

German for Customer Service and Sales Positions

Julia A. Richter 2021

The Sales Process - Der Verkaufsvorgang - Part 1 / Der Verkaufsvorgang - Teil 1

häufig - often
der Kauf - the purchase
die Anfrage - the inquiry
vorangehen - to proceed
der Kunde - the customer (m)
die Kundin - the customer (f)
sich erkundigen über - to inquire about
das Produkt - the product
kaufen - to buy
eine Frage - a question
die Fragen - questions
können - can
der Preis - the price
die Produktspezifikationen - the product specifications
die Lieferkosten - the delivery costs
die Lieferzeit - the time of delivery
und so weiter - and so on
betreffen - to be about
der Verkäufer - the seller
wichtig sein - to be important
etwas erfahren über - to learn about something, to find out
besonders - in particular
sich für etwas interessieren - to be interested in
warum - why
jdn. davon abhalten etw. zu tun - to stop, prevent, keep sb. From doing sth.
niemand - nobody
Interesse zeigen / haben - to be interested in
der Großhändler - the wholesaler
ein Angebot aufsetzen / machen - to make an offer
ein Kostenvoranschlag - a quote
die Preisliste - the price list
ein Katalog - a catalogue
die Email - the email
mit der Post verschicken - to send by post
einfach - simply
per Klick - via click
online - online
der Einkaufskorb - the shopping basket
der Einkaufswagen - the trolley

jdn. / etw. schicken - to send sb. / sth.
etw. bestellen - to order sth.
etwas - something
bekommen - to get
eine Bestellbestätigung - an order confirmation
außerdem - also, furthermore
die Bestellnummer - the order number
die Lieferzeit - the delivery time
anzeigen - to show, display
die Bestellung - the order
der Großhandel - the wholesale business
die Rechnung - the invoice
direkt - directly
online bestellen - to order online
elektronisch - electronic
das Internet - the internet
das installierte System - the installed system
danach - after
fragen - to ask
wieder - again
verschieden - different
der Faktor, die Faktoren - the factor, factors
abhängen von - to depend on
eventuell - possibly, maybe
nur einmal - only once
etw. benötigen - to need sth.
schlechte Erfahrungen machen - to have a bad experience
die Zustellung - the delivery
die Qualität - the quality
das Preis-Leistungsverhältnis - value for money, price-performance ratio
stimmen - to be right / correct
der Bedarf - the need / requirement

The Sales Process - Part 2 / Der Verkaufsvorgang - Teil 2

zufrieden sein - to be happy / content
unzufrieden - unhappy
bestimmt - certain
gern - gladly
wieder / erneut - again
manche - some
viel / wenig bestellen- to order a lot / little
gute Kunden - good customers
ein paar - some
die Stammkunden - loyal / returning / repeat customers
groß - big, large
5 bis 10 Prozent Rabatt - 5 to 10 percent discount
eine kostenlose Lieferung anbieten - to offer / grant free delivery.
eine kleine Bestellung - a small order
folgen - to follow
ein neuer Kunde - a new customers
ein Software Paket - a software package
das Kabel - the cable
das Büro - the office
ein Computer Handbuch - a computer manual
eine externe Festplatte - an external hard drive
doch - but
der Tag - the day
eine Bestellung / einen Auftrag stornieren - to cancel an order
der dritte Tag - the third day
sich entscheiden - to decide
eine Bestellung rückgängig machen - to cancel an order
komplett - complete
das gesetzliche Widerrufsrecht - the (lawful) right of withdrawal
anderswo - elsewhere
ein besseres Angebot - a better offer
Das kann passieren - This can happen.
das System - the system
eine Rückzahlung - a refund
veranlassen - to set up, to arrange, to initiate
falls - in case
das Geld - the money
schon - already
abziehen - to deduct, to take
Geld abziehen - to deduct money
eine Woche später - a week later
jedoch - though

die andere Firma - the other company
Lieferprobleme - difficulties delivering
stimmen - *hier*: to match
bevor - before
eine Bestellung abschicken / aufgeben - to place an order
lesen - to read
die Geschäftsbedingungen - the terms and conditions of purchase
per Klick zustimmen - to agree by click
der Kaufbetrag / Preis - the price / cost of the product purchase amount
die Kreditkarte - the credit card
die Bankkarte - the bank card
das Konto - the account
abbuchen von - to deduct / to debit from
die Bezahlung - the payment
die Bezahlung per Rechnung - to pay after getting billed
in manchen Fällen - in some cases
der Fall - the case
die Woche - the week
mit der Post - by post
die Bestelladresse - the delivery address
eine Bestellung persönlich entgegen nehmen - to accept an order in person
die Unterschrift - the signature
an der Haustür - at the door
insgesamt - overall
der Online Verkauf - the online sale
erfolgreich - successful
ein Bereich - an area
etw. verbessern - to make sth. better / to improve
wenngleich - although
die meisten Kunden - most customers

Alles über das Produkt - All about the product

anbieten - to display, to make available
das Produkt, die Produkte - the product, the products
der Produktkatalog - the product catalogue
etw. auflisten - to make a list
breit - large, wide, broad
eine breite Produktpalette - a broad range of products
manche - some
gerade - at the moment, now, currently
im Angebot - on offer
andere - others
ausverkauft - out of stock
etwa - approximately, about
richtig - here: true, real
der Verkaufsschlager - best-sellers
die Vorzüge (m) - benefits
niedrig - low, small
der Preis - the price
lang - long
die Haltbarkeit - durability, longevity
toll aussehen - appealing, great look
gefertigt aus - made of
bestimmte - certain
das Material - the material
das Details - the detail
finden - to find
die Produktbeschreibung - the product description
die Produktspezifikationen - the product details / specifications
umfassen - contain
die Größe - the size
das Gewicht - the weight
die Dimensionen des Produkts - the dimensions of the product
ebenso - as well as
die Farbe - the color
der Gebrauch - the use
der Verwendungshinweis - information about how to apply
oft - often
die Frage - the question
das Lieferdatum - the delivery date
betreffen - to concern
miteinander verwandt sein - to be related
gehören - belong to
eine Produktgruppe - an item group / a range of products

kaufen - to buy
weil - because
wasserdicht / wasserabweisend - waterproof / water resistant
elektronische Geräte - electronic devices
das Gesetz - the law
zwei Jahre - two years
die Garantie - the warranty
der Marktführer - the market leader
das Computerspiel - the computer game
wütend - angry
die Hexe - the witch
die Produktionsfirma - the producing company
der Verkauf von kleinen Produkten - the sale of small items
das Teesieben - a tea strainer
den größten Profit - most profit
der Lagerbestand - the stock
niedrig - low
auffüllen - restock
alle - all
der Sportartikel - the sport item
die Kategorie - the categorie
unterteilen - to sort, to differentiate, to separate
die Spielwaren - toys
Küche- und Haushaltswaren - kitchen and household goods
die Möbel - furniture
die Bekleidung - apparel, clothing
die Untergruppe - subgroup / subcategories
innerhalb - within
Damen- und Herrenbekleidung - women's and men's clothing
die Kinder - children
die Verpackung - the packaging
schön - nice
handlich - handy
ein Teil von - a part of
die Verkaufsstrategie - the sales strategy
das Hörbuch - the audiobook
eine Neuauflage - a revised edition
das Brettspiel - the boardgame
ein Klassiker - a classic
Es heißt... - It's called...
sich ärgern - to get angry
das Spielzeug - the toy
ab 6 Jahren - from 6 years onwards
geeignet sein - can be used by, suitable for

der Marktführer - the market leader
eine Firma - a company
mit dem größten Marktanteil - with the largest market share
ein Industriebereich - a sector within industry, industrial sector
der Verkauf - retail
veröffentlichen - to publish
der Mut - the courage
heute - today
ein Gesellschaftsspiel - a family game
ein Geschäft, der Laden - a shop
regelmäßig - regularly
der Vertreter - the sales representative
besuchen - to visit
sicherstellen - to make sure, to ensure
auf dem neuesten Stand sein - be up to date
füllen, aufstocken - restock
informieren über - to inform about
der Preis - the price
Auto fahren - drive a car
von Kunde zu Kunde - from client to client
anbieten - to offer, to propose
empfehlen - recommend
das Anliegen - the request, wish, matters
direkt - directly
begegnen - to encounter, to address
die Produktvorführung - a sales demonstration
der Angestellte - the employee
sich kümmern - to look after
die Schaufensterdekoration - the window display

Ordering Online – Part 1 - Online Bestellungen – Teil 1

zahlen mit - to pay with
in der Regel - usually, in general
mit Kreditkarte - with credit card
einem anderen Zahlungsanbieter - another payment provider
das Bankkonto - the bank account
eine Überweisung - a bank draft
aussuchen - to select, to choose
hinzufügen - to add
der Warenkorb - the shopping card / basket
der Artikel - an item
im Angebot - on offer
nicht mehr auf Lager - not in stock
ausverkauft - out of stock
die Produktseite - the product page
die Produktspezifikationen - the product specifications
ein Dropdown-Menü - a dropdown menu
die Farbe - the color
die Größe - the size
die Eigenschaften - properties
die (Speicher)Kapazität - the (storage) capacity
die Leistung - the wattage
der Kochtopf - the (cooking) pot
das Fassungsvermögen von - a capacity of
ein Liter - a litre
derzeit - at the moment, currently
nicht verfügbar sein - not available
die Hilfeseite - the help link /page
eine E-Mail schicken - send an email
anrufen - to call
chatten - to chat
beantworten - to answer
der Berater - the advisor
helfen - to help
Ich glaube... - I think...
etw. stimmt nicht - sth. is not alright with
die Artikelbeschreibung - the product description
die Webseite - the website
etw. nachgehen - to check out sth., to investigate
technische Anfragen - technical questions
der Hersteller - the producer, maker
jdn. verweisen auf - to direct someone to, to refer

danke - thank you
der Anruf - the call
leider - unfortunately
der Kundendienst - the customer service
eine Bestellung aufgeben - to place an order
die Zahlungsdaten - the payment details
die Rechnungsadresse - the invoice address
die Lieferadresse - the delivery address
zuletzt - last
die Geschäftsbedingungen - the terms of purchase
zustimmen - to accept

Ordering Online – Part 2 / Online Bestellungen – Teil 2

ein Konto einrichten - to set up an account
benutzen - to use
der Benutzer - the user
lieber - rather
der Gast - the visitor
der Einkauf - the purchase
als nächstes - next
der Bildschirm - the screen
die Firma - the company
bearbeiten - to work on, to process, to handle
eine Bestätigungsmail - the confirmation email
bekommen - to get
die Bestellnummer - the order number
die Lieferdaten - the delivery details
eine Bestellung stornieren - to cancel an order
verändern - to change
ansehen - to view
die Teilposten der Bestellung - the individual / sub-items of the order
eine Musik CD - a music CD
neu - new
das Buch, die Bücher - the book, books
eine Kaffeemaschine - a coffee maker
der Laptop - a laptop
sich entscheiden - to decide
ein paar Knöpfe drücken - to push a few buttons
einen Grund angeben - to provide a reason
die Telefon Beraterin - the phone advisor
überprüfen - to check
die Lieferung verfolgen - to track the delivery
ankommen - to arrive
anrufen - to call
nach zwei Tagen - after two days
Können Sie mir sagen, ob... - Could you tell me weather...
verschicken - to send, to dispatch
gestern - yesterday
übermorgen - the day after tomorrow
die Wartezeit - the waiting time
verspätet - delayed
etw. zurückgeben - to return sth.
einen Artikel reduzieren - to discount an item
vom Umtausch ausgeschlossen - not exchangeable, can't be returned

All About Delivery – Part 1 - Alles über die Lieferung – Teil 1

die Waren - the items
der voraussichtliche Liefertermin - the expected delivery date
am nächsten Mittwoch - next Wednesday
das Lieferdatum - the delivery date
sich verschieben - to be moved / changed to
der Streiks - the strike action
die Bahn - the train (company)
die Zustellung - the delivery
erfolgen - to be carried out by, be made, to happen, to occur
mit der Post (w) - by post
das Kurierunternehmen - the parcel service
die Versandart - the delivery type
der Standardversand - the standard delivery
die Expresszustellung - the express delivery
die Adresse - the address
liefern - to deliver
zustellen - to deliver
ein nahegelegener Laden - a shop nearby
abholen - to collect
die Abholstation - a parcel motel, a place for collection
etw. hinterlegen- to deposit sth.
passieren - to happen
beschädigt - damaged
In diesem Falle... - In that case...
der Schaden - the damage
das Telefon - the phone
das Online Portal - the online portal
etw. melden - to report sth.
einen neuen Fall aufmachen - open a new case
der Sachverhalt - facts, circumstances, *here*: an issue
etw. klären - to investigate sth.
der Grund, die Gründe - the reason, reasons
Gründe haben - to have reasons
warum - why
die falsche Adresse - the wrong address
verloren gehen - to get lost
Eine Bestellung heute aufgeben. - To place an order today.
heute - today
der Versand - the dispatch
entweder oder - either or
heute Nachmittag - this afternoon

morgen - tomorrow

früh - early

der nächste Tag - the next day

in manchen Fällen - in some cases

am selben Tag - the same day

der Gesamtpreis - the total cost

die Kosten betragen - the costs are

sobald - as soon as

die Zahlung - the payment

eingehen - *here*: to arrive

All About Delivery - Part 2 - Alles über die Lieferung – Teil 2

beinhalten - to contain
bereits - already
die Mehrwertsteuer - taxes, VAT
Wie hoch... - *here*: How much...
die Lieferkosten - the delivery costs
enthalten - include
brauchen - need
ausstellen - issue
der Name - the name
das Unternehmen - the company, the business
die Steuernummer - the VAT number
zufrieden sein - to be satisfied
etw. zurückgeben - to return sth.
das Geld zurückerhalten - to get the money back
eine Rückzahlung - a refund
innerhalb - within
möglich - possible
Es handelt sich um... - It's about...
die Rücknahmepflicht - the duty to take an item back, cooling off period
gesetzlich - by law
der Zulieferer - the delivery company
bestätigen - to confirm
defekt - broken, not working
zerbrechen - to break
zerbrochen, kaputt - broken
das Handy - the phone
zur Reparatur einreichen - submit for repair
zuerst - first
versuchen - try
reparieren - repair
schicken - send
ein Formular ausfüllen - to fill out / complete a form
beilegen - *here*: to enclose, to add, append
von jdn. hören - to hear from
in Kürze - soon
woher - from where
ein Internetlin - a link.
dort - there
herunterladen - download
ausdrucken - print
die Rücksendung - the return