους των συναλλαγών. Το παρακάτω κείμενο έχει σκοπό να σας εξοικειώσει με λεξιλόγιο και όρους που αφορούν τις επιταγές:

A Cheque is a special printed form, a written order, dated and signed by a person who is an account holder (the drawer) and instructs his bank (the drawee) to pay a stated sum of money to a named beneficiary (payee).

Cheques are not legal tender, but they are considered legal documents and therefore governed by the Bills of Change Act 1882 and the cheques acts of 1957-1994.

Cheques are issued by financial institutions such as Banks, Building and Savings Societies, Post offices, etc.

A cheque is valid for an indefinite period of time or sometimes for six months after the day it was issued unless otherwise indicated. It usually depends on the place where the cheque is drawn. It usually takes a three-day period for a cheque to clear and this is called cheque clearing. The clearing does not include weekends or holidays.

Cheques usually contain:

- the place of issue (τόπο έκδοσης)
- date of issue (ημερομηνία έκδοσης)
- amount of currency (ποσό)

- payee (όνομα δικαιούχου για πληρωμή)
- a checking account number (αριθμό επιταγής)
- signature of the drawer (υπογραφή)
- bank routing number (identifies your bank, αριθμό τράπεζας)

For a considerable number of years cheques and chequebooks were the essential part of a shopping experience. However, the last few years an increasing number of shops are refusing to accept cheques. There is a decline in the popularity of cheques which is due to the online banking system or to the use of debit or credit cards, which can make financial transactions much easier.

Παρακάτω ακολουθούν διάφοροι τύποι επιταγών:

- A Crossed cheque (δίγραμμη επιταγή) is a type of cheque with two parallel or transverse lines across the face of it, so that it can only be paid into the bank account of the payee. It cannot be redeemed for cash.
- An Order cheque (επιταγή επί διαταγή, πληρωτέα μόνο στο δικαιούχο ή τον οπισθογράφοντα) is payable only to the payee whose name is written on it, or to the endorsee, the person whose name is written on the back of the cheque. In such a case the phrase 'pay to the order' is usually written on its face.
- A bearer cheque (επιταγή πληρωτέα στον κομιστή) is payable to anyone who possesses/bears the cheque since the name of the payee is not stated. 'Bear', 'Cash', 'to the order of cash' is written on its face.
- Travellers' cheques (ταξιδιωτική επιταγή) can be bought from a travel agent or a financial institution. They are very easy to use. They make international travelling more convenient or secure. By using travellers' cheques you avoid the hassle of exchanging money, and in case of loss or theft it is refundable. You simply sign the cheque as soon as you buy it and you keep a note of its serial number so that you are protected in case of theft. You also sign it a second time at the point of use.

Τι να συγκρατήσετε από αυτό το κεφάλαιο:

- Την ορολογία των επενδύσεων εμπορικών εταιριών.
- Την ορολογία που συνδέεται με το χρηματιστήριο, τα ομόλογα, τις μετοχές και τις τραπεζικές επιταγές.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ – ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Σε αυτό το κεφάλαιο θα μάθετε:

1. Μέρος της ορολογίας που αναφέρεται στη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών από την εφορία, την ορολογία των Windows, καθώς επίσης και όρους που αφορούν το περιβάλλον, τη βιομηχανία και την παραγωγικότητα.
2. Πώς να συντάσσετε απάντηση σε επιστολή παραπόνων από πελάτη.
3. Την ορολογία που αφορά προβλήματα ανταγωνισμού τα οποία αντιμετωπίζουν οι μικρές επιχειρήσεις.

8.1. Office of Revenue Commissioners, Republic of Ireland (Η εφορία της δημοκρατίας της Ιρλανδίας)

Διαβάστε το παρακάτω κείμενο που αναφέρεται στη χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας από την Εφορία της Δημοκρατίας της Ιρλανδίας και την επίδρασή της στην αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πολιτών.

To demonstrate how the public sector can improve customer service by embracing new technology, the Office of Revenue Commissioners, Republic of Ireland, wanted to introduce an electronic filing and information system. Accenture developed and launched Revenue Online Service (ROS), a website that substantially simplifies the filing and payment process and provides online access to account information. The system uses digital certificates to give electronic tax returns full legal status. Introduced in September 2000, ROS has processed in excess of 6 million transactions and has brought in more than 21 billion euros in payment. ROS is now widely accepted by the Irish business community, and has allowed the Revenue Commissioners to estab-

lish a level of customer service and processing efficiency worthy of a high-performance government agency.

8.2. Computers and their parts (Οι Η/Υ και τα μέρη τους)

Διαβάστε το παρακάτω κείμενο που αναφέρεται στα μέρη από τα οποία αποτελείται ένας ηλεκτρονικός υπολογιστής.

Computers are machines that do calculations and sort information. The pieces that make up a computer are called hardware. The computer's main electronic circuits are stored inside a hard case. Items of hardware that are connected to the outside of the case are called peripherals. The mouse, keyboard and screen or monitor, are all peripherals. Portable computers, called laptops, and handheld computers, called PDAs (Personal Digital Assistants) or palmtops, have flat screens. These screens contain a thick layer of liquid crystal solution, which darkens to form an image when an electric current passes through it.

A computer won't work unless it has a set of instructions called a program, or software, inside it. Software that controls how a computer works is called an operating system.

8.3. Computers and how they work (Η ορολογία των Windows)

Το κείμενο που ακολουθεί αναφέρεται λεπτομερώς στον τρόπο λειτουργίας ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Computers do all their calculations using binary code, which only uses two numbers: 0 and 1. Each 0 or 1 is called a bit (short for binary digit). A sequence of eight bits, called a byte, is used to represent a small piece of information, such as a letter of the alphabet, number, symbol or punctuation mark. Long strings of bytes can be used to represent more complex things, such as pictures. A thousand bytes is called a kilobyte (KB), a thousand kilobytes is called a megabyte (MB) and a thousand megabytes is called a gigabyte (GB).

Calculations in a computer are done by devices called microprocessors. In a personal computer the most important microprocessor is called the central processing unit, or CPU, which is like the computer's brain.

Information or data that a computer needs long term is stored in its memory on a set of disks called the hard disk. Any information that the computer is currently using, such as a computer program, is moved into the random access memory (RAM). This allows the computer to work very quickly because it doesn't have to keep checking through the entire hard disk to find the information it needs.

8.4. Environment and Productivity (Περιβάλλον και παραγωγικότητα)

Το κείμενο που ακολουθεί αναφέρεται στο διευθυντή μιας εταιρίας που τονίζει την ανάγκη προστασίας του περιβάλλοντος με τη χρήση νέων τεχνολογιών, φιλικών προς το περιβάλλον, στην κατασκευή αυτοκινήτων.

Meet a man who has strong opinions about greener cars

'Consumers are smart', emphasizes Toyota president Hiroshi Okuda. 'They recognize the threat that pollution and global warming present to them and their children.' People will gladly choose products and technologies that help safeguard the global environment, Okuda believes, if those products and technologies are *available* and if they are *affordable*, and if they perform as well as conventional alternatives.

'Our job,' says Okuda, 'is to present customers with a broad selection of clean, green technologies that meet their needs.' Okuda has pushed hard for a stepped-up environmental commitment at Toyota since taking the helm there in August 1995. He believes strongly that a paradigm shift already is underway in the automobile industry. And he wants to make sure that Toyota hits the ground running in the 21st century.

8.5. Environment and Industries (Περιβάλλον και βιομηχανίες)

Το κείμενο που ακολουθεί αναφέρεται στο περιβαλλοντικό πρόβλημα που δημιουργεί η Coca-Cola με την υπεράντληση νερού σε περιοχές που υποφέρουν από λειψυδρία.

Coca-Cola in hot water

'Water is to Coca-Cola as clean energy is to BP.' So declares Jeff Seabright, Coca-Cola's manager of environmental affairs, when asked about the firm's new global water strategy. The fizzy-drinks maker unveiled that strategy as part of its annual environmental report, released this week. 'We need to manage this issue or it will manage us,' says Mr Seabright.

At first sight, the analogy with oil may seem odd, but it is not so far-fetched. Big Oil has long been the target of activists clamouring for action on global warming. BP stole a march on its oily brethren by accepting that climate change is a real problem, making smallish investments in clean energy and grandly proclaiming itself "beyond petroleum".

Coca-Cola has also been targeted by activists, but over the issue of water rather than energy. The firm has been hit harder in India. First experts from Delhi's Centre for Science and Environment tested various soft drinks and determined that they contained high levels of pesticide. It turned out that Coca-Cola was not the cause of the problem.

But its inept handling of the accusations left the firm exposed to a much more damaging allegation: that it is aggravating the growing global problem of fresh-water scarcity. Some of its accusers say that some of the firm's bottling plants use too much water in drought-prone areas, thus leaving poor local villagers with too little.

8.6. Problems for the Small Business

(Προβλήματα μικρών επιχειρήσεων)

Το κείμενο που ακολουθεί αναφέρεται σε προβλήματα ανταγωνισμού που αντιμετωπίζουν οι μικρές επιχειρήσεις και πώς αυτά μπορούν να εξομαλυνθούν με σωστές στρατηγικές marketing.

As new competition is costly, it can create survival problems for the small members of industries dominated by large firms. It is to be expected, therefore, that survival for the small firm will increasingly take the form of carving out highly specialized niches in markets that the large think-big firms have not yet organized themselves to reach, or indeed cannot reach. In the major appliance field, Gibson and Speed Queen have done exactly that.

Faced with the thriving aggressiveness of mass-merchandising products that sell well-known major appliances at relatively rock-bottom prices, major department stores have difficulty in making an impression on the community of being low-priced sellers. Their cost structures generally prevent them from selling these highly advertised commodities at competitively low prices.

Speed Queen and Gibson have helped them to make a competitive, low-price impression. They have chosen not to compete with the major producers either on advertising volume or in the same distribution outlets; they offer their appliances almost exclusively to large metropolitan department stores at highly attractive prices. These stores use their own reputations and local advertising power to promote these brands, thus enabling their stores to make an impact as low-price sellers of major appliances while giving otherwise obscure brands the benefit of the stores' reputation.

Τι να συγκαταήσετε από αυτό το κεφάλαιο:

- Την ορολογία που αναφέρεται στη χρήση Ηλεκτρονικών Υπολογιστών καθώς και την ορολογία των Windows.
- Τους όρους που αφορούν το περιβάλλον, τη βιομηχανία και την παραγωγικότητα.
- Την ορολογία που αφορά τα προβλήματα ανταγωνισμού που αντιμετωπίζουν οι μικρές επιχειρήσεις.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

Σε αυτό το κεφάλαιο θα μάθετε:

1. Την ορολογία για τη δικαιόχρηση (franchise) και την ανάληψη απαιτήσεων τρίτων (factoring).
2. Την ορολογία σχετικά με τη συγχώνευση εταιρειών, καθώς και νομικούς όρους που αναφέρονται στον αθέμιτο ανταγωνισμό.

9.1. Franchise (Δικαιόχρηση)

Το κείμενο που ακολουθεί αναφέρεται στον ορισμό και την ανάλυση του franchise ως μορφής λειτουργίας μιας εταιρίας.

A franchise may be defined as an agreement whereby one party (the franchisor) grants to another (the franchisee) the right to exploit a commercial idea, using its trade name, its process and its established goodwill, conditional upon the franchisee operating the business in strict accordance with explicit regulations laid down by the franchisor.

In consideration for this right, the franchisee pays to the franchisor a regular management service fee or royalty. Within the terms of such an agreement, it is normal practice for the franchisor to provide training in the provision of the service and give support in the general business operation. He will agree a geographical area within which the franchisee is permitted to operate. For his part, the franchisee must invest substantial capital and be the legal owner of the business.

One outlet open to many new enterprises is as a franchised operation. A franchise is a permit to start up a new enterprise using the skills, expertise and organization of a well-established business. The franchisor permits the use of these skills to the franchisee in return for a lump sum payment and possibly an

annual fee. A directory of franchise opportunities is available from Franchise Development Services Ltd, Castle House, Castle Meadow, Norwich NR2 1PJ.

9.2. Factoring (Ανάληψη απαιτήσεων τρίτων)

Το κείμενο που ακολουθεί αναφέρεται στον ορισμό και τις διαφορές του φάκτοριν από τα τραπεζικά δάνεια.

Factoring is a financial transaction whereby a business sells its accounts receivable (i.e. invoices) at a discount. Factoring differs from a bank loan in three ways. First, the emphasis is on the value of the receivables, not the firm's credit worthiness. Secondly, factoring is not a loan – it is the purchase of an asset (the receivable). Finally, a bank loan involves two parties whereas factoring involves three.

The three parties directly involved are: the seller, the debtor and the factor. The seller is owed money (usually for work performed or goods sold) by the second party, the debtor. The seller then sells one or more of its invoices at a discount to the third party, the specialized financial organization (the factor) to obtain cash. The debtor then directly pays the factor the full value of the invoice.

A company sells its invoices at a discount because it is more profitable for them to use the funds (from selling the invoices) to support their sales growth than 'to be their customer's bank'. This means that the seller can make more money from investing in their growth than from supporting their customer's business by extending them credit for sixty or ninety days, for example.

Factors make funds available, even when banks would not do so, because factors focus first on the credit worthiness of the debtor, the party who is obligated to pay the invoices for goods or services delivered by the seller. In contrast, the fundamental emphasis in a bank lending relationship is on the creditworthiness of the small firm, not that of its customers. While bank lending offers funds to small companies at a lower cost than factoring, the key terms and conditions under which the small firm must operate differ significantly. Bank relationships provide a more limited availability of funds and none of the bundle of services that factors offer.

Useful definitions (Χρήσιμοι ορισμοί)

1. Forfeiting (πώληση απαιτήσεων): A form of debt discounting for exports in which a third party accepts at a discount, and without recourse (προσφυγή προς αναζήτηση ευθυνών), a promissory note, a bill of exchange, a letter of credit, etc., received from a foreign buyer by an exporter.
2. Franchise (δικαιόχρηση): The system by which independent firms are authorized to use a common business system.
3. Licensing (παραχώρηση δικαιώματος εκμετάλλευσης): Allowing another

firm, for payment, to make use of a patent or trade mark. This is a method of profiting by a patent without investment on the scale necessary to exploit an innovatory idea for oneself.

4. Factoring (εξαγορά απαιτήσεων/ανάληψη απαιτήσεων τρίτων): The buying of the trade debts of a manufacturer, assuming the task of debt collection and accepting the credit risk, thus providing the manufacturer with working capital.
5. Leasing (χρηματοδοτική μίσθωση): The practice of hiring items of equipment, rather than buying them outright. This enables firms to manage with less capital than they would need if all their equipment had to be bought.

9.3. Company mergers (Συγχωνεύσεις εταιρειών)

Το κείμενο που ακολουθεί αναφέρεται στο πώς η οικονομική ύφεση οδήγησε τις μεγαλύτερες βρετανικές τράπεζες σε συγχώνευση και στα οφέλη που απορρέουν από αυτό. Επίσης, αναφέρεται στις κριτικές των συγχωνεύσεων και την αντιμετώπισή τους.

Combination of two or more companies into a single company

Merger or amalgamation, is when two firms or companies agree to join together because it will be advantageous to both. Most of the big companies today were formed in this way. For example, the _Big Four_ banks, Barclays, Lloyds, National Westminster and Midland started off in the eighteenth century doing a little banking as a sideline business. The original Lloyd was a Birmingham ironmaster, for example.

Other famous names in banking were Smiths of Nottingham, who were drapers, and Backhouse of Darlington who were merchants. When small banks got into financial difficulties (bankruptcies) many poor people who had put their life savings in the banks were ruined, and it became clear that only big banks, which were widely spread around the country could survive the slumps in business that were all too common.

They began to merge into groups, often with a London bank joining up with several country banks in various parts of the country. In 1896 nineteen banks came together to form Barclays Bank, for example. Generally speaking, mergers result in the new company achieving the economies of large scale, sharing facilities and assets and operating more efficiently. The criticism of them is that competition may be reduced, to the disadvantage of the consumer.

To overcome this it is possible for the Director General of Fair Trading to advise the Minister concerned that a proposed merger should be referred to the Monopolies and Mergers Commission to decide whether the merger is in the public interest. A monopoly is defined in law as a situation where a firm has at least 25 per cent of the UK market.

9.4. Markets - San Pellegrino takes Coca Cola to Court (Μήνυση κατά εταιρίας)

Το κείμενο που ακολουθεί αναφέρεται στον αθέμιτο ανταγωνισμό μεταξύ μιας πολυεθνικής και μιας μικρής εταιρίας που οδήγησε σε δικαστική διαμάχη.

Milan, Italy – The soft drinks producer San Pellegrino SpA says it has begun legal action in Italy against the Coca Cola Export Corp., a unit of Coca Cola Co. and 27 Italian bottlers, alleging unfair competition. San Pellegrino said Friday that it had launched its own cola drink in May, but that Coca Cola had blocked the product's access to the Italian market through contractual conditions depriving distributors of the chance to choose alternative suppliers.

Τι να συγκατήσετε από αυτό το κεφάλαιο:

- Την ορολογία για τη δικαιόχρηση (franchise) και την ανάληψη απαιτήσεων τρίτων (factoring).
- Την ορολογία σχετικά με τη συγχώνευση εταιριών, καθώς και νομικούς όρους που αναφέρονται στον αθέμιτο ανταγωνισμό.

ΛΕΞΙΛΟΓΙΟ ΟΡΟΛΟΓΙΑΣ

abound	αφθονώ, βρίθω
absence	απουσία
absent	απών
accept	δέχομαι
access	πρόσβαση
accessories	εξαρτήματα, εξοπλισμός
accommodate	παρέχω στέγη και τροφή
accommodate to	προσαρμώζω
account for something	εξηγώ, λογοδοτώ για κάτι
account holder	καταθέτης
accountancy	λογιστική
accounts receivable	εισπρακτέοι λογαριασμοί
accumulate	συσσωρεύω
accusations	κατηγορίες
achieve	επιτυγχάνω
acknowledge	βεβαιώνω
acknowledgement	αναγνώριση, παραδοχή
act	νόμος
action	δράση, ενέργεια
activity	δραστηριότητα, ενεργητικότητα
actuary	εμπειρογνώμονας ασφαλίσεων
additive	πρόσθετη ουσία, προσθετικός
administrator	διοικητής, διευθυντής
admit	1. παραδέχομαι 2. επιτρέπω την είσοδο
advantageous	πλεονεκτικός, επωφελής
advertising	διαφήμιση
advisenote	δελτίο αποστολής, σημείωση που αποστέλλεται στον πελάτη από τον προμηθευτή προϊόντων για να τον ενημερώσει ότι η παραγγελία έχει ολοκληρωθεί
advise	πληροφορώ, συνιστώ
affordable	προσιτό στην τιμή
agency	αντιπροσωπεία, πρακτορείο
agent	πράκτορας, αντιπρόσωπος
aggravate	επιδεινώνω
aggressiveness	επιθετικότητα

alert	ξύπνιος
allegation	έντονος ισχυρισμός
allege	ισχυρίζομαι
allocate	κατανέμω, θέτω
allow	επιτρέπω
allowance	φορολογική απαλλαγή
alternative	εναλλακτικός
ameliorate	βελτιώνω
amount of currency	ποσό
ancestor	πρόγονος
annotate	σχολιάζω
annoy	ενοχλώ
annualfee	ετήσια εισφορά
antitrust	ενάντια στη δημιουργία ή ανάπτυξη μονοπωλίων
anxiety	ανησυχία, άγχος
appear	εμφανίζομαι, παρουσιάζομαι
appliance	συσκευή
applicant	αιτών
application	αίτηση
application form	έντυπο αίτησης
apply	υποβάλλω αίτηση
appoint	διορίζω, καθορίζω, αναθέτω
area	περιοχή
arrange	κανονίζω
arrangement	διακανονισμός
arrogant	υπερόπτης, αλαζονικός
article	1. αντικείμενο, 2. εμπόρευμα, 3. άρθρο
as a matter of fact	στην πραγματικότητα, πραγματικά
ascertain	εξακριβώνω, διαπιστώνω
assembly	συνέλευση, συνάθροιση, συναρμολόγηση
assert	ισχυρίζομαι, υποστηρίζω, διεκδικώ
assess	εκτιμώ, υπολογίζω
asset	κεφάλαιο
asset	προσόν
assets	περιουσιακά στοιχεία (στον πληθ.), ενεργητικό επιχείρησης
assist	βοηθώ
associate	συνδέω
assume	θεωρώ δεδομένο, υποθέτω
attain	επιτυγχάνω, πραγματοποιώ
attempt	επιχειρώ
attempt	προσπάθεια
attend	παρακολουθώ, συνοδεύω
automate	αυτοματοποιώ
available	διαθέσιμος

ban	καταργώ δια νόμου
bank draft	τραβηκτική με ανάληψη από μια τράπεζα για άλλη, για πληρωμή ποσού σε τρίτο
bank rate	τραπεζικό επιτόκιο
bank statement	ενημερωτικό δελτίο κίνησης τραπεζικού λογαριασμού
bankrupt (to go bankrupt)	χρεωκοπώ
bankruptcy	χρεωκοπία
bargain	αγοραστική ευκαιρία
bearer	κομιστής
beneficiary (drawee)	δικαιούχος
benefit	όφελος, πλεονέκτημα
beverage	ρόφημα
bid	προσφορά
bill	νομοσχέδιο
bill of exchange	συναλλαγματική
bill of lading	φορτωτική
bill payable	γραμμάτιο πληρωτέο
Bills of Change Act	νόμος αλλαγής νομοσχεδίων
binary code	δυναδικός κώδικας
black (the account is in the black)	ο τραπεζικός λογαριασμός έχει υπόλοιπο
blank	λευκός, κενός
blank tape	κενή ταινία
board of directors	διοικητικό συμβούλιο
bond	ομολογία, τίτλος χρέους
boom	1. ανθίζω, ευημερώ, 2. ταχεία, ξαφνική άνοδος
borrow	δανειζομαι
borrower	οφειλέτης
boss	αφεντικό
bottler	εμφιαλωτής
bounce	εκδίδω ακάλυπτη επιταγή
bounce cheque	επιταγή χωρίς αντίκρουσμα
brain	μυαλό
branch	υποκατάστημα, παράρτημα
brand	εμπορικό σήμα, μάρκα
brethren	αδελφοί
bring prices down	κατεβάζω τις τιμές
budget	προϋπολογισμός
building societies	εταιρείες κτηματικής πίστης
bulk	όγκος, μεγάλη ποσότητα
bullmarket	ανοδική αγορά
bundle	δέσμη
businesscycle	κυκλικές διακυμάνσεις της οικονομίας
buy in bulk	αγοράζω σε μεγάλες ποσότητες, χονδρικώς

buyer	αγοραστής
c.i.f. (cost, insurance, freight)	κόστος, ασφάλεια, ναύλος
calculations	υπολογισμοί
campaign	εκστρατεία
carry out	φέρω εις πέρας, εκτελώ
carve	χαράζω
case	κιβώτιο, κουτί, κασόνι
cash	μετρητά
cashpoint card	κάρτα ανάληψης μετρητών
cassette decks	κασέτα
casual	1. περιστασιακός, 2. πρόχειρος
catchment area	1. περιφέρεια από την οποία μαθητές, ασθενείς ή άλλοι αποστέλλονται σε κεντρικό σχολείο, νοσοκομείο ή αλλού 2. περιφέρεια αποστολής προϊόντων
cater	τροφοδοτώ
cease	παύω
sensor	λογοκρίνω
central bank	κεντρική τράπεζα
central processing unit	κεντρική μονάδα επεξεργασίας
certified	επιταγή με ενυπόγραφη βεβαίωση της τραπεζής ότι το ποσόν έχει κατατεθεί
chancellor	1. καγγελάριος, 2. κοσμήτορας
charge	χρεώνω
charter	καταστατικό, ναύλωση, ναυλώνω
charter party	ναυλοσύμφωνο
check (US)	επιταγή
check in	υπογράφω κατά την άφιξη μου σε ξενοδοχείο
checklist	κατάλογος ονομάτων ή τίτλων βιβλίων
cheque (GB)	επιταγή
chief	κύριο
circuit	κύκλωμα
claim	ισχυρίζομαι
claim (noun)	απαίτηση, δικαίωμα, τίτλος
clamour for	κραυγάζω για
clear, to clear (for cheque)	εξοφλώ
coherent	συνδεδεμένος, λογικός
coincide	συμπίπτω
collateral	παράπλευρος, συμπληρωματικός
collectively	συλλεκτικά
combination	συνδυασμός
commercial	εμπορικός
commercial banks	εμπορικές τράπεζες
commercial invoice	εμπορικό τιμολόγιο
commission	προμήθεια

commissioner	μέλος εξουσιοδοτημένης επιτροπής
commitment	δέσμευση, οφειλή, υποχρέωση
commodity	προϊόν
compel	αναγκάζω
competition	ανταγωνισμός
competitive	ανταγωνιστικός
compliance with	συμμόρφωση προς,
component	συστατικό, συνιστώσα
comprehensive	περιεκτικός
concern	επιχείρηση
condition	όρος, κατάσταση
conditional upon	εξαρτώμενος από όρους
conduct	1. διαχείριση, 2. διαχειρίζομαι, διοικώ
confer	απονέμω, συσκέπτομαι
conference	σύσκεψη, συνέδριο
confidently	με εμπιστοσύνη
confirm	σταθεροποιώ, επιβεβαιώνω
conflagration	καταστρεπτική πυρκαϊά
conservative	συντηρητικός
consign	αποστέλλω
consignee	παραλήπτης
consignment	αποστολή εμπορευμάτων
consignor	αποστολέας
consular invoice	προξενικό τιμολόγιο
consultant, consulting	σύμβουλος, συμβουλευτικός
consumer	καταναλωτής
contact	επαφή
contingent	ενδεχόμενος
contract	συμβόλαιο
contractual conditions	βάση όρων συμβολαίου
contribute	συνεισφέρω
convenience	ευκολία, άνεση
conventional	συμβατικός
convey	μεταβιβάζω, εκφράζω
coretime	κεντρικό ωράριο
cork	φελλός, πώμα φιάλης
corporate	εταιρικός
corporate securities	εταιρικά χρεώγραφα
correlation	συσχετισμός
correspond	ανταποκρίνομαι, αντιστοιχώ, αλληλογραφώ
correspondence	αντιστοιχία, αλληλογραφία
cosmetics	καλλυντικά
cost	κόστος
coststructures	δομές κόστους
consumption	κατανάλωση

countenance	έκφραση προσώπου, ενθάρρυνση
counterblast	βίαιη αντεπίθεση
countermand	ανακαλώ, αναστέλλω
covenant	συμβόλαιο
create	δημιουργώ
credentials	διαπιστευτήρια
credit (oncredit)	πίστωση, με πίστωση
creditcard	πιστωτική κάρτα
creditnote	πιστωτικό σημείωμα. Έγγραφο το οποίο εκφράζει το χρέος του οργανισμού που το εκδίδει, συνήθως προς έναν πελάτη. Όταν ο πελάτης προμηθευτεί τα αγαθά, εκδίδεται ένα τιμολόγιο. Εάν ο πελάτης επιστρέψει όλα τα εμπορεύματα ή τμήμα τους το τιμολόγιο ακυρώνεται εξ ολοκλήρου ή μερικώς από το πιστωτικό σημείωμα
credit policy	πιστωτική πολιτική
credit union	χρηματοδοτικός συνεταιρισμός
credit worthiness	πιστοληπτική ικανότητα
creditor	πιστωτής
crossed cheque	δίγραμμη επιταγή
curiosity	περιέργεια
currency	νόμισμα
current account	τρεχούμενος λογαριασμός
customer	πελάτης
cut-price	με μειωμένη τιμή, φθηνός
daily	καθημερινός
damage	ζημία
date of issue	ημερομηνία έκδοσης
deal in something	εμπορεύομαι
debenture	ομόλογο, συνήθως μακροπρόθεσμο
debit card	χρεωστική κάρτα
debit note	ειδοποίηση χρέωσης λογαριασμού
debt	χρέος
debtor	οφειλέτης
declaration	δήλωση
decline	1. αποποιούμαι, παρακμάζω, 2. πτώση, παρακμή
decline	1. εξασθενώ, 2. αρνούμαι
deed	συμβόλαιο, τίτλος
default	αθετώ
defer	αναβάλλω
delegation	αντιπροσωπεία, αποστολή
delivery	παράδοση
deliverynote	δελτίο παράδοσης, έγγραφο σε δύο αντίτυπα που

demonstration	δίδεται σ'αυτόν που αποστέλλονται τα αγαθά όταν αυτά παραδίδονται
depend	επίδειξη
deposit	εξαρτώμαι
deposit	απόθεμα
deposit account	προκαταβολή
depot	λογαριασμός καταθέσεων
deprive	αποθήκη
derivative	στερώ
derive	παράγωγο
derogation	προέρχομαι
deter	υποτίμηση, μείωση
deteriorate	αποτρέπω
detriment	χειροτερεύω, φθειρόμαι
dial	ζημία
digital	παίρνω αριθμό τηλεφώνου
dilute	ψηφιακός
disappear	διαλύω, αραιώνω
disarrange	εξαφανίζομαι
discipline	αναστατώνω, ανατρέπω
disconnect	επιστημονικός κλάδος
discount	αποσυνδέω, διακόπτω
dishonour a cheque	έκπτωση
dispersed	αρνούμαι ή αδυνατώ να εξοφλήσω επιταγή
disposal	διασκορπισμένος
dissimilarity	διάθεση, πώληση
distil	ανομοιότητα
distinction	κάνω απόσταξη
distort	διαφορά, διάκριση
distract	διαστρέφω
distribute	αποσπώ
distribution outlets	διανέμω
distributor	διανομή, μοιρασιά
distributor	πρατήρια διανομής
diversify	1. διανομέας, 2. αποκλειστικός αντιπρόσωπος
divert	διανομέας
divest	διαφοροποιώ, ανταλλάσσω
dividend	παρεκτρέπω
document	γδύνω, στερώ
documentation	μέρισμα
dominate	έγγραφο
doubt	υποστήριξη με έγγραφα στοιχεία
dozen	κυριαρχώ
	αμφιβολία
	δωδεκάδα

draper	έμπορος υφασμάτων
draw money out	κάνω ανάληψη χρημάτων
draw out	επιμηκύνω, παρατείνω, τραβώ
drawee	αποδέκτης συναλλαγματικής
drawee	πληρωτής, αποδέκτης
drawer	εκδότης συναλλαγματικής
drought-prone areas	περιοχές που απειλούνται από ξηρασία
dud	πλαστό χαρτονόμισμα ή επιταγή
due	οφειλόμενος
due, (is) due	οφείλεται
dull	αδρανής
dummy	ψευδής, εικονικός, πλαστός
duplicate	αντίγραφο, ανατυπώνω
duty free shops	αδασμολόγητα, αφορολόγητα καταστήματα
earned income	δεδουλευμένο εισόδημα
earning capacity	αποδοτικότητα, δυνατότητα να κερδίζεις
econometrics	οικονομετρία
economy	οικονομία
edge	άκρη, κόψη
efficiency	ικανότητα, αποδοτικότητα
effort	προσπάθεια
elaborate	υπερβολικός
electric current	ηλεκτρικό ρεύμα
eliminate	εξαλείφω
emerge	αναδύομαι
emergency	επείγουσα ανάγκη
emotional	συναισθηματικός
enable	παρέχω τη δυνατότητα
enclosed	εσώκλειστος
enhance	αυξάνω
ensure	εξασφαλίζω
entail	συνεπάγομαι
entice	παρασύρω
entire	ολόκληρος
equity	καθαρή αξία περιουσίας
equity capital	ίδιον κεφάλαιον
establishment	εδραίωση, καθιέρωση
estimate	υπολογισμός, εκτίμηση
evaluate	αξιολογώ, εκτιμώ
excess	υπερβολή, πλεόνασμα
exclusively	αποκλειστικά
execution	εκτέλεση
exert	ασκώ
exertover	ασκώ

exhibit	εκθέτω
exhibition	έκθεση
expend	δαπανώ, χρησιμοποιώ
expense	έξοδο
expertise	ειδικότητα, επιδεξιότητα
explicit	σαφής
exploit	εκμεταλλεύομαι
exploration	διερεύνηση, εξερεύνηση
expose to	εκθέτω
extend credit	επεκτείνω, παρατείνω πίστωση
extension	εσωτερική τηλεφωνική γραμμή
face value	ονομαστική αξία
facility	1. ευκολία, 2. (πληθ.) εγκαταστάσεις, ανέσεις
facility	ευκολία
factoring	“είσπραξη απαιτήσεων από πελάτες που αναλαμβάνει κάποιος τρίτος π.χ. τράπεζα με προμήθεια»
Fair Trading	θεμιτό εμπόριο
far fetched	παρατραβηγμένο
faulty	ελαττωματικός
filing and information system	σύστημα αρχειοθέτησης και πληροφόρησης
fill something in	συμπληρώνω
finance	1. δημοσιονομία, 2. χρηματοδοτώ
financial service companies	εταιρείες που παρέχουν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες
fire	απολύω
fizzy drinks	αεριούχα ποτά
flexible	ευέλικτος
fluctuations	διακυμάνσεις
fluency	ευχέρεια λόγου
focus	εστιάζω
foreign bill of exchange	συναλλαγματική εξωτερικού
forged/fictitious cheque	παραποιημένη επιταγή
forward	πρωθώ
founding	ίδρυση, στήριξη
franchise	δικαιοχρησία
franchisee	δικαιοδόχος
franchisor	δικαιοπάροχος
freeze	παγώνω
frequent	συχνός
fringe	έξτρα, επιπλέον
fuel (verb)	τροφοδοτώ, προμηθεύομαι καύσιμα
fulfil	εκπληρώνω
full sense (in the full sense)	με την πλήρη σημασία

fund	κεφάλαιο
fundamental	βασικός, θεμελιώδης
fuss	αναστάτωση, θόρυβος, νευρικότητα
gather	συγκεντρώνω, μαζεύω
generic	χαρακτηριστικό μιας κατηγορίας
get over	αναρρώνω, συνέρχομαι, ξεπερνώ
give up	εγκαταλείπω
glamour	γοητεία, λάμψη
glance	βλέμμα, ματιά
global scale	παγκόσμια κλίμακα
global warming	υπερθέρμανση του πλανήτη
globalization	παγκοσμιοποίηση
goad	κίνητρο, κεντρίζω
government agency	κυβερνητικός οργανισμός
grain	κόκκος, σπυρί
grant	δίνω, εκχωρώ
grateful	ευγνώμων
grounding in something	διδασκαλία βασικών στοιχείων ενός θέματος
growth	ανάπτυξη
quarantee	εγγύηση
guise	αμφίεση, πρόσχημα
guy	άτομο, τύπος
handle	χειρίζομαι
handling	χειρισμός
hanger	κρεμάστρα
hard disk	σκληρός δίσκος
haste	βιασύνη
have goods on approval	αγοράζω αγαθά - προϊόντα με δικαίωμα επιστροφής
hazard	κίνδυνος
health care	φροντίδα υγείας
hire	προσλαμβάνω κάποιον με μισθό, μισθώνω, ενοικιάζω αυτοκίνητο, βάρκα, ποδήλατο
hit on something	ανακαλύπτω τυχαία
hold on	παραμένω στο ακουστικό
homogeneity	ομοιογένεια
housework	δουλειές του σπιτιού
how do you do?	(σε συστάσεις) χαίρω πολύ!, τι κάνετε;
hue and cry	κατακραυγή, θορυβώδης αποδοκιμασία
hybrid financial institution	υβριδικά μικτά οικονομικά ιδρύματα
identifying	προσδιορισμός, εξακρίβωση ταυτότητας
imaginative	δημιουργικός, επινοητικός

imbalance	δυσαναλογία
impact	επίδραση
impatient	ανυπόμονος
important	σημαντικός
improve	βελτιώνω
improvement	βελτίωση
in accordance with	σύμφωνα με νόμους, κανόνες
in line with	στην ίδια κατεύθυνση
inaccurate	ανακριβής
inactive	αδρανής
inadequate	ανεπαρκής
inanimate	άψυχος
inarticulate	μη ευκρινής, άφωνος, άναρθρος
inattentive	απρόσεκτος
incapable	ανίκανος
incentive	ερέθισμα, κίνητρο
inclusive	αυτός που συμπεριλαμβάνει
income	εισόδημα
incoming call	εισερχόμενη κλήση
indebtedness	οφειλή
indefinite	αόριστος
indicate	υποδεικνύω, δείχνω
indispensable	απαραίτητος
industrial	βιομηχανικός
inept	αδέξιος
inexcusable	αδικαιολόγητος
influx	εισροή
informative	κατατοπιστικός, με πληροφορίες
infringement	παραβίαση
inherit	κληρονομώ
innocent	αθώος
innocuous	αβλαβής, ακίνδυνος
insecure	ανασφαλής
insensitive	ασυγκίνητος
inseparable	αχώριστος
insidious	ύπουλος, απατηλός, πονηρός
insignificant	ασήμαντος
insinuate	υπαινίσσομαι
insipid	άνοστος, κακόγουστος
insistent	επίμονος, επιτακτικός, απαιτητικός
installments	δόσεις
instruct	δίνω οδηγίες
instrument	όργανο, έγγραφο
insurable risks	ασφαλιστικοί κίνδυνοι
interchangeable	αυτός που εύκολα αντικαθίσταται

interest	τόκος
interest rate	επιτόκιο
interfere	παρεμβαίνω, αναμειγνύομαι
intermediary	1. ενδιάμεσος, 2. μεσάζων
intolerable	ανυπόφορος
inventor	εφευρέτης
investigator	ανακριτής, ερευνητής
investment bank (US)	επενδυτική τράπεζα
invisible	αόρατος
invoice	τιμολόγιο
invoice (v.)	εκδίδω τιμολόγιο
involvement	ανάμιξη, εμπλοκή
iron master	σιδηρουργός
issue	έκδοση, το σύνολο των μετοχών ή ομολογιών μιας έκδοσης
issue (v.)	εκδίδω
join	συνδέω
joint account	κοινός λογαριασμός
laboratory	επιστημονικό εργαστήριο
labour force	εργατικό δυναμικό
large scale	μεγάλη, ευρεία κλίμακα
launch	προωθώ
lay	1. τοποθετώ, 2. στρώνω, 3. γεννώ αυγά
lay down	καθορίζω
layer	στρώση, στρώμα
legal	νόμιμος, νομικός
legal action	δικαστική ενέργεια
legal status	νομικό καθεστώς
legal tender	νόμιμο νόμισμα
legislation	νομοθεσία
lend	δανείζω
lender	δανειστής
liable to	υποχρεούμαι
licence A.E., license B.E.	άδεια
lie	1. κείμαι, 2. ψεύδομαι
linger	μακρυγορώ
link	συνδέω
linked tape	ταινία για ηχογράφηση
liquid crystal	υγρός κρύσταλλος
liquidity	ρευσιτότητα
livestock insurance	ασφάλεια εκτρεφόμενων ζώων για κέρδος
loan	δάνειο
local	τοπικός

logistics	εφοδιασμός και διακίνηση προϊόντων
lump sum	ποσόν εφ' άπαξ καταβαλλόμενο
macroeconomics	μακροοικονομία
magnificent	μεγαλοπρεπής, θαυμάσιος
maintenance	συντήρηση, διατήρηση
management consultant	σύμβουλος μάνατζμεντ
manufacture	κατασκευάζω
manufacturer	κατασκευαστής
market	διακινώ στην αγορά
market share	μερίδιο αγοράς
mass merchandising	μαζική εμπορευματοποίηση
master documents	αρχικό έγγραφο συνοδευτικό εξαγωγών
mature	λήγω, ωριμάζω
mature (noun)	1. ώριμος, 2. πληρωτέος
merchant bank (GB)	επενδυτική τράπεζα
merely	απλώς, μόνο
merger, amalgamation	συγχώνευση
microeconomics	μικροοικονομία
misbehaviour	απρεπής συμπεριφορά
miscalculation	κακός υπολογισμός
mischance	ατυχία
misconduct	κακή διαχείριση
misfortune	κακοτύχια
mishappen	συμβαίνει ατύχημα ή αναποδιά
misjudgement	σφάλλω στην εκτίμηση
misquote	αλλοιώνω λόγο ή απόσπασμα κειμένου
mistaken	εσφαλμένος, παρεξηγημένος
mistimed	εσφαλμένος χρονικά
misunderstanding	παρανόηση, παρεξήγηση
misunderstood	παρεξηγημένος
monetary	νομισματικός
money supply	προσφορά χρήματος
monument	μνημείο
morality	ηθική
mortgage	υποθήκη
mug	κούπα - φλυτζάνι
nanotechnology	νανοτεχνολογία
nationality	εθνικότητα
negotiable	διαπραγματεύσιμη επιταγή, εκδοθείσα σε διαταγή (to order) ή στον κομιστή (to bearer)
niches	γωνιές
non-insurable	μη ασφαλίσιμος
non-verbal	εξωλεκτικός

nourish	θρέφω
nuisance	ενόχληση
objectively	αντικειμενικά
obligate	υποχρεώνω
obscure	αδιαφανής
online	ηλεκτρονικά συνδεδεμένος
open an account	ανοίγω τραπεζικό λογαριασμό
open cheque	ανοιχτή επιταγή
operate	λειτουργώ
operations	λειτουργίες
operator	τηλεφωνητής
optimization	βελτιστοποίηση
order	παραγγελία
order	παραγγέλλω
ore	μετάλλευμα
otherwise	διαφορετικά
oulet	πρατήριο
overcome	ξεπερνώ
overdraw	κάνω ανάληψη ποσού μεγαλύτερου των καταθέσεων
oversell	υπερτονίζω προσόντα
overtime	υπερωρία
owe	οφείλω
owner	ιδιοκτήτης
ownership	ιδιοκτησία
palm	παλάμη
paradigm	παράδειγμα, υπόδειγμα
partially	μερικώς
particle	1. κομματάκι, 2. μόριο, πρόθεμα ή κατάληξη
pass down	περνώ από προηγούμενη .. σε επόμενη ..
patient	1. υπομονετικός, 2. ασθενής
pattern	δείγμα, τύπος
pay	1. πληρώνω, 2. αμοιβή
paycash	πληρώνω μετρητοίς
pay in	καταβάλλω, συνεισφέρω
pay through the nose	πληρώνω πανάκριβα
payable to	πληρωτέος
payee	δικαιούχος, κομιστής
payphone	τηλέφωνο για το κοινό με κερματοδέκτη
pedigree	1. πιστοποιητικό καταγωγής, 2. γενεαλογικό δένδρο
per annum	ετησίως
perform	εκτελώ, πραγματοποιώ

performance	παράσταση, εκτέλεση, επίδοση
permanent	μόνιμος
personal income	προσωπικό εισόδημα
pesticide	ζιζανιοκτόνο
pettycash	ελάχιστο χρηματικό ποσό ταμείου
picturesque	γραφικός
place of issue	τόπος έκδοσης
plant	βιομηχανική εγκατάσταση
pledge	δεσμεύομαι, δίνω το λόγο
pm (post meridiem)	μμ (μετά μεσημβριάν)
pollution	μόλυνση
popular with	δημοφιλής
population	πληθυσμός
portable	φορητός
postal money order	ταχυδρομική επιταγή
postdated	μεταχρονολογημένη επιταγή
posture	1. στάση του σώματος, 2. κατάσταση πραγμάτων, 3. πόζα
potential	μελλοντικός, ενδεχόμενος, πιθανός
power station	ηλεκτρικός σταθμός
prefer	προτιμώ
pregnancy	κύηση
premises	στον πληθ. οίκημα, κτίριο
premium	ασφάλιστρο
presentation (on presentation)	με την εμφάνιση
preservative	(χημικό) συντηρητικό που διατηρεί
President	Πρόεδρος
price	1. τιμή, 2. κοστίζω, τιμολογώ
Prime Minister	πρωθυπουργός
principal	κύριος
privileged	προνομιούχος
probability	πιθανότητα
procedure	διαδικασία
process	διαδικασία
process	επεξεργάζομαι, επεξεργασία
proclaim	διακηρύσσω, ανακηρύσσω
procure	προμηθεύω
producer	παραγωγός
product promotion	προώθηση προϊόντος
professional	επαγγελματικός
profitable	επωφελής, επικερδής
profitable	κερδοφόρος
progress	πρόσδος
project	σχέδιο, πρόγραμμα
promise	υπόσχεση

promote	προωθώ
promotion	προώθηση
prompt	άμεσος
proportion, in proportion to	σε αναλογία με
prospect	προσδοκία, προοπτική
prosper	ευημερώ
provider	προμηθευτής
provost	κοσμήτορας
pulverizing	συντρίβω, κάνωσκόνη
punchy	στιβαρός, δυνατός
punctuation mark	σημείο στίξης
puny	μικροσκοπικός
purchase	αγοράζω, αγορά προϊόντος
purchase invoice	τιμολόγιο αγοράς
pursue	επιδιώκω
put prices up	ανεβάζω τις τιμές
quality	ποιότητα
queue	σειρά αναμονής
quit	εγκαταλείπω, παραιτούμαι
raised/forged cheque	επιταγή με το το αρχικό ποσό να έχει επαυξηθεί με παραποίηση: η τράπεζα φέρει ευθύνη για την πληρωμή της
random access memory	μνήμη τυχαίας προσπέλασης
ratio	αναλογία, λόγος, σχέση, ποσοστό
reach	φθάνω
real estate	ακίνητη περιουσία
reasonable	λογικός
receipt	απόδειξη
receivable	εισπρακτέο γραμμάτιο
receiver	παραλήπτης
recession	ύφεση
reckless	απρόσεκτος
reclaim	απαιτώ την επιστροφή (κάποιου πράγματος)
records	αρχεία
recover	ανακτώ, συνέρχομαι
recruitment	στρατολογία
red (the account is in the red)	τραπεζικός λογαριασμός με έλλειμμα
redistribution	αναδιανομή, μοιρασιά εκ νέου
refer	αναφέρομαι, παραπέμπω, σχετίζομαι με
regain	ξανακερδίζω, επανέρχομαι σε
regional	τοπικός
release	ανακοινώνω
release	απελευθερώνω, αποδεσμεύω,

	θέτω σε κυκλοφορία
relevant	σχετικός
rely on	βασίζομαι
rentier	εισοδηματίας
repayment	αποπληρωμή, εξόφληση
repossess	ξαναποκτώ
republican	οπαδός του Ρεπουμπλικανικού κόμματος
reputation	φήμη, υπόληψη
request	απαίτηση
residence	μόνιμος τόπος διαμονής
resist	αντιστέκομαι
resplendent	λαμπρός, υπέροχος
restless	ανήσυχος, αεικίνητος
retail	λιανική πώληση
retail banks	εμπορικές τράπεζες
retain	διατηρώ, συγκρατώ
retention	κράτηση, επίσχεση, διατήρηση
return cheque	επιταγή επιστρεφόμενη ως ανείσπρακτη
revenue	εισόδημα
Revenue Commissioners	ανώτεροι υπάλληλοι (εφορίας)
reverse	αντίστροφο, ανάποδο
revolution	επανάσταση
rock-bottom prices	χαμηλές τιμές
romance	αισθηματική περιπέτεια
romantic	ρομαντικός
royalty	«ποσό καταβαλλόμενο σε εφευρέτη, συγγραφικό δικαίωμα, εισφορά εργοδότη σε ασφαλιστικό οργανισμό»
rubber bands	λαστιχάκια
ruthless	άσπλαχνος, αδίστακτος
safeguard	προστατεύω
salary	μηνιαίος μισθός για μη χειρονακτική εργασία
sales invoice	τιμολόγιο πώλησης
sample	δείγμα
savings and loan associations (US)	συνεταιρισμός αποταμιεύσεων και δανείων
savings bank	τράπεζα καταθέσεως ταμειευτηρίου
scarcity	σπανιότητα, έλλειψη
scheme	σχήμα
secondary school	σχολείο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (γυμνάσιο - λύκειο)
second-hand	μεταχειρισμένος
secured loans	καλυμμένο, εξασφαλισμένο δάνειο
security	ασφάλεια
security	χρεώγραφο

security market	τόπος αγοραπωλησίας χρωμαγράφων
segment	τμήμα, μέρος
segmented	κατατεμημένος
seizure	κατάληψη, αρπαγή
select	επιλέγω
self-satisfaction	αυτοϊκανοποίηση
sell like hot cakes	πωλώ προϊόντα που γίνονται ανάρπαστα
seller	πωλητής
sensitive	ευαίσθητος
serial number	αύξων αριθμός
set up shop	ιδρύω κατάστημα
settle	τακτοποιώ, κανονίζω
share	μετοχή, μερίδιο σε αμοιβαίο κεφάλαιο
share holder	μέτοχος
shelf, shelves	ράφι, ράφια
shift	αλλαγή, μεταβολή, βάρδια
shift	μετατόπιση
shop	κατάστημα
shop around	κάνω έρευνα αγοράς συγκρίνοντας τιμές και ποιότητα
shop floor	κύριος τόπος (χειρονακτικής) εργασίας σε εργοστάσιο
shop window	βιτρίνα
shortlist	περιλαμβάνω σε κατάλογο υποψηφίων που έχω επιλέξει
sideline	συμπληρωματική εργασία
sight draft	τραβηκτική όψεως πληρωτέα σε πρώτη εμφάνιση
signal	σηματοδοτώ
silence	ησυχία
site	αξιοθέατο, τοποθεσία
skills	δεξιότητες
slack	στάσιμος
slow	αργός
slump	αιφνίδια πτώση τιμών, παρατεταμένη ύφεση
smartly	κομψά
soft drinks	αναψυκτικά
solution	διάλυμα
sort	ταξινομώ
speaker	1. ομιλητής, 2. πρόεδρος Βουλής
specification	καθορισμός, εξειδίκευση
specify	καθορίζω, αναφέρω
speech	λόγος
spell out	επεξηγώ
spokesman	εκπρόσωπος που εκφράζει απόψεις ομάδας
staff	προσωπικό οργανισμού, σχολείου,

stale / out of date	νοσοκομείου κ.ά επιταγή μη εμφανισθείσα εγκαίρως προς εξόφληση, αλλά μετά από παρέλευση αρκετού χρόνου
stand	πάγκος (υπαίθριου) πωλητή
stand void	άκυρος
standardized	τυποποιημένος
standstill, at a standstill	ακινητοποιήση
statement	επίσημη έκθεση, αντίγραφο κίνησης λογαριασμού
steal a march on	προηγούμαι, προλαμβάνω
steel	ασάλι, χάλυβας
step up	επιταχύνω, αυξάνω την παραγωγή
stock	μετοχή, τίτλος
Stock exchange	χρηματιστήριο
stock prices	τιμές μετοχών
stop payment order	εντολή καταθέτου στην τράπεζα με την οποία ζητεί μη πληρωμή επιταγής που εξέδωσε
store	αποθηκεύω
streamline	βελτιώνω, εκσυγχρονίζω
strike	απεργία
stuff	πράγμα (ποτό)
subdivision	υποδιαίρεση
subsidiary	1. συμπληρωματικός, 2. θυγατρική εταιρία
substantially	σημαντικά, ουσιαστικά
substitute	υποκατάστατο
substitute for	υποκαθιστώ
success	επιτυχία
successive	διαδοχικός, αλληπάλληλος
suggestion	πρόταση, υπόδειξη
supervising	επίβλεψη
supplier	προμηθευτής
survival	επιβίωση
susceptible to	ευπαθής, ευάλωτος, επιρρεπής σε
suspect	ύποπτος
sustain	συγκρατώ, στηρίζω, συντηρώ
sustainable	υποστηρίξιμος
switched on	αναμμένο, ανοικτό
take the helm	παίρνω το πηδάλιο
takeover	ανάληψη διεύθυνσης ή ελέγχου εμπορικής εταιρίας
takeover bid	προσφορά για ανάληψη διεύθυνσης εταιρίας
tariffs	δασμοί
tax	φόρος
tax returns	φορολογική δήλωση περιουσιακών στοιχείων & εισοδήματος

telephone directory	τηλεφωνικός κατάλογος
tender	προσφορά, προσφέρω
tense	νευρικός
term	όρος
thoroughly	τελείως, παντελώς
thrift	λιτότητα, οικονομία
thrive	ακμάζω, αναπτύσσομαι
tie up	δένω, οριστικοποιώ, δεσμεύω
tile	κεραμίδι, πλακάκι
time series analysis	ανάλυση στατιστικών δεδομένων με χρονολογική σειρά, τεχνική του μάρκετινγκ για πρόβλεψη πωλήσεων
to leave a message	αφήνω μήνυμα
to record	ηχογραφώ
tolerate	ανέχομαι, υπομένω
tone/'bleep' sounds	ήχος κλήσης
tradable	εμπορεύσιμος
trade fair	εμπορική έκθεση
trade name	εμπορική επωνυμία
trade union	εργατικό σωματείο
training	εκπαίδευση
transaction	διεκπεραίωση, συναλλαγή
transfer	μεταφέρω, μεταβιβάζω
transport	μεταφορά
treasury	ταμείο δημοσίων εσόδων
trend	τάση
trial period	δοκιμαστική περίοδος
trigger off	προκαλώ, προξενώ, αρχίζω
truancy	σκασιαρχείο
turn up	εμφανίζομαι, παρουσιάζομαι
unavailable	μη διαθέσιμος
unborn	αγέννητος
uncleared	λογαριασμός που δεν έχει γίνει εκκαθάριση
uncomfortable	άβολος
unconditional	χωρίς όρους, απεριόριστο
unconscious	αναίσθητος, λιπόθυμος
uncountable	μη μετρήσιμος
underlying	υπόκειμαι, αποτελώ την βάση
underway	σε εξέλιξη
unduly	άκαιρος
uneconomic	αντιοικονομικός
unemployed	άνεργος
unfair	αθέμιτος
unfortunate	άτυχος

ungrateful	αχάριστος
unhappy	δυστυχής
unhealthy	άρρωστος
uniformity	ομοιομορφία
uniqueness	μοναδικότητα
unofficial	ανεπίσημος
unpaid	αυτός που δεν έχει πληρωθεί
unprofessional	μη επαγγελματικός
unsecured loans	ακάλυπτο δάνειο, δεν καλύπτεται με διασφαλίσεις
unsegmented	μη κατατεμημένος
untidy	ακατάστατος
untruthful	αναληθής
unveil	αποκαλύπτω
unwell	ασθενής
up-date	εκσυγχρονίζω, ενημερώνω
upkeep	συντήρηση, διατήρηση
urgent	επείγον
use hire purchase	χρησιμοποιώ σύστημα αγοράς με δόσεις
V.A.T. (value added tax)	φόρος προστιθέμενης αξίας Φ.Π.Α.
valid	έγκυρος, ισχυρός
value	αξία
value added	προστιθέμενη αξία
variation	ποικιλία
vary from	ποικίλω, διαφέρω
vendor	πωλητής
vice president	αντιπρόεδρος
violence	βία
violent	βίαιος
virtually	σχεδόν
void	κενός
volume	όγκος, μεγάλη ποσότητα
voucher	απόδειξη για προκαταβολή αντιτίμου, δικαιολογητικό δαπάνης
wage	εβδομαδιαίος ή ημερήσιος μισθός για χειρονακτική εργασία, μεροκάματο
washing up	πλύσιμο πιατικών
welcome	υποδέχομαι, καλωσορίζω
whereby	σύμφωνα με τον/την/το οποίο/α/ο
wholesale	χονδρική πώληση
wholesaler	χονδρέμπορος
wholly	πλήρως
withdraw	κάνω ανάληψη, αποσύρω

withdrawal	ανάληψη χρημάτων, απόσυρση
woo	κυνηγώ, επιδιώκω
workforce	εργατικό δυναμικό
workshop	εργαστήριο
worth (is worth)	αξίζει
worthless	χωρίς αξία
worthy of	άξιος

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Fotini Sivridou, Basic Business English, 1999, Interbooks, Athens.
2. Ch. Tombrou, English for Academic and Professional Purposes, 2002, Σταμούλης, Αθήνα.
3. P. Mormori, F. Sivridou, Ch. Tombrou, Intermediate Business English, 2007, Interbooks, Athens.
4. G.V.Diamantis, English for Business Communication, 2002, Interbooks, Athens.
5. G.V.Diamantis, Study English for Business Educational Purposes, 1998, Interbooks, Athens.
6. Ε.Αποστόλου, Αγγλική Εμπορική Αλληλογραφία, 1992, Σταμούλης, Πειραιάς.

SITES

http://pdc.ceu.hu/archive/00002487/01/sme_comp.pdf

http://www.hrtools.com/staffing/marrying_two_business_cultures_what_to_consider_

<http://www.franchising.com/articles/49/>

<http://www.google.com>

Αγγλική εμπορική ορολογία

ΤΟΜΟΣ Β΄

Στόχος του προγράμματος είναι η εκμάθηση Αγγλικών για ειδικούς σκοπούς. Απευθύνεται σε εμπόρους και υπαλλήλους εμπορικών επιχειρήσεων που έχουν βασικές γνώσεις Αγγλικών, είτε λόγω παλαιότερης ενασχόλησής τους με τη γλώσσα, είτε επειδή χρησιμοποιούν την Αγγλική στην εργασία τους, με σκοπό να διευκολύνει την επικοινωνία τους με συνεργάτες και πελάτες του εξωτερικού.

Στόχος είναι η παροχή γνώσεων και πληροφοριών για:

- Την έννοια της επιχειρηματικότητας και τη συσχέτιση της επιχειρηματικής δράσης με την απρόσκοπτη χρήση της Αγγλικής εμπορικής ορολογίας
- Επικοινωνιακά Αγγλικά της καθημερινής ζωής
- Ειδικό λεξιλόγιο, ενσωματωμένο σε απλές αρχικά και πιο σύνθετες στην συνέχεια προτάσεις
- Διδασκαλία πολιτισμικών στοιχείων άλλων χωρών, έμφαση στις διαπολιτισμικές διαφορές που αφορούν στην κοινωνική συμπεριφορά, στις χειρονομίες, στην οδήγηση
- Εξοικείωση των καταρτιζόμενων με τα Αγγλικά Windows, τους υπολογιστές και τα τεχνολογικά μέσα που ενδέχεται να χρησιμοποιήσουν



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

