

## บทที่ 4

### ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

จากที่ผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานในส่วนของแผนกติดต่อลูกค้า (Customer Contact Department) ของ บริษัท นาคาจิเวอรี่ แอนด์ ยูนิฟอร์ม จึงได้จัดทำโครงการเรื่อง “ขั้นตอนการทำงานในแผนกติดต่อลูกค้า” โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

- 4.1 การปฏิบัติงานในตำแหน่งและหน้าที่ของแผนกติดต่อลูกค้า
- 4.2 คำศัพท์ต่างๆด้านการติดต่อธุรกิจและคำศัพท์เกี่ยวกับเครื่องแต่งกาย
- 4.3 ประโยคและสำนวนภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การเจรจา การแก้ปัญหา การเสนอราคา

#### 4.1 การปฏิบัติงานในตำแหน่งและหน้าที่ของแผนกติดต่อลูกค้า

##### 4.1.1 ขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายติดต่อลูกค้า

##### 1. หากกลุ่มลูกค้า

- หาข้อมูลลูกค้าใหม่จากลูกค้าปัจจุบันของบริษัท อาจถามจากลูกค้าเก่าหรือลูกค้าปัจจุบันให้แนะนำชื่อ เบอร์โทรศัพท์ของลูกค้าที่มีความสนใจสินค้า
- ขอรายชื่อลูกค้าจากกระทรวงพาณิชย์ และทำการขอเบอร์โทรศัพท์หรืออีเมลไปแนะนำบริษัทและข้อมูลสินค้า
- ข้อมูลของลูกค้าที่ส่งมาขอข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัท โดยผ่านสื่อ Line Whatsapp Email หรือเบอร์โทรศัพท์ของบริษัท
- ให้เบอร์โทรศัพท์หรือสื่อต่างๆในการติดต่อสอบถามข้อมูล

##### 2. การวางแผนติดต่อลูกค้า

- หาข้อมูลเบื้องต้นก่อนว่าลูกค้าต้องการอะไร โดยที่จะต้องทำการศึกษาทั้งตัวบริษัทและตัวลูกค้าที่จะติดต่อ และตั้งวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

- อาจจะไปหาลูกค้าตามบริษัทหรือมหาวิทยาลัย และแนะนำตัว มาจากไหน และแจ้งวัตถุประสงค์
- หากลูกค้าสนใจสินค้าก็ทำการนัดหมายกับลูกค้า โดยกำหนดวัน เวลา สถานที่
- ในการวางแผนติดต่อลูกค้านั้นเพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าและให้ลูกค้าที่เคยใช้บริการกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยสร้างแรงดึงดูดใจ เช่น การจัดโปรโมชั่น

### 3. การนัดหมายลูกค้า

- ในการเตรียมตัวก่อนเข้าหาลูกค้า ควรแต่งตัวให้เหมาะสม และเตรียมเอกสารและข้อมูลให้ครบถ้วน
- เมื่อพบลูกค้าเราจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของเรา หรือนำตัวอย่าง สินค้าแนะนำอื่นๆ มา เพื่อให้ลูกค้าได้ตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น

#### 4.1.2 ขั้นตอนการเขียนอีเมลล์

##### 1. การเปิดเริ่มต้น

THAI	ENGLISH
เรียก ท่านประธานาธิบดี (ทางการเป็นอย่างมาก)	Dear Mr. President,
เรียก ท่านผู้ชาย (ทางการ ผู้รับเป็นผู้ชาย ไม่รู้จักชื่อ)	Dear Sir,
เรียก ท่านผู้หญิง (ทางการ ผู้รับเป็นผู้หญิง ไม่รู้จักชื่อ)	Dear Madam,
เรียก คุณผู้ชาย/คุณผู้หญิง (ทางการ ไม่รู้เพศ ไม่รู้จักชื่อ)	Dear Sir / Madam,
ถึงท่านหลายคน	Dear Sirs,

(ทางการ ไม่รู้จักชื่อทั้งแผนก)	
ถึงบุคคลที่เกี่ยวข้อง (ทางการ ไม่รู้เพศ ไม่รู้จักชื่อ)	To whom it may concern,
เรียน คุณเบคแฮม (ทางการ ผู้รับเป็นผู้ชาย รู้จักชื่อ)	Dear Mr. Beckham,
เรียน คุณนายเบคแฮม (ทางการ ผู้รับเป็นผู้หญิง รู้จักชื่อ)	Dear Mrs. Beckham,
เรียน คุณเบคแฮม (ทางการ ผู้รับเป็นผู้ชาย รู้จักชื่อ)	Dear Miss. Beckham,
เรียน คุณนายเบคแฮม (ทางการ ผู้รับเป็นผู้หญิง รู้จักชื่อ)	Dear Ms. Beckham,
เรียน คุณเดวิด เบคแฮม (ทางการ น้อยลง)	Dear David Beckham,
เรียน เดวิด (ไม่ทางการ)	Dear David,
เนื่องมาจาก... (ทางการ)	Further to...
เราเขียนถึงคุณเกี่ยวกับ... (ทางการ)	We are writing to you regarding...
ฉันเขียนถึงคุณในฐานะของ... (ทางการ น้อยลง)	I am writing to you on behalf of...

บริษัทของคุณนั้นได้ถูกแนะนำมาจาก... (ทางการ วิธีสุภาพในการเปิด)	Your company was highly recommended by...
--	--

ตารางที่ 4.1 คำศัพท์การเปิดเริ่มต้น Email

## 2. เนื้อหาหลัก

THAI	ENGLISH
คุณจะรังเกียจไหมถ้า... (คำขอทางการ ที่ยังไม่แน่นอน)	Would you mind if...
คุณจะช่วยกรุณา... (คำขอทางการ ที่ยังไม่แน่นอน)	Would you be so kind as to...
ฉันรู้สึกผูกมัดมากถ้า... (คำขอทางการ ที่ยังไม่แน่นอน)	I would be most obliged if...
พวกเราจะรู้สึกยินดีเป็นอย่างมาก ถ้าคุณสามารถช่วย ส่งข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ...เข้ามา (คำขอทางการ สุภาพเป็นอย่างมาก)	We would appreciate it if you could send us more detailed information about...
ฉันจะรู้ปลาบปลื้มเป็นอย่างมากถ้าคุณจะ... (คำขอทางการ สุภาพเป็นอย่างมาก)	I would be grateful if you could...
คุณช่วยกรุณาส่ง...มาให้ฉัน ได้ไหม (คำขอทางการ สุภาพ)	Would you please send me...
เราสนใจที่จะรับ (คำขอทางการ สุภาพ)	We are interested in receiving...
ฉันต้องถามคุณว่า... (คำขอทางการ สุภาพ)	I must ask you whether...
คุณช่วยแนะนำ... (คำขอทางการ โดยตรง)	Could you recommend...

คุณได้รับคำขอให้...อย่างเร่งด่วน (คำขอทางการ ตรงเป็นอย่างมาก)	You are urgently requested to...
(รายการราคาปัจจุบันของ..คืออะไร (ทางการ โดยเฉพาะ/โดยตรง)	What is your current list price for...
เราเข้าใจจากโฆษณาของคุณ ว่าคุณผลิต... (คำถามทางการ โดยตรง)	We understand from your advertisement that you produce...
มันเป็นความตั้งใจของเราที่จะ... (ทางการ โดยตรง)	It is our intention to...
เราพิจารณาคำขอของคุณอย่างระมัดระวังและ... ... (ทางการ การตัดสินใจเกี่ยวกับการติดต่อทางธุรกิจ)	We carefully considered your proposal and...
เราขอโทษที่ต้องบอกคุณว่า (ทางการ การปฏิเสธเกี่ยวกับการติดต่อทางธุรกิจ)	We are sorry to inform you that...
สิ่งที่แนบมาด้วย	The attachment is in...
ฉันต้องขอโทษที่ไม่ได้ส่งข้อความต่อเร็วกว่านี้ แต่เนื่องจากข้อผิดพลาดในการพิมพ์ อีเมลของคุณ คุณได้ส่งตอบกลับและเขียนว่า "ไม่รู้จักชื่อ" (ทางการ สุภาพ)	I apologize for not forwarding the message sooner, but due to a typing error your mail was returned marked "user unknown".

ตารางที่ 4.2 คำศัพท์เนื้อหา Email

## 3. การปิดท้าย

THAI	ENGLISH
<p>ถ้าคุณต้องการคำแนะนำเพิ่มเติม กรุณาติดต่อมาที่ฉัน</p> <p>(ทางการ สุภาพเป็นอย่างมาก)</p>	<p>If you need any additional assistance, please contact me.</p>
<p>ถ้าเราสามารถช่วยเหลือคุณได้เพิ่มเติม กรุณาบอกเราให้ทราบ</p> <p>(ทางการ สุภาพเป็นอย่างมาก)</p>	<p>If we can be of any further assistance, please let us know.</p>
<p>ขอขอบพระคุณล่วงหน้า</p> <p>(ทางการ สุภาพเป็นอย่างมาก)</p>	<p>Thanking you in advance...</p>
<p>ถ้าคุณมีคำถามเพิ่มเติม อย่าลังเลที่จะถามฉัน</p> <p>(ทางการ สุภาพเป็นอย่างมาก)</p>	<p>Should you need any further information, please do not hesitate to contact me.</p>
<p>ฉันจะดีใจเป็นอย่างมากถ้าคุณเข้ามาตรวจสอบเกี่ยวกับประเด็นนี้อย่างรวดเร็วที่สุด</p> <p>(ทางการ สุภาพเป็นอย่างมาก)</p>	<p>I would be most grateful if you would look into this matter as soon as possible.</p>
<p>กรุณาตอบอย่างรวดเร็วที่สุดเพราะ...</p> <p>(ทางการ สุภาพ)</p>	<p>Please reply as soon as possible because...</p>
<p>ถ้าคุณต้องการเพิ่มเติม คุณสามารถติดต่อฉันได้เลย</p> <p>(ทางการ สุภาพ)</p>	<p>If you require any further information, feel free to contact me.</p>
<p>ฉันตั้งหน้าตั้งตารอที่จะอภิปรายเรื่องนี้กับคุณ</p> <p>(ทางการ สุภาพ)</p>	<p>I look forward to the possibility of working together.</p>

(ทางการ สุภาพ)	Thank you for your help in this matter.
(ทางการ โดยตรง)	I look forward to discussing this with you.
ถ้าคุณต้องการข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้น... (ทางการ โดยตรง)	If you require more information ...
เราปลื้มกับธุรกิจของคุณเป็นอย่างมาก (ทางการ โดยตรง)	We appreciate your business.
กรุณาติดต่อฉัน - โทรศัพท์ของฉันคือ... (ทางการ ตรงเป็นอย่างมาก)	Please contact me - my direct telephone number is...
ฉันตั้งหน้าตั้งตารอที่จะได้ยินข่าวคราวจากคุณ อีกครั้งในเร็ววัน (ทางการ น้อยลงแต่สุภาพ)	I look forward to hearing from you soon.
ด้วยความเคารพอย่างยิ่ง (ทางการ ไม่รู้จักชื่อผู้รับ)	Yours faithfully,
ด้วยความจริงใจ (ทางการ ใช้กันทั่วไป ไม่รู้จักชื่อผู้รับ)	Yours sincerely,
ด้วยความเคารพอย่างสูง (ทางการ ไม่ได้ใช้กันทั่วไป ไม่รู้จักชื่อผู้รับ)	Respectfully yours,
ด้วยความเคารพ (ไม่เป็นทางการ)	Kind/Best regards,
ด้วยความเคารพ (ไม่เป็นทางการ)	Regards,

ตารางที่ 4.3 คำศัพท์การปิดท้าย Email

### 4.1.3 การขนส่ง

การส่งออก ส่งสินค้าทางบริษัทขนส่ง โดยติดต่อบริษัทขนส่งทางโทรศัพท์ เพื่อให้บริษัทขนส่งเดินทางมารับสินค้าที่บริษัทเรา จากนั้นบริษัทขนส่งจะให้เอกสารรายละเอียดสินค้าและจุดหมายปลายทางการส่งสินค้าที่เรียกกันว่า Airway Bill เมื่อกรอกเอกสารเสร็จทางบริษัทจะเป็นผู้ชำระค่าส่ง ราคาค่าขนส่งจะขึ้นอยู่กับน้ำหนักของสินค้า รายละเอียดตรงนี้ทางบริษัทขนส่งจะถามตั้งแต่ติดต่อกันทางโทรศัพท์แล้ว ค่าขนส่งสินค้าทางบริษัทจะเป็นผู้ชำระไปก่อน เมื่อบริษัทได้ส่งสินค้า และได้รับเอกสาร Airway Bill แล้ว จะมีเลขรหัสพัสดุอยู่ในเอกสาร ซึ่งทางบริษัทมีหน้าที่ติดตามพัสดุได้ทางเว็บไซต์ และทางบริษัทต้องสแกนเอกสาร Airway Bill และระบุเลขพัสดุส่งให้ลูกค้าทราบทางอีเมลล์ เมื่อลูกค้าได้รับสินค้า ลูกค้าจะชำระค่าสินค้าผ่านช่องทางการโอนเงินข้ามประเทศ การโอนเงินข้ามประเทศลูกค้าจะขอ Swift Code ของทางบริษัท โดยส่วนมาก บริษัทจะใช้ธนาคาร SCB ในการรับบริการโอนเงิน โดย Swift Code ก็คือรหัสของธนาคารและสถาบันการเงินต่างๆ ที่ทั่วโลกใช้ในการรับ - ส่งข้อความระหว่างกัน โดยทางบริษัทจะต้องส่ง Swift Code ให้ลูกค้า เมื่อลูกค้าโอนเงินมา ลูกค้าจะสแกนเอกสารหลักฐานการโอนเงินและส่งมาให้ทางบริษัททางอีเมลล์ เมื่อบริษัทรับอีเมลล์ วิธีการดูเอกสารคือ Value Date จะเป็นวันที่เงินจะโอนถึงธนาคารในประเทศไทย ทางบริษัทจึงสามารถถอนเงินได้ โดยทางบริษัทจะติดตามระยะเวลาเงินเข้า ไม่เกิน 3 วันจากวันที่ระบุใน Value Date เพราะเป็นกระบวนการของธนาคารที่จะต้องแปลงเงินจากดอลลาร์ (USD) เป็นเงินบาท

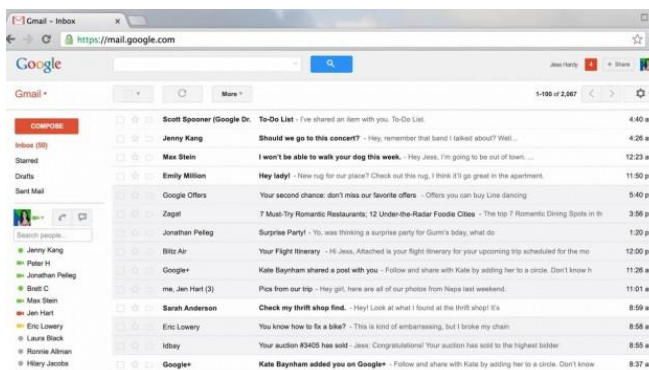
### 4.1.4 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

เมื่อฝ่ายติดต่อลูกค้าได้แนะนำบริษัทและผลิตภัณฑ์ของบริษัทเป็นครั้งแรก การติดต่อกับลูกค้าต่างประเทศนั้นเป็นไปได้ยากและมีค่าใช้จ่ายสูง ซึ่งทางบริษัทคิดว่าการติดต่อนั้นต้องทำให้ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยการใช้อีเมลล์ในการประสานงานระหว่างฝ่ายติดต่อลูกค้ากับลูกค้า โดยใช้สื่อต่อไปนี้

#### 1. การติดต่อทาง Email

เราใช้ Gmail ในการส่งข้อมูลไปยังลูกค้าได้จำนวนมาก อีกทั้งยังประหยัดค่าใช้จ่ายและสะดวกต่อการติดต่อสื่อสารที่จะให้ข้อมูลกับลูกค้า





รูปที่ 4.1.1 Gmail

### 2. การติดต่อทางโทรศัพท์

การติดต่อทางโทรศัพท์นั้นจะมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ดังนั้นในการใช้งานแต่ละครั้ง จะต้องใช้ในความจำเป็นหรือกรณีเร่งด่วนเท่านั้นเพราะค่าใช้จ่ายจะอยู่ประมาณ 60บาทต่อนาที ซึ่งการใช้โทรศัพท์ติดต่อก็คือการ โทรผ่านดาวเทียม

### 3. การติดต่อทาง Line

วิธีการติดต่อสื่อสารโดยใช้โปรแกรม Line นั้นจะประหยัดมากที่สุดโดยไม่มีค่าบริการ แต่จะไปเสียค่าบริการทางอินเทอร์เน็ตแทน ซึ่งการติดต่อทาง Line นั้นเราจะนิยมใช้ส่วนมากกับลูกค้าในประเทศ แต่จะไม่นิยมใช้กับลูกค้าต่างชาติ ค่าบริการทางอินเทอร์เน็ตนั้นจะรวมถึงการส่ง E-mail ด้วยอยู่ที่ประมาณหลักหมื่นบาทและความเร็วของอินเทอร์เน็ตจะอยู่ที่ 284 kbps.



รูปที่ 4.1.2 โปรแกรม Line

#### 4. การติดต่อทาง WhatsApp

วิธีการติดต่อสื่อสารโดยใช้โปรแกรม Whatsapp นั้น ไม่มีค่าใช้จ่าย แต่จะไปเสียค่าบริการทางอินเทอร์เน็ตแทน จุดเด่นของ Whatsapp คือ ไม่ต้องสมัครสมาชิกให้วุ่นวาย เพียงแจ้งเบอร์โทรศัพท์เข้ากับระบบ ก็สามารถใช้งานได้



รูปที่ 4.1.3 Whatsapp

#### 4.2 คำศัพท์ต่าง ๆ ด้านการติดต่อธุรกิจและคำศัพท์เกี่ยวกับเครื่องแต่งกาย

##### 4.2.1 คำศัพท์ด้านการติดต่อธุรกิจ

- A -

VOCABULARY	MEANING
ACCOUNTING	การบัญชี
ACKNOWLEDGE	ยอมรับ , รับรู้
ADDITIONAL CHARGE	ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม
ADDRESS	ที่อยู่

ADJUSTMENT	การปรับตัว
ADMINISTRATIVE ASSISTANT	ผู้ช่วยผู้บริหาร
ADVERTISEMENT	โฆษณา
AGREEMENT	ข้อตกลง
AMOUNT	จำนวน , ปริมาณ
ANNOUNCED	ประกาศ
APOLOGIZE	ขอโทษ
APPRECIATE	ขอบคุณ
APPLYING	การประยุกต์ใช้
APPOINTMENT	การรับ
APPROPRIATE	ที่เหมาะสม
APPROXIMATELY	ประมาณ
ARRANGE	เตรียมการ
ARRIVAL	การมาถึง
ASSEMBLE	รวบรวม
ASSET	สิ่งที่มีคุณค่า
AS USUAL	เหมือนอย่างเคย
AS WE AGREED	ตามที่เราได้ตกลงกัน
AS WE DISCUSSED	ตามที่เราได้ตกลงกัน
AS WE HAVE DONE IN THE PAST	ที่เราได้ทำมาในอดีต
AS WELL AS	รวมทั้ง
AS YOU REQUIRED	ตามที่คุณต้องการ

ATTACHED	แนบมาด้วย
AS THIS TIME	เป็นเวลา <sup>นี้</sup>
AVAILABLE	พร้อมใช้งาน

**- B -**

VOCABULARY	MEANING
BACK ORDER	สินค้าหมดชั่วคราว
BALANCE	ยอดที่เหลือ
BONUS	โบนัส
BUDGET	งบประมาณ
BUSINESS	ธุรกิจ

**- C -**

VOCABULARY	MEANING
CAPITAL	เงินทุน
CASH FLOW STATEMENT	งบกระแสเงินสด

CEO	ประธานบริหาร
CLOSE-OF-BUSSINESS (COB)	เวลาปิดทำการ
CONFERENCE	การประชุม
CONFIRM	ยืนยัน
CONSUMER	ผู้บริโภค
CONTACT	ติดต่อ
COMMERCIAL	โฆษณาทางโทรทัศน์หรือวิทยุ
COMPANY	บริษัท
COMPETITOR	คู่แข่ง
COMPONENT	ส่วนประกอบ
CORDIALLY YOURS	ขอแสดงความนับถือ (ทางการ)
COST	ค่าใช้จ่าย
COST OF SALE	ต้นทุนขาย
CREDIT	สินเชื่อ
CUSTOM-MADE	คำสั่งเฉพาะของลูกค้า
CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE	ตัวแทนฝ่ายบริการลูกค้า

## - D -

VOCABULARY	MEANING
DEADLING	กำหนดส่ง
DECIDE	ตัดสินใจ
DEDICATE	มอบ / อุทิศ
DELIVER	ส่งสินค้า
DEPARTURE	การออกไป, ขาออก
DEPOSIT	เงินฝาก
DESCRIPTION	รายละเอียด
DETAIL	รายละเอียด
DEVELOPMENT	พัฒนา
DISCOUNT	ส่วนลด
DISCUSS	สนทนา
DISCUSS PRICE	ราคาเดี๋ยวนั้น
DOWNSIZING	การลดขนาดองค์กร

## - E -

VOCABULARY	MEANING
EARLIEST	แต่ก่อน
ENCLOSED	ที่ชำระ
ENTREPRENEUR	ผู้ประกอบการ
EVENTUALLY	ในที่สุด
EXCHANGE RATE	อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา
EXECUTIVE ASSISTANT	ผู้ช่วยผู้บริหาร
EXHIBITOR	ผู้ที่แสดง
EXPLANATION	คำอธิบาย
ESTIMATE	ประมาณการ
EQUIPMENT	อุปกรณ์

## - F -

VOCABULARY	MEANING
FACILITIES	สิ่งอำนวยความสะดวก

FACTORY	โรงงาน
FORWARD	ไปข้างหน้า
FURTHER	เพิ่มเติม

**- G -**

VOCABULARY	MEANING
GRANT	เงินสนับสนุน

**- H -**

VOCABULARY	MEANING
HANDLING	การจัดการ
HESITATE	สงสัย



## - I -

VOCABULARY	MEANING
IN ADDITION	เพิ่มเติม
INCLUDING	ที่รวมไป
INCOME STATEMENT	งบกำไร / ขาดทุน
INCONVENIENCE	ความไม่สะดวก
INSTRUCTION	คำแนะนำ
INTEREST	ดอกเบี้ย
INQUIRY	สอบถาม
INQUIRY INFORMATION	ข้อมูลการสอบถาม
INVENTORY	สินค้าคงเหลือ
INVESTMENT	เงินลงทุน
INVOICE	ใบแจ้งราคาสินค้า
ITEMS	รายการ

## - L -

VOCABULARY	MEANING
LET ME KNOW	แจ้งให้เราทราบ (ประโยคขอร้อง)
LIABILITY	หนี้สิน
LIEN	สิทธิในการครอบครองทรัพย์สินของผู้อื่น เพื่อเป็นหลักประกันการใช้หนี้
LOAN	เงินกู้
LOOK FORWARD	มองไปข้างหน้า

## - M -

VOCABULARY	MEANING
MANAGEMENT	การจัดการ
MANAGER	ผู้จัดการ
MARGIN	กำไรขั้นต้น
MARKETING	การทำตลาด
MEETING	การประชุม
MONETIZATION	การทำให้เกิดรายได้

MULTITASK	ทำหลายงานในเวลาเดียวกัน
-----------	-------------------------

**- O -**

VOCABULARY	MEANING
OBJECT	วัตถุประสงค์
OPERATION	ดำเนินการ
OPPORTUNITY	โอกาส
ORDER	ใบสั่ง
ORDER DATE	วันสั่ง
OUT OF STOCK	สินค้าหมด
OUTSOURCING	การจัดจ้างคนภายนอก

**- P -**

VOCABULARY	MEANING
PARTNERSHIP	หุ้นส่วน
PARTICIPANT	ผู้เข้าร่วม

PERSONNEL	พนักงาน
PLEASE	กรุณา, ทำให้พอใจ
POSITION	ตำแหน่ง
POSSIBLE	เป็นไปได้
PRESENTATION	การนำเสนอ
PROBLEM	ปัญหา
PRODUCT	ผลิตภัณฑ์
PRODUCTION	การผลิต
PROFIT	กำไร
PROMOTION	การส่งเสริม
PROVIDE	ให้
PROVIDING INFORMATION	การให้ข้อมูล
PURCHASE	ซื้อ
PURCHASE ORDER	ใบสั่งซื้อ

- Q -

VOCABULARY	MEANING
QUALIFICATIONS	การสอบไล่แข่งขัน
QUANTITY	ปริมาณ

QUOTATION	ใบเสนอราคา
-----------	------------

**- R -**

VOCABULARY	MEANING
RECEIVE	รับ
RECEPTIONIST	พนักงานต้อนรับ
RECRUITMENT	การสรรหาคนใหม่
REFERENCE	การอ้างอิง
REFUND	การคืนเงิน
REPLACEMENT	เปลี่ยน
REPRESENTATIVE	ตัวแทน
REQUEST	คำขอ
REQUIRE	จำเป็นต้อง , ต้องการ , ประสงค์
RESERCH	ค้นคว้า
RESIGN	ลาออก
RESOURCE	แหล่งที่มา , ทรัพยากร
RESPONDING	ตอบสนอง
REVENUE	รายได้

- S -

VOCABULARY	MEANING
SALARY	เงินเดือน
SALE DEPARTMENT	แผนกขาย
SATISFACTION	ความพึงพอใจ
SCHEDULED	ที่กำหนด
SECRETARY	เลขานุการ
SELECT	เลือก
SHAREHOLDER	ผู้ถือหุ้น หุ้นส่วน
SHIPPING	การส่งสินค้า
SINCERELY	ขอแสดงความนับถือ
STAKEHOLDER	ผู้ถือผลประโยชน์ร่วม
STYLE	สไตล์
SUBSTITUTE	ทดแทน
SUCCESS	ความสำเร็จ
SUPPLY	จัดหา
SYSTEM	ระบบ

## - T -

VOCABULARY	MEANING
TELECOMMUTING	การทำงานทางไกล
TERMS	ข้อตกลง
THE FOLLOWING INFORMATION	ข้อมูลต่อไปนี้
TOTAL	ทั้งหมด

## - U -

VOCABULARY	MEANING
UNDER SEPARATE COVER	ส่งไปแล้ว
UNFORTUNATELY	คงไม่ดี , น่าเสียดาย
UNIT PRICE	ราคาต่อหน่วย

## - V -

VOCABULARY	MEANING
VENTURE CAPITAL	เงินร่วมลงทุน

## - W -

VOCABULARY	MEANING
WE REGRET THAT	เราเสียใจที่..
WHOLESALE	ขายส่ง

ตารางที่ 4.2.1 คำศัพท์ธุรกิจ

4.2.2 คำศัพท์เกี่ยวกับเครื่องแต่งกาย

## - A -

VOCABULARY	MEANING
ACCESSORIES	เครื่องประดับ
ACTIVEWEAR	เครื่องแต่งกายสำหรับออกกำลังกาย กลางแจ้ง



ACRYLIC	ผ้าใยสังเคราะห์
A-LINE	เดรสที่มีโครงร่างด้านบนแคบ
ANORAK	เสื้อแจ็กเก็ตมีฮู้ด
ANDROGYNOUS	เสื้อผ้าที่ตรงข้ามกับเพศของผู้สวมใส่
APPLIQUE	การเย็บชิ้นผ้าเข้าด้วยกัน และนำมาเย็บติดกับขอบเสื้อ
APPAREL	เครื่องนุ่งห่ม เสื้อผ้า
ARGYLE	ผ้าลายสก๊อต
ASYMMETRIC	เสื้อผ้าที่มีดีไซน์พิเศษ
ASCOT COLLAR	ปกทรงสูงที่ปลายปกตั้งขึ้นปิดคาง
AVIATOR JACKET	เสื้อแจ็กเก็ตหนัง

- B -

VOCABULARY	MEANING
BAG	กระเป๋า
BANDANA	ผ้าสำหรับโพกศีรษะ หรือ พันคอ
BANDEAU	แถบผ้ารัดรอบอกใช้แทนเสื้อชั้นในได้
BATWING	เสื้อแขนค้างคาว
BELL SLEEVE	เสื้อแขนกระดิ่ง

BELLOW POCKET	ช่องกระเป๋าพับได้บนเสื้อ กางเกง หรือ กระโปรง
BELT	เข็มขัด
BERET	หมวกทรงกลม
BERMUDA SHORTS	กางเกงขาสั้นยาวถึงเข่า
BERTHA COLLA	ปกกว้างที่คลุมจนถึงไหล่ เปิดหน้าและหลัง
BIAS	การตัดผ้าแบบทะแยงมุม
BISHOP SLEEVE	เสื้อที่แขนยาวจะบานออกและรวบเข้าหากัน ตรงส่วนข้อมือ
BLAZER	เสื้อแจ็กเก็ตแขนยาว มีปก
BLOUSE	เสื้อผู้หญิง
BOOTLEG	กางเกงยีนส์ขาบาน
BOUCLE	ผ้าถัก/ทอ
BRETON STRIPE	เนื้อผ้าสวยงามหรูหรา มักจะเป็นลายดอกไม้ ใบไม้ หรือ ลายขดม้วน
BROCADE	รองเท้านั่ง สันเดียว หรือ รองเท้านั่งผูก เชือก เจาะรูเป็นลาย

- C -

VOCABULARY	MEANING
CABLEKNIT	เสื้อไหมพรม
CAP SLEEVE	แขนเสื้อที่สั้น

CAPE	เสื้อเปิดไหล่
CAMISOLE	เสื้อสายเดี่ยวสำหรับผู้หญิง
CAPRI PANTS	กางเกงเก็บทรงสำหรับผู้หญิง
CARDIGAN	เสื้อถัก/ทอ คล้ายเสื้อแจ็กเก็ต
CARGO PANTS	กางเกงคาร์โก้ มีทั้งแบบขาสั้นและขายาว
CHEMISE	เดรสตัวหลวม
CIGARETTE PANTS	กางเกงขาแคบ ช่วงปลายขาถึงข้อเท้าเรียวยาว ลีน
COAT	เสื้อคลุมสวมทับด้านนอกเพื่อความอบอุ่น
COCKTAIL DRESS	ชุดสั้นสำหรับกลางคืน
COLUMN DRESS	ชุดยาว ที่ไม่มีการจับทรง
COWL	เสื้อผ้าที่พาดอยู่บนไหล่และห้อยไปด้านหลัง
CROCHET	เทคนิคการถักไหมพรม
COUPLE T-SHIRT	เสื้อยืดที่ใส่เป็นคู่ๆ ในโอกาสต่างๆ

- D -

VOCABULARY	MEANING
DARTS	การตีเกิ้ลัด โดยกลัดเข็มไว้ด้านใน เพื่อขึ้นรูปให้กับเสื้อผ้า
DISTRESSED	บริเวณบนผ้าที่นำไปทำให้ดูเก่าหรือขาด

DOLMAN SLEEVE	คล้ายกับเสื้อแขนข้างควา แขนเสื้อกว้างมาก ตัวเสื้อรูป และ มีปลายแขนเสื้อแคบ
DUFFEL COAT	เสื้อโค้ตผ้าขนสัตว์ลักษณะหนา

## - E -

VOCABULARY	MEANING
ELBOW PATCH	สิ่งทอ มักจะเป็นหนัง หรือ หนังกลับ
EMBELLISHMENTS	เครื่องประดับอสังการ
EMBROIDERY	การเย็บปักถักร้อยด้วยเส้นใยสีชนิดต่างๆ
EMPIRE LINE	ชุดกระโปรงยาวคอต่ำ ที่มีราวดอกสูง และ ช่วงตัวสั้น
EQAULETTES	เครื่องแบบทหาร เพื่อยึดสายสะพาย และเป็น เครื่องป้องกันหัวไหล่ในภาวะสงคราม
EVEING WEAR	ชุดกลางคืนที่เหมาะสมกับงานที่เป็นทางการ
EXTRA WIDE LEG	กางเกงชนิดหนึ่งที่มีส่วนสะโพก, ต้นขา, เข่า และ ขอบกางเกง กว้างเป็นพิเศษ เพื่อช่วย พยุงสะโพก

## - F -

VOCABULARY	MEANING
FABRIC	เนื้อผ้า ที่ได้มาจากการทอ การถัก การถัก ไหมพรม การทอเส้นด้ายหรือไหมให้เป็น ลวดลาย
FAD	แฟชั่นที่ได้รับความนิยมในวัฒนธรรมหนึ่ง เป็นที่ชื่นชอบชั่วครั้งชั่วคราว และความนิยม จะลดลงอย่างน่าตกใจ
FATIGUES	ชุดทหาร
FEDORA	หมวกที่ศีรษะ ด้านหน้าโค้ง และปีกหมวก หักขึ้น
FEZ	หมวกผ้าขนสัตว์สีแดงรูปทรงเหมือนกรวย
FISHNET	ถุงน่อง
FISHTAIL	การเย็บชุดราตรีที่ชายกระโปรงเหมือนปลา
FIT AND FLAIR	กระโปรงด้านล่างบานออกถึงขอบ มักจะมี รอยจีบหรือรอยทบ
FLANNEL	ผ้าที่มีผิวอ่อนนุ่มคล้ายกับผ้าขนหนู
FLORAL	ลายดอกไม้พิมพ์บนผ้า
FOOTWEAR	รองเท้าหุ้มข้อ
FLUTED	แขนเสื้อทรงกระดิ่ง แขนยาว ข้อมือบานออก

## - G -

VOCABULARY	MEANING
GARMENT	เสื้อผ้าที่ได้มาจากผ้าที่นำมาเย็บต่อกัน เพื่อสร้างรูปแบบที่หลากหลาย
G-STRING	กางเกงชั้นในที่มีดีไซน์ให้ด้านหลังมีเส้นยางยึดรั้งบริเวณบั้นท้ายไว้
GARTER	สายสำหรับรัดถุงน่อง/ถุงเท้า
GEOMETRIC	ลายเลขาคณิตต่างๆ
GINGHAM	ผ้าฝ้ายลายตาราง

## - H -

VOCABULARY	MEANING
HAIR	เครื่องประดับผม
HALTER-NECK	เสื้อที่มีสายคล้องคอสำหรับสตรี
HAREM PANTS	กางเกงทรงหลวม
HARRIS TWEED	ผ้าทอเนื้อหนา-นุ่ม ทอมาจากด้ายปั่นย้อมสี

HATS	เครื่องแต่งกายสำหรับสวมใส่บนศีรษะ
HEM	ชายเสื้อผ้าที่เย็บไว้เป็นขอบเพื่อกันไม่ให้ผ้า รูด
HIGH WAIST SKIRT	กระโปรงเอวสูงแนวข้อนยุค
HIPSTER	กระโปรงหรือกางเกงเอวต่ำ
HOSIERY	ถุงน่อง
HOUNDS-TOOTH	ลักษณะคล้ายลายหมากรุก รูปร่างสี่เหลี่ยม ปลายแหลม

## - J -

VOCABULARY	MEANING
JACKET	เสื้อคลุมความยาวถึงต้นขา หรือเอว อาจจะมี กระดุม ซิป หมุด หรือ กระดุมกั๊ต
JACQUARD WEAVING	การทอผ้าที่สร้างลวดลายโดยทอด้วยนูนขึ้น จากลายด้ายอื่นๆ
JEWELLERY	เครื่องประดับที่นำมาสวมใส่เพื่อความ สวยงาม
JERSEY	ผ้ายืดที่นำมาตัดเย็บเสื้อยืด และชุดกีฬา
JODHPURS	การเกงเข้ารูปสำหรับการขี่ม้า

## - K -

VOCABULARY	MEANING
KILT	ผ้าลายสก๊อตหรือลายหมากรุก
KIMONO	ชุดของชาวญี่ปุ่น
KNEE-LENGTH	กระโปรงหรือชุดกระโปรงที่มีความยาวประมาณเข่า
KNIFE-PLEAT	ผ้าพลีท จีบเล็ก ที่นำมาตัดเย็บเป็นกระโปรงหรือเดรส
KNITTING	เสื้อผ้าที่ใช้ขนสัตว์หรือด้ายชนิดอื่นมาถัก

## - L -

VOCABULARY	MEANING
LAME	ผ้ามัน เนื้อผ้าหยาบ
LAPEL	ปกคอเบาะ
LEATHER	วัสดุที่ได้มาจากหนังสัตว์ส่วนมากคือ หนังวัว หนังแกะ
LEG WARMERS	งานไหมพรมถักสำหรับสวมใส่ขาหลากสี



LINE	การจำแนกประเภทของเสื้อผ้าที่ยึดลักษณะและรูปลักษณ์เป็นหลัก
LINGERIE	เสื้อผ้า ชุดชั้นในผู้หญิง ทำจากผ้าไหม ผ้าฝ้าย ผ้าซาติน ผ้าใยสังเคราะห์ และ ผ้าไนลอน
LOGO	สัญลักษณ์ตัวแทนของบริษัท สินค้า
LOOK BOOK	สิ่งพิมพ์ที่นำเสนอสไตล์และคอนเซ็ปต์ต่างๆ ที่ทำให้เกิดแรงบันดาลใจ แรงผลักดัน และความคิดสร้างสรรค์
LYCRA	ผ้ายืดสังเคราะห์

- M -

VOCABULARY	MEANING
MANDARIN COLLAR	เสื้อคอจีน
MARY JANE	รองเท้าส้นเตี้ย
MAXI SKIRT	ชุดกระโปรงยาวหรือกระโปรงยาว
MERINO WOOL	เสื้อแจ็กเก็ต และ เสื้อไหมพรม ทำมาจากขนแกะ
MICRO-SKIRT	กระโปรงสั้นปิดสะโพกได้เล็กน้อย
MINI SKIRT	กระโปรงสั้นเข้บริม
MOHAIR	ผ้าขนสัตว์ที่มีเนื้อผ้าเหมือนผ้าไหม ได้มาจากแพะขนยาว
MONOCHROMATIC	การเลือกใช้สีเพียงสีเดียว

MUSCLE BACK	เสื้อกล้ามแขนยาว มักใส่เป็นชุดกีฬา เหมาะกับทั้งชายและหญิง
-------------	---

- N -

VOCABULARY	MEANING
NATURAL FIBRES	เส้นใยธรรมชาติ
NEOPRENE	สิ่งทอสังเคราะห์ ใช้สำหรับทำชุดว่ายน้ำ
NYLON	วัสดุที่มีส่วนผสมของยางยืด แข็งแรงและเบา ใช้ในเสื้อผ้าทั่วไป

- O -

VOCABULARY	MEANING
OPEN BACK	เสื้อเปิดหลัง ไม่มีสาย
OFF-SHOULDER	เปิดไหล่
ONE-PIECE SWIMSUIT	ชุดว่ายน้ำผู้หญิงแบบชิ้นเดียว
ONE SHOULDER	ไหล่เดียว
ONESIE	ชุดเสื้อผ้าที่มีชิ้นเดียว เช่น จัมสูททรงหลวม ชุดหมี
ORGANZA	ชื่อผ้าที่มีลักษณะโปร่งบาง เช่น ผ้าไหมแก้ว

OSTRICH LEATHER	หนังนกกระจอกเทศ
OUTERWEAR	เครื่องแต่งกายที่ใช้สวมทับเสื้อผ้าตัวอื่นๆ
OVERCOAT	เสื้อโค้ทที่มีความยาวระดับต่ำกว่าหัวเข่าใช้สวมใส่ในหน้าหนาว
OVERSIZED	เสื้อผ้าขนาดตัวใหญ่ เพื่ออำพรางรูปร่างให้ผู้สวมใส่

- P -

VOCABULARY	MEANING
PATTERN	การออกแบบลวดลายต่อเนื่องที่สามารถ พิมพ์ ปัก หรือทอออกมาเป็นผ้าได้
PEEK-A-BOO	ส่วนบนเสื้อผ้าที่โดนตัดออก เพื่อโชว์เนื้อหนัง หรือ ซุดชั้นใน
PETTICOAT	ซุดชั้นในสำหรับสตรี ใส่ไว้ด้านในกระโปรง เดรส หรือ ส่าหรี
PLAID	ลายบนผ้าทอ ที่มีลักษณะเป็นตารางต่อกัน เช่น ลายสก๊อต
PLEATS	การจีบผ้าเป็นทบและตรึงไว้อย่างเรียบร้อย
POCKETS	กระเป๋าบนเสื้อผ้า ไว้ใส่สิ่งของเล็กๆ
POLO SHIRT	เสื้อโปโล
PONCHO	ผ้าคลุมฝนเดี่ยวมีรูตรงกลางสำหรับสวมศีรษะ
PRET-A-PORTER	เสื้อผ้ามีแบรนด์มีไซส์มาตรฐาน ไม่มีการสั่งตัด

PRINT	ลายพิมพ์ลงบนผ้าต่างๆ เช่นผ้าฝ้าย ผ้าไหม หรือใยสังเคราะห์
PULLOVER	เสื้อคลุมที่ถอดออกทางศีรษะ เช่น จัมพ์เปอร์ หรือ เสื้อไหมพรม

- Q -

VOCABULARY	MEANING
QUILTED	การเย็บผ่านวม โดยมีชั้นบุรองอยู่ด้านในผ้า มักจะมีการเย็บลายข้าวหลามตัดไว้บนผ้า

- R -

VOCABULARY	MEANING
RACER BACK	เสื้อกล้ามที่ตัดด้านหลังออก เพื่อโชว์ส่วนไหล่
REVERSIBLE	เสื้อโค้ต
RIBBING	วิธีถักไหมพรมถักที่ทำให้ลายบิดทับกัน
ROUND NECK T-SHIRT	เสื้อยืดคอกลม ออกแบบลวดลายหน้าอกให้น่าดึงดูด
RUCHE/RUCHED	การรูดผ้าประดับตะเข็บ เย็บเหนือกว่าขอบผ้า มักใช้ติดขอบ หรือทำให้เกิดเดรปบนผ้าได้

- S -

VOCABULARY	MEANING
SACK DRESS	ชุดแซก
SATIN	ผ้าซาติน
SCREEN T-SHIRT	เสื้อที่มีการใช้เทคนิคพิมพ์แล้วคลายลงไป บริเวณต่างๆของเสื้อ
SEAM	ตะเข็บเสื้อผ้า ช่วงรอยต่อของผ้าสองชิ้น
SEASON	ช่วงเวลาตามฤดูกาลของปี ที่เหล่าดีไซเนอร์จะ ออกแบบแต่ละคอลเล็กชั่นออกมา
SHAPE	โครงร่างต่างๆ ที่แตกต่างกันตามรูปร่างของแต่ละบุคคล
SHEER	เลกกิ้งและถุงน่อง หรือในการทำชุดชั้นใน
SHOES	รองเท้า
SILHOUETTE	โครงร่าง หรือ เงา ที่เกิดขึ้นเมื่อสวมใส่เสื้อผ้า
SLIPPERS	รองเท้าใส่ในบ้าน
SPAGHETTI STRAP	สายเดี่ยว
SPANDEX	ผ้าใยสังเคราะห์ที่มีความมันวาว

STOLE	ผ้าคลุม พันรอบไหล่และเหลือส่วนหน้าไว้
STRIPE	ผ้าแถบ มีสีต่างกันในแต่ละด้าน
SUEDE SHOES	รองเท้าหนังกลับ
SUIT	สูทเข้าชุด
SUPPORT GARMENT	ชุดสำหรับผู้หญิงที่แนบกระชับกับรูปร่าง

- T -

VOCABULARY	MEANING
TAILORING	การตัดเย็บเสื้อผ้า เช่น ชุดสูท
TANK TOP	เสื้อไม่มีแขน นิยมใส่ทั้งหญิงและชาย
TAPERED LEG	กางเกงที่พอดีช่วงต้นขาถึงหัวเข่า และเริ่มคอดจากเข่าไปเรื่อยๆถึงข้อเท้า
TARTAN	ผ้าทอขนแกะถักทอด้วยด้ายหลากสี มีลายสีเหลี่ยมแบบลายสก๊อต
TEA LENGTH	ชุดสตรีที่ยาวประมาณหน้าแข้ง
TIE	ไทด์
TIGHT	เครื่องแต่งกายที่ถักทอมาจากเนื้อผ้าที่ยืดและโปร่งใส
TOP HAT	หมวกกระโหลกสูง ด้านบนแบนราบ ปีกกว้าง
TRAIN	ชายกระโปรงที่ยาวครอบคลุมพื้นด้านหลังชุดสตรี และถูกดึงไปทางด้านหลังเมื่อผู้สวมกระโปรงเดินไป

TRENCH COAT	เสื้อโอเวอร์โค้ตยาวประมาณเข่า มีกระดุมสองแถว และเข็มขัดหลวมๆ
TULLE	ผ้าทูลผ้าบางๆ เป็นตาข่ายช่องเล็กๆ เนื้อละเอียดมักใช้ทำชุดราตรีหรือทำชุดแต่งงาน
TUNIC	เสื้อตัวสั้นหรือยาวทรงตรง มักเป็นแขนกุด
TURTLE NECK	เสื้อคอเต่า
TUXEDO	ชุดแบบเป็นทางการสำหรับโอกาสงานกลางคืน
TWIN SET	การสวมเสื้อคาร์ดิแกนและจัมเปอร์

- U -

VOCABULARY	MEANING
U-SHAPED NECKLINE	เสื้อคอยู
UNDERWEAR	ชุดชั้นใน มีทั้งสำหรับบุรุษและสตรี
UNDERWIRES	เสืยกทรง
UTILITARIAN	เสื้อผ้าที่ให้ความอบอุ่น

- V -

VOCABULARY	MEANING
V-SHAPED NECKLINE	เสื้อคอวี
VARIEGATED	ผ้าที่ทอด้วยด้ายหรือไหมหลากสี
VELOUR	คล้ายผ้ากำมะหยี่ เนื้อผ้านุ่ม
VELVET	ผ้ากำมะหยี่มีขนสั้นๆ ถักทอให้แน่นเป็นพิเศษ
VENT	เสื้อผ้าที่ทำให้ผู้สวมใส่เคลื่อนไหวสะดวก
VINTAGE	สไตล์เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม

- W -

VOCABULARY	MEANING
WAISTCOAT	เสื้อกั๊ก ไม่มีแขน ความยาวถึงสะดือ มีกระดุม กลัดด้านหน้า

ตารางที่ 4.2.2 คำศัพท์เครื่องแต่งกาย

#### 4.3 ประโยคและสำนวนภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ

##### 4.3.1 การนัดหมาย (Appointment)

I'd like to make an appointment with you tomorrow.	ดิฉันอยากจะนัดพบกับคุณพรุ่งนี้ค่ะ
--	-----------------------------------



<b>I'd like to see you tomorrow if you have time.</b>	หากพรุ่งนี้คุณพอจะมีเวลาว่าง ดิฉันอยากจะนัดพบกับคุณค่ะ
<b>Would it be convenient for me to visit you sometime next week?</b>	ถ้าดิฉันอยากจะนัดพบคุณอาทิตย์หน้า คุณสะดวกไหมคะ
<b>Would it be possible to see you?</b>	จะเป็นไปได้ไหมคะ ถ้าดิฉันจะนัดพบกับคุณ
<b>Could I make an appointment, please?</b>	ดิฉันอยากจะขอนัดพบกับคุณได้ไหมคะ
<b>I'm calling to see if it's possible for you to see me sometime today.</b>	ดิฉันโทรถึงคุณเพราะอยากทราบว่า คุณพอจะพบดิฉันวันนี้ได้ไหมคะ
<b>Could I see you sometime next week?</b>	ดิฉันจะไปพบคุณอาทิตย์หน้าได้ไหมคะ

ตารางที่ 4.3.1 ประโยคการนัดหมาย

#### 4.3.2 การสอบถามเวลาที่สะดวก (Convenience time)

<b>What time would it be convenient for you?</b>	คุณจะสะดวกเวลาไหนคะ
<b>When is it convenient for you?</b>	คุณจะสะดวกเมื่อไรคะ

<b>When are you free?</b>	คุณจะว่างเมื่อไรคะ
<b>When could we get together?</b>	เราจะพบกันเมื่อไรดีคะ
<b>What is your schedule next week?</b>	อาทิตย์หน้าคุณมีตารางอะไรใหม่คะ
<b>What time shall I come?</b>	ดิฉันควรจะไปเมื่อไรดีคะ

ตารางที่ 4.3.2 ประโยคการสอบถามเวลา

### 4.3.3 ไปพบลูกค้า (Calling on Clients)

<b>May I take few minutes of your time?</b>	ดิฉันขอเวลาสักสองสามนาทีได้ไหม
<b>I would like to pay you a visit, are you available today?</b>	ดิฉันต้องการเข้าไปเยี่ยมคุณ วันนี้คุณว่างไหม
<b>Would you mind if I come to see today?</b>	คุณจะว่าอะไรไหม ถ้าดิฉันเข้าไปพบคุณวันนี้
<b>When would be the good time for me to pay you a visit?</b>	ดิฉันจะเข้าพบคุณในเวลาไหนดี

Would it be convenient for you if I call on you at 3 in the afternoon?	คุณสะดวกไหม ถ้าดิฉันจะเข้าไปพบคุณในเวลาบ่ายสามโมง
--	---

ตารางที่ 4.3.3 ประโยคการพบลูกค้า

#### 4.3.4 การเปิดตัวสินค้า (Product Launch)

Today, I'll explain the specifications of this product.	วันนี้ดิฉันจะมาอธิบายรายละเอียดลักษณะจำเพาะของสินค้านี้
I will explain the characteristics of this product.	ดิฉันจะอธิบายลักษณะเฉพาะของสินค้านี้
I will explain it briefly.	ดิฉันจะอธิบายถึงมันอย่างคร่าวๆ นะคะ
This is our latest product.	นี่คือสินค้าใหม่ล่าสุดของเรา
I will explain how to operate this product.	ดิฉันจะอธิบายว่าใช้สินค้าตัวนี้ได้อย่างไร

<b>I will demonstrate the function by the actual product.</b>	ดิฉันจะสาธิตวิธีการใช้งานโดยตัวสินค้าจริง
<b>Our price is considerably lower.</b>	ราคาของเรานั้นถือว่าต่ำกว่าที่เดียว
<b>Thank you for your attention and your interest in our new product.</b>	ขอบคุณที่คุณสนใจในสินค้าใหม่ของเรา

ตารางที่ 4.3.4 ประโยคการเปิดตัวสินค้า

#### 4.3.5 การสอบถามเกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้า (Inquiry)

<b>I'm calling about the product I saw advertised.</b>	ดิฉันโทรมาสอบถามเรื่องสินค้าที่ลงโฆษณา ค่ะ
<b>Where can I purchase your product?</b>	ดิฉันจะซื้อผลิตภัณฑ์ของคุณได้ที่ไหนคะ
<b>Please send your catalogue immediately.</b>	ช่วยส่งแคตตาล็อกของคุณมาทันทีนะคะ
<b>Could you please send a sample?</b>	คุณจะส่งตัวอย่างมาให้เราได้ไหมคะ
<b>I want to use it as soon as possible.</b>	ดิฉันต้องการใช้อย่างรีบด่วนที่สุดเท่าที่จะทำได้

<b>When can you send it?</b>	คุณจะส่งมาให้ได้เมื่อไรคะ
------------------------------	---------------------------

ตารางที่ 4.3.5 ประโยคการสอบถามเกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้า

#### 4.3.6 การตอบคู่สนทนาในการสั่งซื้อสินค้า (Reply to Inquiry)

<b>Thank you for your inquiry.</b>	ขอบคุณที่สอบถามมานะคะ
<b>We don't handle the article. I believe ABC trading handles it.</b>	เราไม่ได้ขายสินค้าประเภทนี้ค่ะ ดิฉันคิดว่า (เชื่อมั่นว่า) บริษัท ABC เทรดดิ้งมีขายนะคะ
<b>Please order it from a nearby shop and they can get it in for you within a few days.</b>	กรุณาสั่งซื้อจากร้านค้าใกล้ๆค่ะ หลังจากนั้น สองสามวันคุณก็จะได้ของค่ะ
<b>You can buy this item at any department store.</b>	คุณสามารถซื้อสินค้าจากห้างสรรพสินค้า ทั่วไปค่ะ
<b>Let me send you our catalogue in English.</b>	ดิฉันจะส่งแคตตาล็อกของเราเป็นภาษาอังกฤษ ไปให้คุณนะคะ
<b>Shall I send you a free sample?</b>	คุณต้องการตัวอย่างฟรีไหมคะ

<b>I'm sorry we can't give you our free sample.</b>	ขอโทษนะคะ เราไม่สามารถส่งตัวอย่างฟรีให้ได้ค่ะ
<b>Could you come here to purchase the article?</b>	คุณมาซื้อที่นี่ได้ไหมคะ
<b>When can we expect you?</b>	ไม่ทราบว่า คุณจะแวะเข้ามาเมื่อไรคะ (ประโยคนี้นี้ เป็นการสนทนาต่อเนื่องจากประโยคที่แล้ว)

ตารางที่ 4.3.6 ประโยคการตอบคู่สนทนาในการสั่งซื้อสินค้า

#### 4.3.7 การสั่งซื้อสินค้า (Ordering)

<b>I'd like to order your merchandises.</b>	เราต้องการสั่งซื้อสินค้าของคุณ
<b>We'd like to place an addition order for two thousand of the same goods.</b>	เราต้องการจะสั่งซื้อสินค้าแบบเดิมเพิ่มขึ้นอีก 2,000 ชิ้น
<b>We will order one for trial.</b>	เราจะลองสั่งมาสัก 1 ชิ้น
<b>We will send our official order form today.</b>	วันนี้เราจะส่งแบบฟอร์มใบสั่งซื้อสินค้าอย่างเป็นทางการของเราไปให้

<b>Did you get our order for the product?</b>	คุณได้รับใบสั่งซื้อสินค้าของเราหรือยังคะ
---	--

ตารางที่ 4.3.7 ประโยคการสั่งซื้อสินค้า

4.3.8 ใบสั่งซื้อสินค้า (Purchase Order)

<b>Please send your order by fax to avoid any mistakes.</b>	เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาด กรุณาส่งใบสั่งซื้อของคุณมาทางแฟกซ์ด้วยนะคะ
<b>Please order by letter or by fax.</b>	กรุณาสั่งซื้อสินค้าทางจดหมาย หรือทางแฟกซ์นะคะ

เมื่อได้รับใบสั่งซื้อจากลูกค้าของเราแล้ว เราสามารถตอบกลับลูกค้าได้ดังนี้

<b>Thank you very much for your order.</b>	ขอบคุณมากที่คุณสั่งซื้อสินค้าของเราค่ะ
<b>Where shall we send the merchandise?</b>	จะให้เราส่งสินค้าไปที่ไหนคะ

<b>We'll arrange the delivery immediately.</b>	เราจะจัดการส่งสินค้าไปให้ทันทีค่ะ
--	-----------------------------------

ตารางที่ 4.3.8 ประโยคเกี่ยวกับใบสั่งซื้อสินค้า

#### 4.3.9 สอบถามราคาและวิธีการจ่ายเงิน (Price Asking and Payment)

<b>Could you tell me how much that is?</b>	คุณจะช่วยบอกดิฉันได้ไหมคะว่าราคาเท่าไร
<b>What is the price?</b>	ราคาเท่าไรคะ
<b>How do I make the payment?</b>	ดิฉันจะจ่ายเงินอย่างไรคะ

ตารางที่ 4.3.9 ประโยคการสอบถามราคาและวิธีการจ่ายเงิน

#### 4.3.10 การตอบคำถาม (Reply to Questions)

<b>The price is 500 baht.</b>	ราคาชิ้นละห้าร้อยบาทค่ะ
<b>Please send 2,000 baht by postal money order. We'll send the article upon receiving the postal money order.</b>	กรุณาส่งจ่ายทางตั๋วแลกเงินไปรษณีย์ จำนวน 2,000 บาทนะคะ แล้วเราจะส่งสินค้าไปให้เมื่อได้รับเงินแล้วค่ะ



<p><b>Please send the money through the bank or the post office. We'll send the goods as soon as the money arrives.</b></p>	<p>กรุณาจ่ายเงินผ่านธนาคารหรือไปรษณีย์นะคะ แล้วเราจะส่งสินค้าไปให้ทันทีที่ได้รับเงินค่ะ</p>
<p><b>Please pay the bill through the counter service remittance system. We will enclose the form for making payment together with the bill.</b></p>	<p>โปรดชำระบิลผ่านระบบเคาท์เตอร์เซอร์วิส เราจะแนบฟอร์มการชำระเงินไปพร้อมทั้งบิลค่ะ</p>
<p><b>Please make payment by bank transfer.</b></p>	<p>โปรดชำระเงินผ่านธนาคารค่ะ</p>
<p><b>Shall we send the bill to you or to the organization?</b></p>	<p>จะให้เราส่งบิลไปที่คุณหรือที่บริษัทคะ</p>

ตารางที่ 4.3.10 ประโยคการตอบคำถาม

#### 4.3.11 การถามถึงสินค้าในสต็อก (Stock)

<p><b>Do you have the article 301256 in stock?</b></p>	<p>คุณมีสินค้านี้ 301256 อยู่ในสต็อกไหมคะ</p>
<p><b>Do you still have many of them left?</b></p>	<p>คุณยังมีสินค้านี้รายการนี้อีกเยอะไหมคะ (เป็นกรณีการสนทนาต่อเนื่อง)</p>
<p><b>We'd like to order the article 301256.</b></p>	<p>เราต้องการสั่งซื้อรุ่น 301256 คุณมีในสต็อกไหมคะ</p>

<b>Do you have it in stock?</b>	
---------------------------------	--

เราสามารถให้ข้อมูล (Give Information) เรื่องสต็อกสินค้าตามสถานการณ์ต่างๆ ได้ดังนี้

<b>Shall I hold one for you?</b>	จะให้ดิฉันเก็บไว้ให้คุณหนึ่งชิ้นไหมคะ
<b>I'll have that information by tomorrow.</b>	เราจะมีข้อมูลนั้นในวันพรุ่งนี้ค่ะ
<b>Will you wait while I see if we have them in stock?</b>	กรุณารอสักครู่ค่ะ ดิฉันจะดูให้ว่าเรายังมีสินค้านั้นอยู่ในสต็อกหรือไม่
<b>Thank you for your inquiry, but the item you want is out of stock.</b>	ขอบคุณที่คุณกรุณาสั่งซื้อสินค้านะคะ แต่ตอนนี้ไม่มีของที่คุณต้องการอยู่ในสต็อกเลยล่ะค่ะ
<b>I'm sorry we sold all out at the moment.</b>	ขอโทษนะคะ ตอนนี้เราขายหมดแล้วล่ะค่ะ
<b>We have only five in stock right now.</b>	ตอนนี้เรามีอยู่ในสต็อกเพียงแค่ 5 ชิ้นเท่านั้นล่ะค่ะ
<b>We have it in large stock.</b>	เรามีอยู่ในสต็อกเป็นจำนวนมากค่ะ

<b>It's no longer in production but has been replaced by our new goods.</b>	ตอนนี้ไม่ได้ผลิตแล้วค่ะ แต่เรามีสินค้าตัวใหม่มาแทน
<b>We can supply the new goods at the same price.</b>	เราสามารถเสนอผลิตภัณฑ์แบบใหม่ในราคาเดิมได้ค่ะ

ตารางที่ 4.3.11 ประโยคการถามถึงสินค้าในสต็อก

#### 4.3.12 การสอบถามถึงเวลาที่จะมีสินค้าหรือเวลาที่ส่งสินค้าได้ (Delivery upon Availability)

<b>When will you get a new supply?</b>	เมื่อไรคุณจะมีสินค้าอีกคะ
<b>Please let us know immediately when we can have a new supply.</b>	ถ้าคุณมีสินค้าเมื่อไร โปรดแจ้งให้เราทราบทันทีนะคะ
<b>Can you get it for us by next Friday?</b>	คุณสามารถส่งสินค้าให้เราก่อนวันศุกร์หน้าได้ไหมคะ
<b>We'd like the delivery by January 25<sup>th</sup> .</b>	เราต้องการให้จัดส่งสินค้าก่อนวันที่ 25 <sup>th</sup> มกราคม
<b>When can we get the delivery?</b>	เราจะได้รับสินค้าที่ส่งมาเมื่อไรคะ
<b>After ordering, how long does it take for delivery?</b>	จะต้องใช้เวลาในการจัดส่งนานเท่าไรหลังจากที่สั่งซื้อ

เราให้ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งสินค้า เกี่ยวกับเวลาที่จะมีสินค้าหรือเวลาที่ส่งสินค้าได้ดังนี้

<b>We expect it to come around March 15<sup>th</sup> .</b>	เราคาดว่าสินค้าคงจะมาถึงราวๆ วันที่ 15 มีนาคมค่ะ
<b>We expect hundred pieces to come in before the end of the month.</b>	เราคาดว่าสินค้าจะมา 100 ชิ้น ก่อนสิ้นเดือน
<b>We will ship the goods by air to you in a week.</b>	เราจะส่งสินค้าโดยทางอากาศไปให้คุณใน 1 อาทิตย์
<b>The shipment will be made in two months.</b>	อีกสองเดือน จะทำการจัดส่งสินค้าไปให้ค่ะ
<b>It takes two months for delivery after we receive your order.</b>	ใช้เวลาในการจัดส่งสินค้า 2 เดือน หลังจากที่ ได้รับใบสั่งซื้อสินค้าแล้ว
<b>The delivery date will be around the middle of November.</b>	วันจัดส่งสินค้าคงจะราวๆ กลางเดือน พฤศจิกายน
<b>You'll have it for sure by the end of next week.</b>	ปลายอาทิตย์หน้า คุณจะได้รับสินค้าแน่ค่ะ

ตารางที่ 4.3.12 ประโยคการสอบถามถึงเวลาที่จะมีสินค้าหรือเวลาส่งสินค้า

#### 4.3.13 การเจรจาต่อรองราคา (Price Negotiation)

<b>How much can you take less?</b>	คุณจะสามารถลดอีกได้เท่าไรคะ
------------------------------------	-----------------------------

<b>How much will you have it, sir?</b>	คุณพอใจราคาที่เท่าไรคะ
<b>Will you give me some more?</b>	คุณพอจะเพิ่มราคาให้อีกหน่อยได้ไหมคะ
<b>What is your net price?</b>	ราคาขายขาดอยู่ที่เท่าไรคะ

ตารางที่ 4.3.13 ประโยคการเจรจาต่อรองราคา

#### 4.3.14 การเซ็นสัญญา (Signing a Contract)

<b>I'm here to initial the contract.</b>	ดิฉันมาที่นี่เพื่อริเริ่มตกลงเซ็นสัญญาค่ะ
<b>When will the contract be ready for signing?</b>	สัญญาจะพร้อมลงนามเมื่อไหร่คะ
<b>I am ready to sign agreement.</b>	ดิฉันพร้อมที่จะลงนามในสัญญาแล้ว
<b>Please sign here on the dotted line.</b>	ได้โปรดลงนามบนเส้นประด้วยค่ะ

<p><b>Generally speaking, a contract can't be changed after both parties have signed it.</b></p>	<p>พูดโดยทั่วไปแล้วสัญญาฉบับนั้นไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้หลังจากทั้งสองฝ่ายได้ลงนามไปแล้ว</p>
<p><b>Shall we check all the items to make sure no important items have been overlooked?</b></p>	<p>เราควรตรวจสอบดูทุกข้อสัญญาเพื่อให้มั่นใจได้ว่าไม่มีข้อสัญญาที่สำคัญใดได้ถูกมองข้ามไป</p>
<p><b>Let's both examine the contract before we sign it.</b></p>	<p>ให้พวกเราทั้งสองฝ่ายมาตรวจสอบสัญญากันก่อนที่เราจะเซ็น</p>
<p><b>We feel glad that the deal had come off smoothly.</b></p>	<p>เรารู้สึกยินดีที่การทำสัญญาครั้งนี้ได้สำเร็จลงอย่างราบรื่น</p>

ตารางที่ 4.3.14 ประโยคการเซ็นสัญญา

ปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของลูกค้า หรือความคาดหวังในตัวสินค้าที่ไม่ถูกต้อง (Customer's error, misunderstanding or wrong expectation)

<p><b>We found the goods badly damaged. The packing wasn't done right. What should we do with the damaged goods?</b></p>	<p>เราพบว่าสินค้าเสียหายอย่างมาก การบรรจุหีบห่อทำไม่ดีเลยล่ะ เราจะทำอย่างไรกับสินค้าที่เสียหายดีล่ะคะ</p>
<p><b>We didn't receive what we ordered.</b></p>	<p>เราไม่ได้รับสินค้าตามที่สั่งค่ะ</p>

<b>The price you charged is a lot higher than what we agreed over the phone.</b>	ราคาสินค้าที่ทางคุณคิดมาสูงกว่าที่เราตกลงกันไว้มากเกินไปนะคะ
--	--

ตารางที่ 4.3.14 ประโยคการร้องเรียนจากลูกค้า

#### 4.3.15 ประโยคการรับมือคำตำหนิจากลูกค้า (Service Recovery)

<b>I'm sorry for the convenience</b>	ดิฉันต้องขอโทษสำหรับความไม่สะดวกนะคะ
<b>I'm sorry for any trouble.</b>	ดิฉันต้องขอโทษสำหรับปัญหาต่างๆนะคะ
<b>I'm sorry for any trouble you've had.</b>	ดิฉันต้องขอโทษทุกเรื่องที่เป็นปัญหาสำหรับคุณนะคะ
<b>I'm sorry about any mistake I may have made.</b>	ดิฉันต้องขอโทษสำหรับความผิดพลาดของตัวเองค่ะ
<b>I'm sorry about the mistakes in my previous post.</b>	ดิฉันขอโทษสำหรับข้อผิดพลาดในโฆษณาฉบับก่อนหน้านั้นนะคะ
<b>I'm sorry. I shouldn't have said that.</b>	ต้องขอโทษด้วยนะคะ ดิฉันไม่สมควรพูดอย่างนั้นเลยค่ะ
<b>I'm sorry about what's happened.</b>	ดิฉันต้องขอโทษสำหรับเรื่องที่เกิดขึ้นนะคะ
<b>We are sorry about the message we delivery to you yesterday.</b>	เราต้องขอโทษเกี่ยวกับเรื่องที่ได้แจ้งคุณไปเมื่อวานนี้นะคะ

<b>I would like to apologize for (my) mistake.</b>	ดิฉันขออภัยสำหรับความผิดพลาดของดิฉันเองค่ะ
<b>We would like to apologize for our late delivery.</b>	ทางเราต้องอภัยที่ส่งสินค้าสายนะคะ

ประโยคต่อไปนี้เป็นสิ่งที่เราสามารถพูดตอนเจรจาเรื่องราวเรียบร้อยแล้ว ถือเป็นคำชี้แจงความเสียหายที่ได้ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่ดีอีกครั้ง

<b>Please accept my apologize / my deepest apologize / my most sincere apologize.</b>	ช่วยยอมรับการขอโทษจากใจ/ ด้วยความจริงใจของดิฉันด้วยค่ะ
<b>I'm sorry about everything!</b>	ดิฉันขอโทษสำหรับทุกอย่างค่ะ
<b>I'm sorry about causing you so much trouble.</b>	ดิฉันขอโทษที่สร้างปัญหาให้คุณมากมายนะคะ

ประโยคต่อไปนี้เป็นคำแก้ปัญหามา สิ่งที่เราสามารถจัดการได้เบื้องต้นนั้นคือ การคืนเงิน (refund-give money back) การเปลี่ยนสินค้า (exchange a product) หรือการซ่อม (do some repairs) ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละบริษัทด้วย โดยเราสามารถรับปากกับลูกค้าเพื่อที่จะจัดการกับปัญหาดังนี้



<p><b>We will take action and call you back as soon as possible.</b></p>	<p>เราจะจัดการเรื่องนี้ให้ค่ะ และจะโทรแจ้งกลับไปทางคุณอย่างรวดเร็วที่สุด</p>
<p><b>We will take action and get back to you right away.</b></p>	<p>เราจะจัดการเรื่องนี้ให้ค่ะ และจะติดต่อกลับไปทางคุณทันทีค่ะ</p>
<p><b>We will compensate you for them.</b></p>	<p>เราจะชดเชยให้คุณสำหรับสินค้าที่เสียหายค่ะ (เป็นการสนทนาต่อเนื่อง เกี่ยวกับสินค้าที่เสียหาย)</p>
<p><b>We will give you a refund for the damaged goods.</b></p>	<p>เราจะคืนเงินให้คุณสำหรับสินค้าที่ได้รับความเสียหายค่ะ</p>
<p><b>We will give you an additional discount of twenty percent on this shipment.</b></p>	<p>เราจะลดราคาสินค้าล็อตนี้ให้คุณเพิ่มอีก 20%</p>
<p><b>We're very sorry we'll send you the correct quantity immediately.</b></p>	<p>เราเสียใจอย่างยิ่งค่ะ แล้วเราจะรีบส่งสินค้าที่ขาดไปให้คุณทันทีเลยค่ะ</p>
<p><b>If the produces are not what you expected, we will be glad to exchange them.</b></p>	<p>ถ้าสินค้าไม่เป็นไปตามที่คุณปรารถนา เรายินดีที่จะเปลี่ยนให้ค่ะ</p>
<p><b>We will send you the correct invoice immediately.</b></p>	<p>เราจะออกใบส่งสินค้าที่ถูกต้องให้คุณโดยทันทีค่ะ</p>

ตารางที่ 4.3.15 ประโยคการรับมือคำตำหนิจากลูกค้า