

ÜCRETSİZ DİL EĞİTİMİNE DAVET

ESDER - ANKARA KALKINMA AJANSI işbirliğiyle
esnaf sanatkarlarımıza;

MESLEKİ İNGİLİZCE-ARAPÇA ve MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ KURSUyla

kısa sürede, gereksinim duyacağınız pratikliği kazanma

FIRSATI



ESDER - ANKARA KALKINMA AJANSI işbirliğiyle

esnaf sanatkarlarımıza;

kısa sürede, gereksinim duyacağınız

pratikliği kazanmanız için

**MESLEKİ İNGİLİZCE-ARAPÇA ve
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ EL KİTABI**



Grafik Tasarım ve Dizgi: Özen KARAMAN

Basım Yeri: Seğmen Ajans Matbaacılık
Turgut Özal Bulvarı Zübeyde Hanım Mah.
No:4/B İskitler/ANKARA
0312 341 51 80-81

ANKARA 2012





ÖNSÖZ

Ankara Kalkınma Ajansı'nın temel amacı kamu kesimi, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları arasındaki işbirliğini geliştirmek, kaynakların yerinde ve etkin kullanımını sağlamak ve yerel potansiyeli harekete geçirmektir. Bu suretle, ulusal kalkınma planı ve programlarda öngörülen ilke ve politikalarla uyumlu olarak, bölgesel gelişmeyi hızlandırmak, sürdürülebilirliği sağlamak ve bölgeler arası/bölge içi gelişmişlik farklarını azaltmak için yola çıkan Ankara Kalkınma Ajansı hazırladığı 2011-2013 Ankara Bölge Planı'nda turizmin geliştirilmesi ve çeşitlendirilmesini hedeflemiştir. Bu hedefe uygun olarak Ajansımız 2011 yılı “Turizm Potansiyelinin Harekete Geçirilmesi” Mali Destek Programı ile *“Ankara'da kent, kır, sağlık, doğa, kültür, inanç ve kongre turizminin farklı boyutlarıyla ele alınarak yenilikçi uygulamaların geliştirilmesi ve etkili tanıtım çalışmalarının yapılması, hizmet kalitesinin iyileştirilmesi ve turizm faaliyetlerinin dört mevsime yayılması”*na öncelik vermiştir. Bu amaca hizmet edeceğine inandığımız ve Ajansımızın destek sağladığı Esnaf ve Sanatkarlar Derneği tarafından yürütülen *“Ahilik Felsefesi Işığıyla Parlayan Turizm”* projesi ile Ankara'da Ahilik kültür ve felsefesinin yayılmasına, başta



Ankara Kalesi esnafı olmak üzere verilecek temel turizm ve yabancı dil eğitimleriyle esnafın mesleki niteliklerinin artmasına ve bu bağlamda Ankara'nın kültür ve inanç turizm kapasitesinin güçlendirilmesine katkıda bulunulacaktır.

Projenin yürütülmesinde özverili çalışmalarından ötürü Dernek Başkanı Sn. Mahmut Çelikus'a ve bu yayının hazırlanmasında emeği geçen herkese teşekkür eder, projenin bölgemiz ve ülkemiz için hayırlı olmasını temenni ederim.

Doç. Dr. ASIM BALCI
Genel Sekreter



ÖNSÖZ

Bu kitap, Esnaf ve Sanatkârlar Derneği'nin, Ankara Kalkınma Ajansı destekli "Ahilik Felsefesi Işığıyla Parlayan Turizm" konulu projesi kapsamında hazırlanmıştır.

Proje kapsamında hazırlanan kitap; İngilizce, Arapça ve Müşteri İlişkileri Bölümü'nden oluşmaktadır.

Kitabımızın İngilizce ve Arapça Bölümü'nde esnafımızın müşteriyile iletişime geçmesi, müşterisinin istekleri karşısında yardımcı olmasını kolaylaştırıcı pratik bilgiler sunulmaktadır.

Müşteri İlişkileri Bölümü ise tezgâhtarlık, müşteriyi anlama ve alışveriş ahlakı konularında katılımcıyı bilgilendirir nitelikte hazırlanmıştır.



Bunların yanında yapılan bütün eğitimlerde esnafımıza Ahilik felsefesini, Ahi ahlakını verebilmek amaçlanmıştır. Ahilik ahlakı bağlamında esnafımızın sevgi, saygı, kardeşlik, üretim ve paylaşım medeniyetini tekrar gün yüzüne çıkarılması amaçlanmıştır.

Mahmut ÇELİKUS
ESDER GENEL BAŞKANI

İNGİLİZCE



A. SERVİS ÖNCESİ

Hoşgeldiniz. Günaydın. İyi akşamlar

Welcome. Good morning. Good evening.

(welkim) (gud mo:ning) (good i:vning)

Ne arzu ediyorsunuz?

What do you wish?

(wot du yu wiş)

Size yardımcı olabilir miyim?

Can I help you? What can I do for you?

(ken ay help yu) (wot ken ay du: fo yu:)

İçeriye buyurun, lütfen.

Come inside, please

(kam insayd pli:z)

İçeriye bakmak ister miydiniz?

Would you like to have a look inside?

(wud yu layk tu hev ı luk insayd)

B. SATILAN EŞYAYI / MALI METHETMEK

Bu size çok yakıştı.

This suits you perfectly.

(dis su:ts yu po:fiktli)



Bu tam size göre.

This is just for you.

(dis iz cast fo: yu)

Bu çok sağlamdır.

This is very strong.

(dis iz veri strong)

Fiyatı yalnızca TL

It costs only TL

(it kosts ounli ti:el)

C. MÜŞTERİYE TAVSİYEDE BULUNURKEN

Bunu tavsiye ederim.

I'll recommend this.

(ayl rekimend dis)

Buna ne dersiniz?

What about this one?

(wot lbaut dis wan)

Bunu nasıl buldunuz?

What do you think of this?

(wot du yu tink ov dis)



Bunu almanızı öneririm.

I suggest you to buy this.

(ay sıcest yu tu bay dis)

D. BİLGİ EDİNMEK / BİLGİ VERMEK

D. 1 FİYAT

Ne kadar?

How much?

(hau maç)

Bu ne kadar?

How much is this?

(hau maç iz dis)

..... lira. (*)

..... liras.

(..... lırız)

Fiyatı ne?

What's the price?

(wots dı prays)

Fiyatı lira

It costs liras.

(it kosts lırız)



Bu son fiyat mı?

Is this the last price

(is dis dı la:st prays)

Biraz indirim yapamaz mısınız?

Can't you make a little reduction?

(ka:nt yu meyk ı litil ridakşın)

Bu son fiyatımız?

This is our last price

(dis iz auı la:st prays)

Üzgünüm ama indirim yapamam

I'm sorry but I can't make a reduction

(aym sori bat ay ka:nt meyk ı redakşın)

D. 2 BEDEN / BOY

Kaç beden giyersiniz?

What size are you

(wot sayz a: yu)

D. 3 KİMİN İÇİN

Kimin için? (Kimin için olacak)

Who is it for?

(hu: iz it fo:)

D. 4 RENK



Ne renk arzu etmiştiniz?

What colour would you like?

(wot kalı wud yu layk)

E. MÜŞTERİ İSTEKLERİ

Buraya kim bakıyor?

Who is serving here?

(hu: iz sö:ving hi)

..... **yi görebilir miyim ?**

Can I see ?

(ken ay si)

Vitrindeki kravata bir bakabilir miyim?

Can I take a look at the tie in the window?

(ken ay teyk ı luk et dı tay in dı windou)

..... **istiyorum**

I want

(ay wont)

Kısa kollu bir gömlek istiyorum.

I want a short sleeved shirt.

(ay wont ı şo:t sli:vd şö:t)

Daha iyi bir şey istiyorum.

I want something better.

(ay wont samting beti)



Daha ucuz (daha pahalı) bir şey istiyorum.
I want something cheaper (more expensive).
(ay wont samting çii:pı (mo:r ikspensiv))

..... **yi nerede bulabilirim?**
Where can I find
(wei ken ay faynd

Kasa nerede?
Where is the cashier?
(wei is di keşii)

F. ALIŞVERİŞ SIRASINDA KONUŞMALAR

Size yardımcı olabilir miyim?
Can I help you?
(ken ay help yu)

Sağolun. sadece bakıyorum.
Thank you. I'm just looking.
(tenk yu aym cast lusing)

Şu yüzüğü görebilir miyim?
Thank you. I'm just looking.
(tenk yu aym cast lusing)



Bunu mu?

This one..

(dis wan)

Giyemek ister miydiniz?

Would you like to put it on?

(wud yu layk tu put it on)

Denemek ister miydiniz?

Would you like to try it on?

(wud yu layk tu tray it on)

Evet lütfen.

Yes please?

(yes pli:z)

Bunu beğeniyorum.

I like this one?

(ay layk dis wan)

Başka renk varmı ?

Have you got different colours?

(hev yu got difrint kalız)

Daha dar olanı var mı ?

Have you got anything tigher?

(hev yu got eniting taytı)



Daha büyüğü var mı ?

Have you got anything larger?

(hev yu got eniting la:cı)

Bu çok pahalı.

This is very expensive.

(dis iz veri ikspensiv)

Bir prova edebilir miyim?

Can I try it on?

(ken ay tray it on)

Elbette.

Certainly.

(sö:tınlı)

Tabii.

Of course.

(of ko:s)

Başka bir şey var mıydı?

Anything else?

(eniting els)

Hepsi bu kadar mı?

Is that all?

(iz det o:l)



Bir şey değil.

Not at all.

(not et o:l)

Yine bekleriz.(Görüşürüz.)

See you.

(si:yu)

İyi yolculuklar.

Have a nice trip.

(hev ı nays trip)

Hoşçakalın / Güle güle

Good bye

(gudbay)

G. ÖDEMELER / PAKETLEME

Hepsi ne kadar ediyor?

How much is it altogether?

(Hau maç iz it o:ltıgedı)

Lütfen paket yapınız.

Please wrap it up.

(pli:z rep it ap)



H. BAZI İFADELER VE SORU SÖZCÜKLERİ

Çok teşekkür ederim.

Thank you very much.

(tenk yu veri maç)

Nasılsınız?

How are you?

(Hau a:yu)

İyiyim,teşekkürler. Ya siz?

Fine, thanks. And you?

(Fayn tenks end yu)

Affedersiniz.

Excuse me. (Soru sormak bilgi edinmek için kullanılır.)

(ikskyu:z mi)

Özür dilerim.

I'm sorry (İstenmeyen,kötü bir hareket yapıldığında kullanılır.)

(aym sori)

Hoşçakalın.

Good bye.

(gud bay)



Haklısınız.

You're right.

(yui rayt)

Sizinle aynı fikirdeyim.

I agree with you.

(ay ırgi: wid yu)

Hepsi bu kadar.

That's all.

(dets o:l)

İyi Şanslar.

Good luck.

(gud lak)

Türkçe biliyor musunuz? (Konuşur musunuz?)

Do you speak Turkish?

(du yu spi:k tö:kiş)

Evet konuşurum. (Bilirim)

Yes, I do.

(yes ay du:)



Ben biraz İngilizce bilirim.

I speak English a little.

(ay spi:k inglİş ı lİtİl)

İngilizceyi anlayabilirim, fakat konuşamam.

I can understand English but I can't speak.

(ay ken andİstend inglİş bat ay ka:nt spi:k)

Sizi anlıyorum.

I understand you.

(ay andİstend yu)

Anlayamadım.

I couldn't understand.

(ay kudİnt andİstend)

Lütfen tekrar eder misiniz?

Can you repeat it, please?

(ken yu rİpi:t İt pli:z)

Lütfen yavaş konuşunuz.

Please, speak slowly.

(pli:z spi:k slouli)

İngilizceyi yeni öğreniyorum.

I am a beginner in English.

(ay em ı bigİni in inglİş)



Biraz pratiğe ihtiyacım var.

I need some practice.

(ay ni:d sam prektis)

Evet. (Hayır).

Yes. (No).

(yes) (nou)

Adınız ne?

What's your name.

(wots yo: neym)

Adım dır.

My name's

(may neymz)

Ne işle meşgulsünüz. (İşiniz ne)

what's your job?

(wots yo: cob)

Şehrimizi nasıl buluyorsunuz?

what do you think of our city?

(wot du yu tink ov auı sifi)

Türk yemeklerini nasıl buluyorsunuz?

what do you think of Turkish food?

(wot du yu tink ov tö:kiş fu:d)



Türkiye'ye bu ilk gelişiniz mi?

Is this your first visit to Turkey

(iz diz yo: fö:st vizit tu tö:ki)

1. DİYALOGLAR

Daha ucuzunu görmek ister miydiniz?

Would you like to see some cheaper ones?

(wud yu layk tu si: sam ç:i:pı wanz)

Buyurun.

Here you are.

(Hiı yu a:)

İyi akşamlar.

Good evening.

(gud i:vning)

İKİNCİ BÖLÜM

TERİMLER



A. GENEL OLARAK MAĞAZALAR

A. 1 MAĞAZALAR VE BÖLÜMLERİ

Mağaza.

Store

(Sto:)

Alışveriş merkezi.

Shopping centre.

(şoping sentı:)

İş hanı.

Office block.

(ofis blok)

Bakkal.

Grocer's

(grouşız)

Eczane.

Chemist's

(kemists)

Manav.

Greengrocer's

(gri:ngrouşız)



Balıkçı dikkani.

Fishmonger's

(fiŝmangız)

Kasap.

Butcher's.

(buçız)

Kırtasiyeci.

Stationer.

(steyŝını)

Kitapevi.

Bookstore.

(buksto:)

Hediyelik eşya dükkanı.

Souvenir shop.

(su:vinii şop)

Süpermarket (gıda pazarı).

Supermarket.

(su:pıma:kit)

Mağaza bölümü, reyon.

Departman.

(dipa:tmınt)



Erkek reyonu.

Men's department.

(menz dipa:tmınt)

Bayan reyonu.

Ladies' department.

(leydi:z dipa:tmınt)

Çocuk reyonu.

Children's department.

(çıldrınz dipa:tmınt)

Erkek giyim reyonu.

Gents' clothing.

(cents klouding)

Bayan giyim reyonu.

Ladies' clothing.

(leydiz klouding)

Kırtasiye reyonu.

Stationery department.

(steşşınrı dipa:tmınt)

Mücevherat reyonu.

Jewellery department.

(cu:ılri dipa:tmınt)



Hediyelik Eşya reyonu.

Gift shop.

(gift şop)

B. ALIŞVERİŞTE ÖNEMLİ SÖZCÜKLER

Satmak.

Too sell.

(tu sel)

Toptan.

Wholesale.

(houseyl)

Perakende.

Retail.

(ri:teyl)

Satış.

Sale.

(seyl)

Fiyat.

Price.

(prays)



Alış Fiyatı.

Cost price.

(kost prays)

Satış Fiyatı.

Sale price.

(seyl prays)

Perakende fiyat.

Retail price.

(ri:teyl prays)

Toptan fiyat.

Wholesale price.

(houlseyl prays)

Taksit.

Instalment.

(instolmint)

Nakit olarak.

By cash.

(bay çek)



Borç.
Debt.
(det)

İndirim.
Reduction.
(ridakşın)

İndirimli fiyat.
Reduced, sale.
(ridakşın seyl)

Değiştirmek.
To change.
(rtu çeync)



GREETING (SELAMLAMA)

Hello.

Hello there

Hey, how are you doing?

How is it going?

Woow it's good to see you!

Hey, How are you doing?

It's good to see you

Good to meet you

WELCOMİNG (KARŞILAMA)

Merhaba, Mağazamıza hoşgeldiniz.

Buyurun lütfen

Hi, Welcome to our store. Please come in!



INVİTING TO STORE (MAĞAZAYA DAVET)

Ürünlerimize göz atmak istemez misiniz?

Would you like to look at our products?

Mağazamıza gelmek ister misiniz

Would you like to come to our store?

Belki, mağazamızı görmek istersiniz.

Maybe, You would like to see our store.

Buyurun

Come right in!

GREETİNG (SELAMLAMA)

Buyurun

Please come in!

Buyurun

Please kindly accept!

Buyurun

Kindly step this way!

Buyurun

Come on in!



A BRIEF ADVERTİSİNG THE STORE (KISA MAĞAZA TANITIMI)

Şöyle buyurun lütfen,burada ilginizi çekecek bir şeyler bulabilirsiniz.

Kindly step this way! You can find something taking your interest here.

Buyurun lütfen el emeği ürünlerimizi görmek ister misiniz?

Please come in! Would you like to see our handicraft products?

Keyifli bir alışverişe ne dersiniz?

How about a pleasant shopping?

Sevdikleriniz için buradan hediye alabilirsiniz

You can get a gift for your loved ones here.

ASKİNG HİS/HER MANNER (HAL / HATIR SORMA)

Nasılsınız?

How are you?

Nasıl Gidiyor?

How's it going?



Nasıl Gidiyor?

How are you getting on?

I hope everything's okey?

ASKING HER/HIS PLACE (YAŞADIĞI YERİ SORMA)

Nerelisiniz?

Where are you from?

Nereden geldiniz?

Where do you come from?

Nerede yaşıyorsunuz?

Where do you live?

İngiltereli misiniz?

Are you from England?

ABOUT TÜRKİYE (TÜRKİYE HAKKINDA)

Bu Türkiye'yi ilk ziyaretiniz mi?

Is this your first visit to Turkey?

Türkiye'yi nasıl buldunuz? - Türkiye'yi beğendiniz mi?

How do you like Turkey?



Türkiye de hangi şehirlerde bulundunuz?
Which cities have you been in Turkey?

ABOUT THE CASTLE OF ANGORA (ANKARA KALESİ HAKKINDA)

Ankara kalesini beğendiniz mi?
How do you like the Castle of Angora?

Müzei ziyaret ettiniz mi?
Have you visited the museum?

Buranın yakınındaki müzei ziyaret edebilirsiniz.
You can visit the museum near here.

ASKING HIS/HER NEEDS (İHTİYACINI SORMAK)

Beğendiğiniz bir model var mı?
Is there any pattern you like?

Kendiniz için mi yoksa hediye mi?
Is it for yourself or a gift?

Ne tür bir şey aramıştınız?
What sort of thing do you look for?

Yardım edebilir miyim?
May I help you?



Yardımlı ister misiniz?

Do you want any help?

Size nasıl yardımcı olabilirim?

How can I help you?

INTRODUCİNG THE PRODUCT (ÜRÜN TANITIMI)

Bu çok güzel bir üründür.

This is a very nice product.

Bu çok popülerdir burada.

This is a very popular one here.

2 yıl garantisi vardır.

It has got 2 years guarantee.

Here's an excellent gold ring.

İşte harika bir altın yüzük

Deneyebilirsiniz.

You can try it on.

Harika görünüyor

It's looks great



DURING SELLING (SATIŞ ESNASINDA)

Bu ne kadardır?

How much is it?

Bu şu kadardır.

It is

Bu . . . ne kadar eder?

How much does it cost?

Bu şu kadar eder.

It costs

Ödemeyi nasıl yapmak istersiniz?

How would you like to pay?

Nakit ya da kredi kartı?

Cash or credit cards?

Bu sadece 10 dolardır.

It is only 10 dollars.

Bu normal perakende fiyatından yüzde 30 daha indirimdedir.

It's 30 per cent off the normal retail price.

Bu size çok yakışacak.

This one will fit to you.



Ooo,gerçekten de çok güzel duruyor. Siz ne düşünüyorsunuz.

Wow, it really looks good. What do you think?

Daha ucuz bir şeyler var mı?

Have you got something less expensive?

Evet tabiki.

Yes of course.

Mavilerde yüzde 30 indirim uyguluyoruz.

We are discounting the blue ones at 30% off.

% 10 indirime ne dersiniz?

How about a 10 percent discount.

PRESENTING ALTERNATİVES (SEÇENEK SUNMA)

Diğer seçenekleri gösterebilirim.

I can show you the other options.

Diğer seçenekleri de görebilirsiniz.

You can see the other options,too.

Bunu denemek ister misiniz?

Would you like to try this?



Buna göz atmak ister misiniz?

Would you like to take a look at this?

Başka birisini gösterebilirim?

I could show you some another one.

Başka birini göstermeme izin verin.

Let me show you another one.

BARGAINING (PAZARLIK)

Bu gümüş yüzük kampanyada.

Now this silver ring is a great deal.

Size bunu tavsiye edebilirim.

I could advise you this one.

Bu teflon indirimdedir.

This teflon is on sale.

Daha ucuz başka bir ürün ister misiniz?

Would you like another one less expensive?

Yüzde 20 indirim ne dersiniz.

How about a 20 percent discount.

Bu harika bir fiyattır inanın bana çok ucuzdur.

That's a fantastic price. It's cheap, believe me.



Biz onlardan yüzlerce sattık.

We have sold hundreds of them.

Bizde bu hafta büyük indirim var.

We have got a sale this week.

Pişman olmayacaksınız.

You will not be regretful.

GOOD IMPRESSION (GÜZEL İNTİBA)

İyi günlerde kullanmanız dileğiyle.

We wish you would be happy with our product.

Gene bekleriz.

Hope to see you again.

Umarım bizi ve Türkiyeyi unutmazsınız.

I hope you don't forget us and Turkey.

Ülkenize bizden selam götürün.

Give your country our best regards.

Sizi buraya gene bekleriz.

We expect you again here.

Ürünümüzden memnun kalacaksınız.

You will be satisfied with our products.

ARAPÇA

ARAPÇADA ÇOK KULLANILAN BAZI TERİM VE KALİPLER

Evet	نَعَمْ (Ne'am)
Hayır	لا (La)
Lütfen	مِنْ فَضْلِكَ (Min fadlike)
Teşekkürler	شُكْرًا (Şükren)
Çok teşekkürler	شُكْرًا جَزِيلًا (Şükren cezilen)
Af edersiniz (pardon)	عَفْوًا (Avfen)
Günaydın (H. Sabahlar)	صَبَاحَ الْخَيْرِ (Sabahal hayr)
Günaydın (Cevap)	صَبَاحَ النُّورِ (Sabahennur)
Hayırlı akşamlar	مَسَاءَ الْخَيْرِ (Mesael hayr)
Hayırlı akşamlar (cevap)	مَسَاءَ النُّورِ (Mesaennur)
İyi geceler	لَيْلَةَ سَعِيدَةٍ (Leyle saide)
İyi yolculuklar	رِحْلَةَ سَعِيدَةٍ (Rihle saide)
Güle güle	مَعَ السَّلَامَةِ (Me'as selame)
Hoş geldiniz	أَهْلًا وَسَهْلًا (Ehlen ve sehlen)
Hoş buldunuz	أَهْلًا بِكَ (Ehlen bik)
Şeref verdiniz	شَرَّفْتُمْ (Şerreftüm)
Şeref duydum	تَشَرَّفْتُ (Teşerreftü)
Merhaba	مُرْحَبًا (Merhaben)
Merhaba (Cevap)	مُرْحَبًا بِكَ (Merhaba bik)
Nasılınsın?	كَيْفَ حَالُكَ؟ (Keyfe halüke?)

İyiyim	بِخَيْرٍ = طَيِّب (Bihayr = tayyib)
Ya sen?	وَأَنْتَ؟ (Ve ente?)
Üzgünüm!	أَسْفُ (asif)
Bu kim? (E.)	مَنْ هَذَا؟ (Men haza?)
Bu kim? (K)	مَنْ هَذِهِ؟ (Men hazihi?)
Bu bay.....dır...	هَذَا السَّيِّدُ (Haza esseyid...)
Bu bayan...dır...	هَذِهِ السَّيِّدَةُ (Hazihi esseyida...)
Bu bayan... dır (kız)...	هَذِهِ الْأُنْثَى (Hazihi el-ânise..)
Önemli değil (Zıyanı yok)	لَا بَأْسَ (La be'se)
Keşke	يَا لَيْتَ (Ya leyt)
Yaşasın !	يَا سَلَامَ (Ya selam)
Mutluyum	أَنَا سَعِيدٌ (Ene said)
Tanıştığıma memnun oldum..	فُرْصَةٌ سَعِيدَةٌ (Fürsa saide)
Görüşmek üzere	إِلَى الْوُقُوعِ (ilellika)

Diyaloğlar



Hayırlı sabahlar	صَبَاحَ الخَيْرِ (Sabahal hayr)
Hayırlı sabahlar (cevap)	صَبَاحَ النورِ (Sabahannur)
Nasılsınız?:	كَيْفَ حَالِكْ؟ (keyfe haluke)
İyiyim, teşekkürler:	أنا بِخَيْرِ شُكْرًا (ene bi hayr şükren)
Sen Arap mısın?	هَلْ أَنْتَ عَرَبِي (hel ente Arabi)
Hayır ben Türküm	لا أَنَا تَرْكِي (la ene türki)
Adın ne?	مَا إِسْمُكْ (Ma ismüke)
İsmim.....	إِسْمِي!..... (İsmi.....)
İngilizce biliyor musun?	هل تتكلم الانجليزية؟ (Hel tetekellem el-İnciliziyye)
Fransızca biliyor musun?	هل تتكلم الفرنسية؟ (Hel tetekellem el-Firensiyye)
Türkçe biliyor musun?	هل تتكلم التركية؟ (Hel tetekellem et-Türkiyye?)

Almanca biliyor

musun? هل تتكلم الالمانية؟ (Hel tetekellem
el-Almaniyye)

Lütfen yavaş

konuş من فضلك تكلم علي مهلك (Min fadlike
tekellem ala mehlik)

Anlamıyorum

لا أفهم (La efhemü)

Anlıyorum

أفهم (Efhemü)

Çok Kullanılan Bazı Soru Edatları

Nerede?	أين؟ (Eyne)
Ne zaman?	متي؟ (Meta)
Ne?	ما؟ (Ma)
Bu ne? Ne?	ماذا؟ (Maza)
Nasıl?	كيف؟ (Keyfe)
Kaç?	كم؟ (Kem)
Kaçta?	بكم؟ (Bikem)
Kim?	من؟ (Men)
Niçin?	لماذا؟ (Limaza)
Hangi?	أي/أية (Eyyü/eyyetü)
Nereye?	إلي أين؟ (İla eyne)
Nereden?	من أين؟ (Min eyne)
Nerelisin?	من أين أنت؟ (Min eyne ente)
Kime?	لمن؟ (Limen)
Niçin, neden?	لماذا؟ (Limaza)
Bunun adı ne?	ما إسم هذا؟ (Ma ismü haza)
Bunun manası ne?	ما معنا هذا؟ (Ma ma'na haza)

BİR İSTEKTE BULUNMAK



Lütfen...istiyorum	أريد...من فضلك	(Üridü ...min fadlike)
Lütfen ...istiyoruz	نريد...من فضلك	(Nüridü ...min fadlike)
Banagösterir misiniz?	هل يمكن أن تريني...؟	(Hel yümkin en türini?)
Bana.....söyler misiniz?	هل يمكن أن تقول لي...؟	(Hel yümkin tekulu li..?)
Bana yardım eder misiniz?	هل يمكن أن تساعدني...؟	(Hel yümkin tüsaidüni....?)
....İstiyorum	أريد.....	(Üridü.....)
....İstiyoruz	نريد.....	(Nüridü....)
Lütfen bana...ver:	من فضلك أعطيني	(Min fadlik a'tini...)
Lütfen onu bana ver:	من فضلك أعطيه لي	(Min fadlike a'tihi li)
Lütfen ...bana getir:	من فضلك أحضر لي	(Min fadlike ahdir li...)
Lütfen onu bana getir:	من فضلك أحضره لي	(Min fadlike ahdirhu li)
Ben açım:	أنا جوعان	(Ene cev'an)
Ben susadım:	أنا عطشان	(Ene atşan)
Ben yorgunum:	أنا تعبان	(Ene ta'ban)
Ben hastayım:	أنا مريض	(Ene merid)
Ben tokum:	أنا شبعان	(Ene şeb'an)
Aç değilim:	أنا لست جوعان	(Ene lestü cev'an)

Kayıp oldum:	أَنَا تَهُتْ (Ene tihtü)
Yolumu şaşırıdım:	أَخْطَأْتُ فِي طَرِيقِي (Ahte'tü fi tariki)
Çabuk, acele et:	بِسْرُعَةٍ (Bi sür'a)
O acildir:	إِنَّهُ عَاجِلٌ (İnnehü acilün)
O önemlidir:	إِنَّهُ مُهِمٌّ (İnnehü mühimmün)
Odır:	إِنَّهُ... (İnnehü)
O.....mıdır:	هَلْ هُوَ.....؟ (Hel hüve....?)
O.....değildir:	إِنَّهُ لَيْسَ..... (İnnehü leyse)
.....bulunur (vardır)	يُوجَدُ..... (Yuced.....)
.....bulunmaz (yoktur)	لَا يُوجَدُ..... (La yuced.....)
.....var mıdır?	هَلْ يُوْجَدُ... (Hel yuced...)
Ondan yoktur:	لَا يُوجَدُ مِنْهُ (La yuced minhu)

Zıt Anılamlı Bazı Sıfatlar

Büyük/küçük:	كَبِيرٌ \ صَغِيرٌ (Kebir/sağir)
Hızlı/yavaş:	سَرِيعٌ \ بَطِيئٌ (Seri'/beti')
Erken/geç:	مُبَكَّرٌ \ مُتَأَخِّرٌ (Mübekkirün/ müteehhirün)
Ucuz/pahalı:	رَخِيسٌ \ غَالِي (Rehis/ğali)
Yakın/uzak:	قَرِيبٌ \ بَعِيدٌ (Karib/baid)
Sıcak/soğuk:	سَاخِنٌ \ بَارِدٌ (Sahin/barid)
Dolu/boş:	مَلِيَانٌ \ فَاضِي (Melyan/fadi)
Kolay/zor:	سَهْلٌ \ صَعْبٌ (Sehlün/sa'bün)
Ağır/hafif:	ثَقِيلٌ \ خَفِيفٌ (Sekilün/hafifün)
Açık/kapalı:	مَفْتُوحٌ \ مَقْفُولٌ (Meftuhun/ makfulun)
Doğru/yanlış:	صَحِيحٌ \ خَطِئٌ (Sahihun/hataün)
Eski/yeni:	قَدِيمٌ \ جَدِيدٌ (Kadim/cedid)
Yaşlı/genç:	عَجُوزٌ \ شَابٌّ (Acuz/şabb)
Güzel/çirkin:	جَمِيلٌ \ قَبِيحٌ (Cemil/kabih)
İyi/kötü:	حَسَنٌ \ سَيِّئٌ (Hasenün/seyyiün)



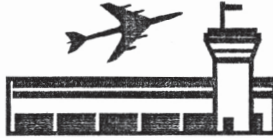
En iyi/en kötü:	أَحْسَنُ\أَسْوَأُ	(Ahsenü/esveü)
Çok/az:	كَثِيرًا\قَلِيلٌ	(Kesirün/kalilün)
İlk/son:	أَوَّلًا\آخِرٌ	(Evvelü/ahirü)
Birinci/ikinci:	أَوَّلًا\ثَانِيًا	(evvel/ sani)
Hayır/şer:	خَيْرًا\شَرًّا	(Hayriin/şerriin)

Çok Kullanılan Bazı Edat ve Zarflar

Yanında:	عِنْدَ	(inde)
Üzerinde:	عَلَى	(Ala)
İçinde:	فِي	(Fi)
E, a: (eve)	إِلَى	(İla)
Den, dan (evden)	مِنَ	(min)
İç:	دَاخِلٌ	(dahil)
Dış:	خَارِجٌ	(Haric)
Üst:	فَوْقَ	(Fevka)
Alt:	تَحْتَ	(Tahte)
Önce:	قَبْلَ	(Kable)
Sonra:	بَعْدَ	(Ba'de)
Beraber, birlikte:	مَعَ	(Mea)
Sız (yorumsuz):	بِدُونِ (بِدُونِ تَعْلِيْقٍ)	(Bidun/Bidun ta'lik)
Esnasında/arasında:	أَثْنَاءَ\خِلَالِ	(Esna/hilal)
Kadar:	حَتَّى	(Hatta)
Ve:	وَ	(Ve)
Veya:	أَوْ	(Ev)
Değil	لَيْسَ	(Leyse)
Hiçbir şey	لَا شَيْءَ	(La şey)
Hiç biri:	وَلَا أَحَدًا	(Vela ehadün)
Yine/ aynen/ de/ da:	أَيْضًا	(Ayden)
Çok:	جَدًّا	(Cidden)
Yakında:	قَرِيبًا	(Kariben)

Belki:	رُبَمَا (Rübbema)
Burası:	هُنَا (Hüna)
Orası:	هُنَاكَ (Hünake)
Orada:	ثُمَّ (Semme)
Hiç:	أَبَدًا (Ebeden)
Az sonra:	بَعْدَ قَلِيلٍ (Ba'de kalilin)
Az önce:	قَبْلَ قَلِيلٍ (Kable kalilin)
Şimdi:	الآن\الْحِين (El'an/El'hin)
Sonra:	ثُمَّ (Sümme)

HAVA ALANI/PASAPORT KONTROL



Hava alanı:	مَطَارُ (Metaar)
Uçak	طَائِرَةٌ (Taire)
Bekleme salonu:	صَالَةَ الْإِنْتِظَارِ (Saletül intizar)
Sigara içmek yasak	مَنْعُوعُ التَّدَخِينِ (Memnu üt-tedhin)
Pasaport:	جَوَازُ السَّفَرِ\بَاسَبُورْت (Cevazüssefer/ basbort)
Vize:	تَأْشِير (Te'şir)
Giriş:	دُخُول (Dühul)
Çıkış:	خُرُوج (Huruc)
Pasaport memuru	
nerede?	أَيْنَ ضَابِطُ الْجَوَازَاتِ (Eyne dabitül cevazat)
Bu pasaportum:	هَذَا جَوَازُ سَفَرِي (Haza cevazu seferi)
Burada ...kalacağım:	هنا...سأبقى هنا (Se ebka hüna...)

Birkaç gün:	بِضْعَةِ أَيَّامٍ	(Bid'ate eyyamin)
Bir hafta:	أُسْبُوعًا	(Üsbuan)
İki hafta:	أُسْبُوعَيْنِ	(Üsbüayni)
Bir ay:	شَهْرًا	(Şehren)
Sonrasını bilmiyorum:	لَا أَعْرِفُ بَعْدُ	(La a'rifü ba'dü)
Burada tatildegim:	أَنَا هُنَا لِلْإِجَازَةِ	(Ene hüna lil icaze)
Ben iş adamıyım:	أَنَا رَجُلُ أَعْمَالٍ	(Ene recülü a'malin)
Bir iş için buradayım:	أَنَا هُنَا لِشُغْلٍ	(Ene hüna lil şüğlin)
Umre için buradayım:	أَنَا هُنَا لِلْعُمْرَةِ	(Ene hüna lil umre)
Buradan sadece yolum geçti:	أَنَا مَارٍ مِنْ هُنَا فَقَطْ	(Ene marrın min hüna fekat)
Hac için geldim:	أَتَيْتُ لِلْحَجِّ	(Eteytü lil hacci)
Ziyaret için geldim:	أَنَا هُنَا لِلزِّيَارَةِ	(Ene hüna lizziyare)
Ben öğrenciyim	أَنَا طَالِبٌ	(Ene talibün)
Öğrenim için buradayım	أَنَا هُنَا لِلدِّرَاسَةِ	(Ene hüna liddirase)
Ben turistim:	أَنَا سَوَّاحٌ	(Ene sevvah)
Üzgünüm anlamıyorum:	أَسْفُ لَا أَفْهَمُ	(Asif la efhem)
Burada Türkçe konuşan biri var mı?	هَلْ يُوجَدُ هُنَا أَحَدٌ يَعْرِفُ التُّرْكِيَّةَ؟	(Hel yuced hüna, ehe- dün yarif et-Türkiyye)

Gümrük İşlemleri

Gümrük:	جُمْرُكٌ	(Cümrük)
Gümrük memuru:	مُفْتِشُ الْجُمْرُكِ	(Müfettişül cümrük)
Lütfen şu çantayı açınız:	مِنْ فَضْلِكَ إِفْتَحْ هَذِهِ الْحَقِيْبَةَ	(Min fadlik iftah ha- zihil hakibe)
Bunun gümrüğünü vermek lazım:	يَجِبُ أَنْ تَدْفَعَ عَنْ هَذَا	(Yecib en tedfea an haza)
Başka bir eşyan var mı?	هَلْ عِنْدَكَ أَمْتِعَةٌ أُخْرَى	(Hel indeke emtia uhra)



Yanımda..... var:	عِنْدِي.... (İndi.....)
Bir kutu sigara:	عُلْبَةٌ سَجَائِرِ (Ulbe secayir)
Fotoğraf makinesi:	آلَةُ التَّصْوِيرِ (Aletüttaşvir)
Video kamerası:	كَامِيرَا فِيدْيُو (Kamira fidyo)
Radyo:	رَادْيُو (Radyo)
Teyp:	مُسَجِّلِ (Müseccil)

Bende başka bir şey yok:	لَيْسَ عِنْدِي شَيْءٌ آخَرَ (Leyse indi şey'ün aher)
O kullanılmış:	إِنَّهُ مُسْتَعْمَلٌ (İnnehü müste'melün)
Bunun için bir şey ödemem gerekir mi?؟	هَلْ يَجِبُ أَنْ أَدْفَعَ عَنْ هَذَا شَيْئًا؟ (Hel yecib en edfaa an haza şey'en)
Uçuş ne zaman?	مَتَى الْإِقْلَاعِ (Meta el-İkla')
Variş ne zaman	مَتَى الْوُصُولِ (Meta el Vüsul)

Döviz İşlemleri

Döviz bozdurma yeri nerede var?	أَيْنَ مَحَلِّ صَرْفِ الْعُمْلَةِ (Eyne mahallu sarfil umle)
Ben bozdurmak istiyorum:	أُرِيدُ تَحْوِيلَ... (Ürid tahvil....)
Seyahat çekleri:	شِيكَاتِ سِيَاحِيَّةٍ (Şikatin siyahiyeye)
Dolar:	دُولَارِ (Dolar)
Türk lirası:	لِيرَةَ تَرْكِيَّةٍ (Lire türkiyye)
Euro:	يُورُو (Yuro)
Suudi riyahı:	رِيَالِ سُعُودِيَّ (Riyal suudiyyin)
Suriye lirası:	لِيرَةَ سُورِيَّةٍ (Lire suriyye)
Mısır cüneyhi	جُنَيْهِ مِصْرِي (Cüneyh mısri)
En yakın banka nerede var?	أَيْنَ أَقْرَبُ بَنْكٍ؟ (Eyne ekraab benk?)
Nerede bir banka bulabilirim?	أَيْنَ أَجِدُ بَنْكًا؟ (Eyne ecidü benken?)



Kahve hane:	مقهى (Makha)
Gece kulübü:	ملهى ليلي (Melha leyli)
Kahvaltı:	إفطار (İftar)
Öğle yemeği:	غداء (Ġedâ)
Akşam yemeği:	عشاء (Aş'a')
Açım:	أنا جوعان (Ene cav'an)
Susadım .	أنا عطشان (Ene atşan)
Doydum:	شبعْتُ (Şebi'tü)
İyi bir lokanta nerede bulurum?	أين أجد مطعمًا جيدًا؟ (Eyne ecid met'amen ceyyiden)
Tavsiye edeceğin temiz bir lokanta var mı?	هل يوجد مطعمٌ نظيفٌ تنصحني؟ (Hel yuced met'amün nezifün tensihuni?)
Dört kişilik bir masa ayırtmak istiyorum:	أريدُ حجزَ طاولةٍ لأربعةٍ أشخاصٍ (Üridu hacze tavile li arbaati eşhasin)
Akşam saat sekizde geleceğiz:	سنأتي الساعة الثامنة مساءً (Se ne'ti es saates samine mesaen)
..... istiyorum	أريدُ..... (Üridu.....)
Ekmek:	الخبز (El hubz)
Balık:	السّمك (Es semek)
Tavuk	الدجاج (Ed decac)
Dondurma:	آيس كريم (Ays kırım)
Marul:	الخس (El hass)
Ayran:	اللبن (El leben)
Süt:	الحليب (El halib)
Yoğurt:	(الرائب) لبن زبادي (Er raib/leben zübadi)
Çubuk makarna/spagetti:	مكرونة شريط (Mekerune şerit)
Zeytin yağı:	زيت زيتون (Zeyte zeytun)

Acı biber:	فلفل حار	(Fülfül harr)
Tatlı biber:	فلفل بارد	(Fülfül barid)
Patates:	بطاطس	(Betatis)
Pirinç:	أرز أرز	(Ürz/rüzz)
Salata:	السَّلطة	(Es seleta)
Çorba:	الشوربة	(Eş sorbe)
Sebze:	الخضار	(El hadar)
Sirke:	الخل	(el hall)
Domates:	الطماطم	(Et tematim)

Salatalar

Sizde ne çeşit salatalar var?	ما هو أصناف السَّلطة عندكم ؟	(Ma hüve esnafüsselata indeküm)
Çoban salatası:	سَّلطة خيار و طماطم	(Selata hiyar ve tamatim)
Patates salatası:	سلطة بطاطس	(Selata betatis)
Marul salatası:	سَّلطة خسي	(Selata hassin)
Karışık salata:	سَّلطة مُشکل	(Selata müşekkel)
Rus salatası:	سَّلطة رُوسِيَّة	(Selata rusiyye)
Cacık:	خيار باللبن	(Hiyar billeben)
Ne gibi mahalli bir yemek var?	ما هي أكلة مَحَلِيَّة	(Ma hiye ekletün mahalliye)
Bana mahalli bir yemek tavsiye eder misin?	هل تدلني على أكلة مَحَلِيَّة	(Hel tedülteni ala ekletin mahalliye)

Çorbalar

Lütfen çorba istiyorum:	من فضلك أريد شوربة	(Min fadlik üridü şorbe)
Mercimek çorbası:	شوربة عدس	(Şorbe ades)
Tavuk:	دجاج.....	(Decac)

Sebzeli:خضار	(Hadar)
Domates:طماطم	(Tematim)
Şehriye:شعيرية	(Şeariyye)

Etler

Et çeşitleriniz nelerdir?:	أي أصناف اللحم عندكم ؟	(Eyyü esnafil lahmi indeküm?)
.....istiyorum:	أريد.....	(Üridü)
Sığır/kuzu eti:	لحم البقر\الخروف	(Lahm el bakar/el haruf)
Kıyma:	لحم مفروم	(Lahme mefrum)
Sucuk:	السجق	(Es sücuk)
Pastırma:	البسطرمة	(El bestirme)
Büftek:	بُفتيك	(Büftik)
But:	الفخذ	(El fahz)
Beyin:	المُخ	(El muh)
Ciğer:	الكبدة	(El kebde)
Dil:	اللسان	(Lisan)
Boyun:	الرَقَبَة	(Er rakabe)
Döner:	شاورمة	(Şavurma)
Ördek:	البَطّ الوَزّ	(El vezze / El betta)
Hindi:	الديك الرومي	(Eddik er rumi)
Tavuk:	الدجاج	(Ed decac)
Köfte:	الكُفتة	(El küfte)

Sebzeler

..... istiyorum:	أريد.....	(Üridü...)
Patlıcan:	باذ نجان	(Bazincan)
Bamya:	بامية	(Bamye)
Bezelye:	باذ لاء	(Bazla')
Soğan/sarımsak:	بصل\ثوم	(Basal/sum)

Patates:	بَطَاطِيس (Betatis)
Havuç:	جَزَر (Cezer)
Nohut:	حُمص (Hums)
Marul:	حَسَّ (Hass)
Salatalık:	خِيَار (Hıyar)
Mısır:	ذُرَّة (Zürre)
İspanak:	سَبَانِيح (Sebanih)
Turşu:	طُرْشِي مُخَلَّل (Türşi/muhallel)
Domates:	طَمَاطِم (Tematim)
Mercimek:	عَدَس (Ades)
Fasulye:	فَاصُّلِيَا (Fasulya)
Turp:	فُجَلَة (Fücele)
Tatlı biber:	فُلْفُل بَارِد (Fülfül barid)
Acı biber:	فُلْفُل حَار (Fülfül harr)
Dolmalık biber:	فُلْفُل مَحْشِي (Fülfül mahşi)
Yeşil biber:	فُلْفُل أَحْضَر (Fülfül ahdar)
Kereviz:	كَرْفِس (Kerefis)
Lahana:	مَلْفُوف كُرْنُب (Melfuf/kürnüb)
Kabak:	كُوسَة (Kuse)
Üzüm yaprağı:	وَرَق عِنَب (Vereku ineb)
Fırında:	فِي الْفُرْن (Fil fürni)
Pişmiş (haşlanmış):	مَسْلُوق (Mesluk)
Kızarmış:	مَشْوِي (Meşvi)
Tavada:	مَقْلِي (Makli)
Pişmiş:	مَطْبُوح (Matbuh)
Kömürde kızarmış:	مَشْوِي عَلَى الْفَحْم (Meşvi alel fahm)
Az pişmiş:	قَلِيل السَّوَاء (Kalilüsseva)
Normal:	مُسْتَوِي (Müstevi)

Kuruyemişler

Kestane:	أبو فَرَوَة	(Ebu ferve)
Fındık:	بُنْدُق	(Bündük)
Fıstık:	فُسْتُق	(Füstük)
Ceviz:	جَوَز	(Cevz)
Badem:	لوز	(Levz)
Çekirdek:	نوى	(Neva)
Kuru üzüm:	زَبِيب	(Zebib)
İncir:	تين	(Tin)
Ay çiçeği:	عَبَادُ الشَّمْسِ	(Übbadüşşems)

Meyveler

Sizde meyve var mı? ؟ هل عندكم فواكه	(Hel indeküm feva-kih?)	
Portakal:	بُرتقال	(Bürtükal)
Ananas:	أناناس	(Enanas)
Şeftali:	خوخ	(Havh)
Elma:	تفاح	(Tüffah)
Nar:	رمان	(Rümman)
Üzüm:	عنب	(İneb)
Çilek:	فراولة\فريز	(Feravele/firiz)
Kiraz:	كرز	(Kerez)
Vişne	كرز حامد	(Kerez hamid)
Karpuz:	بطيخ	(Bettih)
Kavun:	شممام	(Şemmam)
Armut:	كُمثرى	(Kümmesra)
Kaysı:	مشمش	(Mışmış)
Muz:	موز	(Mevz)
Mandalina:	يوسف أفندي	(Yusuf efendi)
Erik:	برقوق	(Berkuk)
Limon:	ليمون	(Leymun)



Tatlılar

Tatlı istiyorum :	أريد حلوى	(Üridü helva)
Sizde ne gibi tatlılar var?:	أي نوع من الحلويات عندكم؟	(Eyyü nev'in mine-helviyati indeküm?)
Hafif bir şey istiyorum:	أريد شيئاً خفيفاً	(Üridü şey'en hafifen)
Başka bir şey istiyor musun?	هل تريد شيئاً آخر	(Hel türid şey'en aher)
Teşekkürler, başka bir-şey yok:	شكراً لا شيء آخر	(Şükren la şeyün aher)
Bizde var: عندنا	(İndena)
Baklava:	بَقْلَاوَة	(Baklava)
Kadayıf:	قطايف	(Katayif)
Muhallebi:	مُهَلْبِيَة	(Mühellebiye)
Sütlaç:	مَلْبَن	(Meleben)

Kahveniz Nasıl Olsun?

Kahveniz nasıl olsun?	كَيْفَ تَشْرَبُ الْقَهْوَةَ؟	(Keyfe teşreb el kahve)
Türk kahvesi:	قهوة تركية	(Kahve türkiyye)
Çok şekerli:	سُكَّر زِيَادَة	(Sükker ziyade)
Sütlü kahve:	قهوة بالحليب	(Kahve bil halib)
Şekersiz kahve:	قهوة بدون سُكَّر	(Kahve bidun sükker)
Az şekerli:	قهوة خفيف	(Kahve hafif)

Hesap

Garson, hesap lütfen:	يا جَرَسُون الحساب مِن فضلك	(Ya cerson el hisab min fadlik)
Bu senin:	هذا لك	(Haza lek)
Sanırım ortada bir hata var:	أظن هناك خطأ	(Ezunnü hünake ha-taün)

Her şey buna dahil mi?	هل هذا يَشْمَلُ كُلَّ شَيْءٍ	(Hel haza yeşmeli külle şey)
... ile ödemek mümkün mü?	هل يُمَكِّنُ أَنْ أَدْفَعُ بِهِ	(Hel yümkin en edfa'a bi...?)
Dolar/yuro/Türk lirası	الدولار\اليورو\الليرة التركية	(Eddolar/el yuro/el lire et türkiye)
Yemeği çok beğendik	أَعْجَبْنَا الْأَكْلَةَ جَدًّا	(E'cebetna el ekle cidden)
Yemek çok lezzetliydi:	الْأَكْلَةُ كَانَتْ لَذِيذَةً جَدًّا	(El ekle kanet lezizeten cidden)
Çok teşekkürler:	شُكْرًا كَثِيرًا	(Şükren kesira)
Tekrar geleceğiz:	سَنَأْتِي مَرَّةً ثَانِيَةً	(Se ne'ti merreten saniye)

Şikayetler

Bu benim istediğim değil:	هَذَا لَيْسَ مَا طَلَبْتَهُ	(Haza leyse ma talebtühü)
Bunu beğenmedim:	مَا أَعْجَبَنِي هَذَا	(Ma a'cebeni haza)
Bunu değiştirmek mümkün mü?	هل يُمَكِّنُ تَغْيِيرَ هَذَا؟	(Hel yümkin tağyire haza?)
Tabaklar temiz değil:	الْأَطْبَاقُ لَيْسَتْ نَظِيفًا	(El etbak leysset nazifen)
Etdır: اللَّحْمُ	(El lahmü.....)
Çok kuru:	نَاشِيفٌ جَدًّا	(Naşifün cidden)
Az pişmiş:	قَلِيلُ السَّوَاءِ	(Kalilüs seva')
Yanmış:	مُحْتَرِقٌ	(Muhtarik)
Bu çok.....dır:	هَذَا جَدًّا	(Haza.....cidden)
Acı:	مُرٌّ	(Mürrün)
Tuzlu:	مَالِحٌ	(Malihün)



Soğuk:

بارد (Baridün)

Bayat:

بائت (Baitün)



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ

Günümüz koşullarında, iş yaşamında başarıya ulaşmak için sağlıklı iletişim kurmak kaçınılmazdır.

İş yaşamının koşulları dünyanın her yerinde sosyal bir çevreyi gerektirmektedir.

Sosyal çevreye uyum sağlamak; bilgi ve becerilerinizi artırmak için sağlıklı iletişim

Yöntemlerini öğrenmeli ve uygulamalısınız. Bunun için de iletişim engellerini tanıyarak

Ortadan kaldırmayı ve iletişimi kolaylaştıran yöntemleri kullanmanız gerekmektedir.

İçinde bulunduğumuz toplumda bütün mesajlar net ve açık olarak iletilememektedir.

Tüm mesajları doğru algılayabilmek için toplum kültürünü ve işyeri kültürünü gerçek anlamda tanımak gerekmektedir.

Bu modülde size , iş yaşamındaki başarıyı artırmak için gerekli olan kurallar ve işleyişler açıklanmıştır.

Bu kurallar doğrultusunda çalışma hayatınızdaki her evrede , öğrenmenin sınırının olmadığını , danışmanın sizi başarıya nasıl götürdüğünü göreceksiniz.

Bu doğrultuda uygun insana uygun iş vermenin önemini , sağlıklı ilişkilerde ; davranış tahmininin gerekliliğini anlayacaksınız. Çalışanların işe ve çevreye uyum sağladığında daha mutlu çalıştıklarının farkına



varacaksınız. İşyerinin devamlılığının müşteri hizmetine bağlı olduğunu öğrenmiş olacaksınız.

Dünyadaki gelişmelerden çıkardığımız sonuca göre rekabet ortamı yerine , dayanışma ortamının oluşması daha büyük başarılarla ulaşmayı sağlayacaktır.

Başarılı organizasyonların odaklandıkları müşterek bir nokta var : 'Müşteriler'. İster kar amaçlı bir işletme , isterse bir hastane veya bir hükümet dairesi olsun ; başarılı olmalarının yolu , hem de tek yolu , müşterilere odaklanmak ve onlara önem vermektir.

Bu bir sır değil. Misyon cümleleri, yıllık faaliyet raporları, duvarlardaki panolar, seminerler ve hatta televizyon programları, hep müşterilerin önemini vurgulamaktadır. Fakat Shakespeare'in kelimeleriyle ifade etmek gerekirse "Müşterilerin önemi şimdilik temennilerin onur kaynağı; ileride İnşallah, davranışlarında onurlandırır."Aslında , tek kelimeyle ifade etmek istersek, müşteri hizmetleri "kokuşmuş" durumda.

Buna hiç şüphe yok. Birer yönetici olarak eğitildiğimizde bir bakın. Ben okuldayken, pazarlama ve müşteri davranışları konularında kurslar aldım. Kabul edilen varsayım şu idi:Halk, genelde akılsız bir alıcılar topluluğudur. Uygun reklam ve promosyon yapmak kaydı ile ürünlerinizi büyük miktarlarda üreterek onlara satabilirsiniz. Reklam ürün konumlandırma, Pazar payı ve



fiyatlandırma stratejilerinin hepsi çok önemli. Fakat bütün bunların söylenmesine ve yapılmasına rağmen , ürünler ve hizmetler satılmıyor, satın alınıyor.

Hizmetlerin çoğu berbat durumda olduğuna göre, dünyanın bu konuda devrime ihtiyacı var.Bizler her ne kadar,misyon cümlelerine ve duvarlardaki panolara inanmayı öğrendiysek de, müşteri hizmetlerinin önemine inanmak zorundayız.

Ne yazık ki, çeşitli organizasyonlarda yer alan yöneticiler, müşterilere hiç önem vermemelerine rağmen, başarılı olabiliyorlar ve bu başarıları, diğerlerine örnek olarak gösterebiliyor. Bundan beş-on yıl önce kalite dalgaları hepimizin gemilerini batırmak üzereydi. Şimdi kalitenin de yetersiz olduğunu görüyoruz. Bugün müşteri hizmetleri dalgaları, kalite dalgalarından da daha fazla büyüyerek üzerimize geliyor. Gelip çarptığında , hazırlıksız olanlarımız batarak tarihe karışacaklar. İş hayatında, kitaplarda, konferanslarla ve sosyal organizasyonlarda gönüllü çalışmalarla kazanılan başarılar, hep müşterilere önem vererek, onları farklı birer birey olarak görüp ihtiyaçlarını anlamaya çalışarak sağlanır. Keşke fanatik müşterileri yıllar önce yaratabilmeyi becerebilseydik. Karar vermek, anlamak ve sunmak kelimeleri, fanatik müşteriler yaratabilme için, esnaflar için rehber niteliğinde kelimeler olacaktır. Bu konuda biz esnaflara düşen en büyük görev



bilinçli olmayı becermekten geçmektedir. Fanatik müşteriler yaratmak nasıl olacaktır. Başarılı birer satıcı olmak etkili iletişimden geçmektedir.

Her dönemde ve ortamda organize olmanın ve işleri yoluna koymanın en önemli unsurlarından biri, yaygın ve etkili iletişim sağlayabilme yeteneğidir. Etkili iletişim, bir zaman yönetim unsurudur. İletişimde yeteri derecede açık olunursa , iletilmek istenen mesaj, etkin bir biçimde, alıcıya ulaşmış olur. İletişimi zayıf olanlar, sürekli olarak karışıklığa neden olurlar.

Toplum yaşamı iletişimle daha güzel hale getirilir. Birey, grup ya da toplumların kendi aralarında kurdukları çeşitli ilişkileri düzenleyen kuralları , mevkileri gereğince tanıyıp onlara uygun davranışta bulunabilmeleri, kendi aralarında etkin bir iletişimin bulunmasına bağlıdır.

Etkin iletişimin aşamaları şunlardır :

- Hedefi bilgilendirmek
- Hedefin tutum ve davranışlarını değiştirmek
- Hedefin tutum ve davranışlarını devam ettirmek
- İletişim sürecimizin etkin iletişim olmasını isteriz. Etkin iletişim sonucunda hedef üzerinde şu iletişim etkilerinin oluştuğu görüldü:
- Hedefin bilgi düzeyinde ortaya çıkan değişme
- Hedefin tutum ve davranışlarında görülen değişme
- Hedefin açık davranışlarında görülen değişme



- Bir iletişim etkinliğinin beş temel amacı vardır
- İletilecek mesajın kodlanması ve iletilmesi-Mesajın - kodunun çözülmesi ve filtre edilmesi
- Mesajın algılanması ve değerlendirilmesi
- Mesajın kabul edilmesi
- Mesaj doğrultusunda alıcının harekete geçmesi

Yukarıda sayılan unsurlar dikkate alındığında, iletişimin asıl amacının kaynağın gönderdiği mesajın,alıcı tarafından kodunun çözülüp algılanması değil, mesajın içeriği doğrultusunda alıcının mesaja göre olumlu geri bildiriminde bulunmasını sağlamaktır.

Birde etkili iletişim kendi işletmemizde yaptıklarımızla da alakalıdır.

İŞLETMELERİN ORGANİZASYONU (ÖRGÜTLEME)

Organizasyon terimi Yunanca organon yani uzuv kelimesinden gelmektedir. Uzuv bir bütünü veya canlı bir varlığın yaşamını sürdürebilmek için ihtiyaç duyduğu bir fonksiyondur. İşletmelerde ise organ ve uzuv bir sistemin onu amaçlarına ulaştırmak üzere belirli faaliyetler yapmak üzere kurulmuş bir kısım veya parçasıdır. Organizasyon ise, olgunlaştırma sisteminin amacına ulaşmak için çeşitli görevleri yapmak üzere oluşturduğu ve diğer kısımlarla ahenkli bir şekilde iş gören bölümlerinin oluşturulmasıdır.

Organizasyon, işletmelerde yapılacak işleri, bu işleri yapacak kişileri ve çeşitli ilişkileri kağıt üzerine döker ve bu



unsurları belirli bir sistem içinde işletme amaçlarına yöneltilir. Aynı zamanda, organizasyon işleminde işlerin yetki ve sorumlulukları belirlenir ve devredilir.

Bu aşamaların belirlenmesi beklenen verim gerçekleşmesi yeterli olmayabilir. Çalışanların beklentilerini önemseyerek örgüt işleyişini sağlamak gerekir. Çalışanların, alacakları maaşın ötesinde bir başka beklentileri daha vardır:

Saygınlık. Bir kuruluştaki hizmet veriminin artması insan gücü ile sağlanır. Saygın bir konuma oturtulan bir bireyin götüreceği bir hizmet ile horlanan, tepeden bakılan bir bireyin götüreceği hizmet arasında önemli farklılıklar bulunmaktadır.

İş yapana değer vermek ve verilen değeri göstermek motive edici olacaktır. Yapılan araştırmaların bazıları, amaçların belirlenmesinde çalışanların dahil edilmesinin en güçlü motivasyon faktörü olduğunu göstermiştir. İnsanları motive etmek, onları hangi dürtülerin dahaiyi çalışmaya ittiğini anlamaktır. Bu, onların kişisel ihtiyaçlarını anlamak ve daha iyi çalışma arzusu gösterecekleri arzusu gösterecekleri çalışma koşullarını yaratmakla mümkün olur.

Bir firmada örgütsel yönetim söz konusu ise orada yüksek motivasyondan ve sinerjiden bahsedilebilir. Sinerji; birden fazla olumlu enerjinin birleşmesidir. Yani, örgüt içi



çalışanların birlik ve beraberlik içinde bir takım halinde hareket etmesidir. Olumsuz (negatif) enerji ise asinerji oluşturur.

Yüksek Motivasyon:

- Tüm çalışanların gülümseyen bakışları,
- Diğer çalışanlara ve müşterilere içtenlikle yardımcı olma,
- Sorumluluk alma ve paylaşma isteği,
- Çalışanlar arasında bir iletişim,
- Katılım ve iş birliği,
- Problem çözümünde iş birliği,
- Birbirine pozitif yaklaşma ve destek olma,
- Olumlu bakış açısı,
- Sevgi ve saygı,
- İşe adepte olma ve başarıyı paylaşma,
- İşe isteyerek gelme,
- Düşük Motivasyon-
- Asık suratlar
- Birbirini engelleme,
- İşten kaçma
- Birbirine sorumluluk atma
- Hiyerarşi, gerginlik, yapay iletişim,
- Yardımdan kaçınma,
- Gereksiz problemler yaratma,
- Her konunun olumsuz yönlerini görmek,
- Nedensiz çatışmalar,
- " Mesai bitsede gitsek " düşüncesi,



- İşe gelirken isteksizlik

İletişimde dikkat edeceğimiz diğer bir husus müşterilerle iletişimdir. İşletmelerin ürettikleri mal veya hizmeti satın alan kişilere, müşteri denir. Biz insanlar, tüketiciler olarak satın aldığımız bütün mal ve hizmetlerden dolayı müşteri olarak isimlendiririz.

İş hayatı, Pazar için, bölgeler için, hepsinden çok daha önemlisi, müşteri için her zaman rekabete sahne olmaktadır. Artık müşterilerin beklentileri her zamankinden yüksek ve kendilerine sunulan seçenek genişliği her zamankinden fazladır. Yapılan araştırmalar müşterilerin umdukları ile buldukları arasında büyük bir uçurum olduğunu göstermiştir.

Müşteri hizmeti bu uçurumu kapatmayı amaçlar. Müşteri sadece bir kere aldatılır. Eğer söz verinde yerine getirmesseniz müşteri size bir daha uğramayacaktır. Birçok iş kolunda müşterilerle en çok teması olanların, en az eğitilmiş, en düşük ücretli, motivasyonu eksik ve deneyimsiz kimselerden oluşması şaşırtıcı bir durumdur. Çay götürmek, sandviç götürmek, müşterilerle ilgilenmek sanki kirli bir iş de, insanlar bir an önce bundan kurtulmak istiyorlar gibi.

Müşteriye hizmet, bu lekesi kaldırılması için bulunmuş modern bir deneyimdir. " Bilgi teknolojisinde çalışıyorum, şirket bankacılığında'yım" demek insanların hoşuna gidiyor. Bu insanlara göre, hizmet, kölelikten bir basamak yukarıda bayağı bir şey olarak görülüyor. Fakat bir an durun ve en gözde kuru temizlemeciden, en gözde lokantanıza, en gözde manavınıza kadar ilişkilerinizi zevkle sürdürdüğünüz iş yerlerini düşünün. Sizi bu iş yerlerine sadık kılan nedir?

Bir işletmeye devamlı müşteri olan birine, neden her



zaman buradan alışveriş yaptığını sorarsanız size; " Burası uygun,hep buradan alıyorum,başka bir yerden mi almalıyım?" diyecektir. Bununla birlikte devamlı müşteri: " Bu insanlar harikulede, satın almadığım zaman bile benimle ilgileniyorlar. Kesinlikle tavsiye ederim. Harika iş yapıyorlar." diyecektir ve sizin de o işletmeye müşteri olmanız için teklifte bulunacaktır. Bunların dışında tabiki unutmamamız gereken etkili, diksiyondur. Gerek günlük hayatta, gerek iş hayatında güzel ve etkileyici konuşan insanlar çevrelerinde hayranlık uyandırmaktadırlar. Güzel ve etkileyici konuşabilmenin bir yoluda düzgün diksiyona sahip olmaktır.

Diksiyon Sanatının Önemi

İyi, Doğru, Güzel Konuşma Sanatı bilgi,tecrübe ve yeteneklerimizi ne kadar etkili ve doğru kullanabiliyoruz?

Mesleki ve özel yaşamda kendimizi iyi ifade edebilmek, yaptığımız işi iyi ve doğru anlatabilmek,rolümüzü doğru oynayabilmek başarımızı artırır.

Dinletebilmek, ikna edebilmek, kabul görmek, tercih edilmek ve başarmak isteriz.

Başarmak için ilk adım doğru ve etkili iletişim kurabilmektir. Bunu sağlayan, konuşma becerimizdir.

Karşımızdaki müşteriyle konuşurken üslubumuzun da önemi vardır.

Konuşmacının duygu, düşünce ve bilgilerini karşı tarafa aktarmasına üslûp adını verdiğimiz değişik yollar kullanılmaktadır.

Sade Üslûp

Doğal ve açık anlatım özelliğine " sade üslûp" denir. Bu üslûpta uzun ve süslü sözler, gösterişli parlak hayaller yerine kolay anlaşılır bir tarz esastır. Kolay ve pratik



öğretmek, eğlendirmek ve üslûbun niteliklerindedir.

Yüksek üslûp

Düşünceler ve duygular çok yüksek sanatlı ve görkemliyse bu tür anlatıma "yüksek üslûp" adı verilir. Bu üslûpta kelimeler, seçkin ve parlaktır. Sade ve kolay anlaşılabilir cümleler yerine imajlara ve sanatlarına dayalı ifadeler kullanılır. Bu üslûbu kültürlü insanlar anlar.

Karışık Üslûp

Herkesin anlayacağı nitelikteki anlatım özelliğine de "karışık üslûp" denir. Bu tür söyleyişte sade ve yüksek üslûbun karışımı görülür. Bu üslûbu her sınıftaki insan anlayabilir.

Üslûp Özellikleri

Nasıl ki her yazının üslup açısından bir özelliği varsa her konuşmanında kendine özgü bir üslûbu vardır. Konuşmanın karakterini birazda üslûp belirler. Konu ile seçilen üslûp arasında bir uygunluk sağlamassa konuşma başarısız olur. Bu açıdan Üslûp ile ilgili temel bilgilere sahip olmak, Üslûbun inceliklerine dikkat etmek ve üslûbu belirlerken üzerinde düşünmek gerekir.

Bir konuşmacının söylemek istediğini anlayabilmek, dinleyenler açısından önemlidir.

Konuşmasında çok sayıda yabancı kelime bulunan, bir çok terimi arka arkaya sıralayan, biraz dinlemeden sonra usanç veren bir konuşmacıyı kimse dinlemek istemez.

Bir konuşmada aranması gereken üslûp özelliklerini aşağıdaki başlıklarla ortaya koyabiliriz:

İçtenlik

Bir konuşmacıda bulunması gereken en önemli özellik içtenliktir. Çünkü, gönülden çıkmayan bir söze, inanmadan söylediğiniz bir düşünceye kendiniz kabul etmediğiniz için başkalarını inandırmanız çok zordur. Bu durumda rol



yapmanız ve yapmacık olmanız gerekir. Bunlar ise doğru,güzel ve etkili konuşmanın düşmanlarıdır. Konuşmanın içteni, yani samimi olması da anlatımın özelliklerindedir. Anlatımın içtenlik taşıması demek; ancak inancımıza ve düşüncemize uygun şeyleri, içimize doğduğu gibi konuşmak gerekir. Doğruluğuna inanmadığı bir düşünce ya da içine doğmayan bir duygu üzerinde yazan kişi, kendini zorlar. Bu yüzden anlatımı içten ve doğal olmaz. Bu da konuşmanın etkili olmasını engeller.

Duruluk

İyi bir konuşmacının mutlaka bir amacı vardır. Hiç kimse boşuboşuna konuşmak istemez. O halde konuşmanın anlaşılır olması ilk şarttır. Bunun gerçekleşebilmesi ise sözlerin açık ve duru olmasına bağlıdır. Konuşmacının ağzından çıkanların kulağımıza pürüzsüz bir şekilde ulaşmasında duruluğun özelliklerindedir. Hiç kimse konuşmacıyı dinlerken bulmaca çözmek zorunda kalmayı istemez. Duru bir anlatım, sözün anlamının kolay kavranmasını sağlar. Anlatımın söz sanatlarıyla yüklenmemiş, sade ve tımtutarsız olmasına " duruluk" adı verilir. Düşünüldüğü gibi konuşmak, gereksiz mecazlara ve sanatlara kaçmamak, konuşmanın anlamca dolgun olmasını ve rahat anlaşılmasını sağlar.

Akıcılık

Bir konuşmanın rahat ve kolay anlaşılması, kelimelerin dile dolaşmaması, dinleyicilerin rahatsız olmadan anlayabilmeleri durumuna " akıcılık" denir. Konuşmanın akıcı olabilmesi için zaman zaman dinleyicilerin dikkatleri toplanmalıdır. Bu amaçla, konunun niteliğine göre, fıkra,



nükte, atasözü, deyim, vb. gibi ögelere başvurulabilir.

Her türlü konuşmada söylenmesi güç olan kelimeleri kullanmaktan kaçınmalıdır.

Akıcılık, kelimelerin seçiminden ve söz dizimindeki uygunluktan gelebileceği gibi hayal ve düşüncelerin düzenindeki dengedende doğabilir.

Çok uzun ve girişik sözler de duygu ve düşüncelerin kavranmasını güçleştirir, konuşmanın akıcılığını keser.

İçindeki bir çok bilimsel terim bulunan konuşmalarda sıkıcı olur. Eğer çok terim kullanmak zorunluluğu varsa bunlar, elden geldiğince arka arkaya getirilmemelidir.

Özgünlük

Duygudan ve düşünceden başka, anlatımda özgün olmaya, yani başkalarına benzememeye çalışmak gerekir. Anlatımın özgünlüğü herkesten farklı bir görüş, duyuş ve düşünüş tarzına sahip olunması ve bunların değişik bir tarzda ifade edilmesi demektir.

Konuşmalarında belirli bir özgünlüğü olanlar, ilerde ünlü hatipler arsına girebilirler.

Herkesin bildiği, en azından pek çok kaynakta var olan bilgileri dinleyicilere aktarmak konuşma sanatı açısından pek hoş bir durum değildir. Her şeyden önce ; ortaya konulan duygu , düşünce ve bilgilerin özgün olması gerekir. Bunları ortaya koyuştaki üslup da özgün olmalıdır. Bir konuşma iletişim esnasında bazen konuşmayı taklitle



destekleriz.

Taklit

Konuşma esnasında kimi ses ve sözlerin canlandırılmasına taklit adı verilir. Taklit , iyi bir diksiyonda çoğu zaman önemli bir ihtiyaçtır. Duygu, düşünce ve hayallerin dinleyicilere ses veya hareket taklidi yoluyla aktarabilmesi, son derece önemli bir üstünlüktür. Özellikle, fıkra anlatmada ve özel sohbetlerde bu fark kendini gösterir.

