

# **Business Benchmark**

## **Unit 1: Corporate Culture**

|                           |                                               |
|---------------------------|-----------------------------------------------|
| a vision                  | een visie                                     |
| a goal                    | een doelstelling                              |
| entrepreneurial           | ondernemers-                                  |
| highly competitive        | zeer competitief                              |
| bureaucratic              | bureaucratisch                                |
| a supportive culture      | een ondersteunende cultuur                    |
| a controlling culture     | een controlerende cultuur                     |
| informal                  | informeel                                     |
| a dress code              | een kledingscode                              |
| autocratic                | autocratisch, alleenheersend                  |
| to do things by the book  | dingen doen zoals het hoort                   |
| a promotion               | een promotie                                  |
| a bonus                   | een bonus                                     |
| a mentor                  | een mentor, een leraar                        |
| an aim                    | een doelstelling                              |
| cut-throat                | genadeloos                                    |
| a back-up                 | een ondersteuning                             |
| a get-together            | een informele vergadering, een bijeenkomst    |
| sink or swim              | slagen of falen zonder iemands hulp           |
| a red tape                | de administratie                              |
| publicly accountable      | verantwoording verschuldigd aan overheid      |
| responsible to            | verantwoording verschuldigd aan               |
| streamlining              | meer efficiënt maken                          |
| a dotcom                  | een internetbedrijf                           |
| a yardstick               | een maatstaf                                  |
| a rat race                | moordende competitie, genadeloze concurrentie |
| to start out              | beginnen                                      |
| to talk things through    | diepgaand discussiëren                        |
| to come up with           | bovenkomen met (ideeën / oplossingen)         |
| to stick to               | gehoorzamen, volgen                           |
| to turn up                | aankomen, opdagen                             |
| to get ahead              | progressie maken                              |
| to boil down to           | neerkomen op                                  |
| a board                   | een bestuursraad                              |
| a revenue                 | een inkomen, een opbrengst                    |
| to make redundant         | ontslagen                                     |
| a shareholder             | een aandeelhouder                             |
| a return                  | een opbrengst (van een investering)           |
| a shift                   | een werktijd                                  |
| a bottom-line performance | een winst-of-verlies resultaat                |

## Unit 2: Leaders and managers

a vision  
the ability to delegate  
good interpersonal skills  
to roll up your sleeves  
a hands-on approach  
originality  
to get down to the nitty-gritty  
attention to detail  
problem-solving  
trouble-shooting skills  
good communication skills

ideas fall on deaf ears  
independent of

a founder  
a venture  
underlying  
flamboyant  
from scratch  
to lavish praise  
to slip up  
to fire  
to dismiss  
immersed  
the ins and outs  
a stake

a vision  
an implementation  
hands on

time management  
quality management  
line management  
middle management  
brand management  
crisis management  
risk management

a mentor  
an opportunity  
a superficial level  
an ownership  
an empowerment  
a directional strategy  
a work pressure

een visie, een toekomstbeeld  
de gave om te delegeren  
de gave om goed met mensen om te gaan  
de handen uit de mouwen steken  
een handen uit de mouwen steken – benadering  
originaliteit  
tot de essentie komen, niet rond de pot draaien  
aandacht voor detail  
probleemoplossend  
de gave om een crisis efficiënt op te lossen  
de gave om goed te kunnen communiceren

ideeën worden niet gebruikt  
onafhankelijk van

een stichter  
een (gevaarlijke) onderneming, een gok, risico  
onderliggend  
flamboyant, zeer zeker zijn van je stuk  
van het begin  
overvloedig prijzen  
een fout maken  
ontslaan  
ontslaan  
verzonken, helemaal betrokken  
de moeilijke, gecompliceerde dingen  
een aandeel

een visie  
een implementatie  
doe-het-zelf

tijdsmanagement  
kwaliteitsmanagement  
personeelsmanagement  
management tussen senior en junior management  
merkmanagement  
crisismanagement  
risicomanagement

een mentor, een leermeester  
een mogelijkheid  
een oppervlakkig niveau  
een eigendom  
het leren opkomen voor jezelf  
een richtinggevende strategie  
een werkdruk

### Unit 3: Internal Communications

an e-mail  
a one-to-one interview  
a memo  
a meeting  
an handwritten note  
a notice on **the notice board**  
a suggestion box  
an article in the **in-house magazine**  
an informal chat  
a phone call

BW = best wishes  
mins = minutes  
pls = please  
cd = could  
yr = your  
asap = as soon as possible  
PA = Personal Assistant  
CEO = chief executive officer

a reference  
**in advance**  
to look forward to hearing from

een e-mail  
een individueel interview  
een memo  
een vergadering  
een handgeschreven briefje  
een bericht op het **mededelingenbord**  
een ideeëndoos  
een artikel in het **bedrijfstijdschrift**  
een informeel gesprek  
een telefoongesprek

groetjes  
minuten  
alstublieft  
kan  
jou  
zo snel mogelijk  
persoonlijke assistent  
algemeen directeur

een verwijzing  
op voorhand  
ernaar uitzien om iets te horen van iemand

### Unit 5: Customer relationships

an after-sales service  
loyalty  
information about  
cost savings  
personalised treatment  
a product update

a helpdesk  
**to ship to**  
**an unrivalled reputation**  
reliability  
to handle  
to retain  
to recruit new clients  
to outsource  
redundant

profitability  
a competitor  
an information system  
marketing automation  
a budget

een dienst na verkoop  
trouw  
informatie over  
kostenbesparend  
individuele behandeling  
een productaanvulling

een helpdesk  
verzenden naar  
een niet te evenaren, ongekende reputatie  
betrouwbaarheid  
behandelen  
binnenhouden, behouden  
nieuwe klanten aantrekken  
uitbesteden  
overbodig

winstgevendheid  
een concurrent  
een informatiesysteem  
marketing door zich te richten naar beste klanten  
een budget

a sales process  
sales automation  
satisfaction

een verkoopsproces  
ondersteuning tijdens het verkoopsproces  
tevredenheid

## **Unit 6: Competitive advantage**

a proven track record  
to be one step ahead of competition  
a clear brand identity  
competitive prices  
a customer relationship management  
good value for money  
a market research

een bewezen levensloop, lijst van ervaringen  
de concurrentie een stap voor zijn  
een duidelijke merkidentiteit  
concurrerende prijzen  
CRM  
waarde voor je geld  
een marktonderzoek

a tender  
a procurement  
to assess  
to itemise  
a specification  
a fee  
a spreadsheet  
to bid  
a quality  
value for money  
a document  
past projects experience  
to dedicate  
a resource  
tracking  
the outset  
to allocate  
a rapport  
a benchmark  
a perspective  
to set up  
a top-down basis  
a bottom-up basis

een offerte  
het verkrijgen van leveranciers of diensten  
beoordelen, waarderen, inschatten  
specificeren  
een specificatie  
een commissie, een toelage  
een spreadsheet  
bieden  
een kwaliteit  
waarde voor je geld  
een document  
ervaring van vroegere projecten  
opdragen, toewijden  
een hulpmiddel, een hulpbron (geld en mensen)  
naspeuren, het spoor volgen van  
het begin  
toewijzen, plaatsen  
een verstandhouding, een contact  
een referentiepunt, een standaard  
een vooruitzicht  
starten, oprichten  
van de top naar beneden basis  
van beneden naar boven basis

to bid for  
to come out with  
to come to  
add up to  
to go about  
to go for  
to put together  
to team up with  
to work out  
to assess  
to submit a tender  
to devote (a lot of time) to

aanbieden om  
tevoorschijn komen met  
komen tot  
komen tot  
het probleem benaderen  
proberen te krijgen  
samenvoegen, combineren  
samenwerken met  
oplossen  
beoordelen, inschatten, waarderen  
een offerte voorleggen  
(veel tijd) besteden aan

to compete  
to cover (costs)  
to go out of  
to itemise  
to establish

concurreren  
kosten bedekken  
stoppen met, ergens uitgaan  
specificeren  
zetten, vestigen

## Unit 7: A proposal

Product range  
Extend  
Extensions  
Diversify  
Diversification  
Market changes  
Skill base  
Brand identity  
product development costs

variatie van producten  
uitbreiden  
uitgebreidheid, omvang  
variëren  
diversificatie  
marktverandering, fluctuatie  
vaardigheidsbasis  
identiteit van het merk  
productontwikkelingskosten

Company expansion  
Versus  
Specialisation

uitbreiding van het bedrijf  
  
specialisatie

Board of directors  
Range of software  
Existing clients  
Types of product  
Resources  
Extra costs  
Next board meeting

bestuur  
variatie aan software  
bestaande klanten  
producttypen  
(financiële) middelen  
extra kosten  
volgende bestuursvergadering

Proposal voc:  
Take s.o. **through** the process of  
High levels of customer satisfaction  
Demand for  
Currently  
Tailoring/ to tailor products  
The initial project  
Justify the outlay  
Office space  
Proceed

klanttevredenheid  
vraag naar ...  
tegenwoordig  
producten op maat maken  
beginproduct, initële product  
de uitgaven rechtvaardigen  
kantoorruimte  
vorderen, vervolgen, voortgaan

At the same line – also  
While – although  
Furthermore – also  
In turn -- as a result (of)  
Apart from -- in addition to  
In connection with -- related to  
Since – because  
In response to -- as a result (of)

In dezelfde lijn  
terwijl  
verder, ook  
als resultaat  
Behalve, afgezien van  
in verband met, gerelateerd met  
Omdat  
als antwoord op, als resultaat

Therefore -- for this reason

daarvoor, daarom

Existing

present/ current  
= tegenwoordig, bestaand

Identify

find  
= identificeren

retail outlets

Shops  
= verkooppunt, winkel

VAT returns

Tax declarations  
= BTW omzet, opbrengst

payroll

Money paid to employees  
= loonlijst

updates

Improvements  
= verbetering, 'modernisering'

generate

Create  
= genereren, voortbrengen

envisage/ foresee

Expect  
= verwachten, voorspellen, beschouwen

Product range

variatie aan producten

Accounting software

software voor boekhouding

Small retail outlets

verkooppunten, afzetgebied, winkel

Existing products

bestaande producten

Client satisfaction

klanttevredenheid

Market research

marktonderzoek

Recruitment requirements

aanwervingsvereisten

Marketing costs

kosten van marketing

Customer service manager

klantenservice manager

Suggestion box

'suggestiedoos'

Holiday pay

vakantiegeld

Resource management

beheer van financiële middelen

Job satisfaction

jobtevredenheid

Candidate selection process

selectieproces vd kandidaten

Client response

reactie van klanten

Complaints procedure

klachtenprocedure

## **Unit 8: Presenting at meetings**

Total market

totale markt (-omzet)

(market) growth rate

groeiratio

Market share

marktaandeel

Annual purchase/ consumption

jaarlijks verbruik/aankoop

Production facilities

productievoorziening

Transportation costs

transportkosten

Regional markets

regionale markten

Local tastes

locale smaak, interesse

(fierce) price war

(hevige) prijzenoorlog

## Unit 9: Advertising and customers

A brand building activity

activiteit om het merk bekend te maken, 'op te bouwen'

To increase awareness of the brand

het bewustzijn (herkenning) van het merk verhogen

To launch a new product onto the market

een nieuw product op de markt lanceren

To boost sales

de verkoop opkrikken

To increase market share

het marktaandeel verhogen

To maintain customer loyalty

klantloyaliteit onderhouden

Banner ads

banners

Classified ad in the newspaper

kleine annonces

On street hoardings

aanplakborden op straat

Point-of-sale displays

visuele reclame, zie boek p46 ©

Product endorsement

onderschrijving van product

To raise a question

een vraag doen rijzen

To recall a particularly good commercial

zich een bep. reclameboodschap herinneren

Feature (a product)

een product karakteriseren

For the most part

grotendeels

Audiences

publiek

Claims made for products

eisen op de producten

Market place

marktplaats

Pick and choose

uitkiezen

Unprecedented strength

weergaloze kracht

Implications for business

gevolgtrekkingen voor de zakenwereld

Valuable

waardevol

Credibility

geloofwaardigheid

To aim

mikken, striven naar

Confidence level

vertrouwelijkheidslevel

Customer's buying patterns

kooppatronen van consumenten

The most cost effective way

de meest kost-efficiënte manier

Point of purchase

verkooppunt

Extent of budget

omvang van het budget

The mood of the target audience

de stemming van het doelpubliek

Cosmetic brand

schoonheidsmerk

To broadcast throughout the day

de hele dag door uitzenden

Households

groups of people who live together

= huishouden, gezin

Exposure to

experience of

= ontmaskeren, uiteenzetten

Inaudible

unable to be heard

= onhoorbaar

Scanners

devices for relaying info into a pc system

= scanner

Barcodes

patterns of black lines which can be read by and recorded on a computer

|                              |                                                                                                          |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (Electronic) tracers/cookies | = barcode<br>devices which allow movements to be followed                                                |
| Tracked                      | = followed/monitored                                                                                     |
| Filter out/ block            | = (op)gevolgd<br>remove                                                                                  |
| Subjected to                 | = verwijderen<br>forced to experience s.th. unpleasant                                                   |
| Bombarded with               | = onderwerpen<br>given so much information that it is difficult to deal with<br>= gebombardeerd zijn met |

## **Unit 10: Advertising and the Internet**

|                                            |                                                                                       |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| A course of study, e.g. for an MBA         | een cursus van een studie, bv. voor een Master of Business Administration             |
| Groceries                                  | kruidenierswaren                                                                      |
| To check prices                            | prijzen nakijken                                                                      |
| To find the nearest retailer/dealer        | de dichtstbijzijnde handelaar vinden                                                  |
| To customise the purchase                  | de aankoop costumiseren                                                               |
| To compare different products              | verschillende producten vergelijken                                                   |
| check availability                         | To de beschikbaarheid nakijken                                                        |
| To track delivery                          | de levering opsporen                                                                  |
| To make a reservation                      | reserveren                                                                            |
| To make the final purchase                 | de uiteindelijke aankoop uitvoeren                                                    |
| To arouse                                  | opwekken                                                                              |
| As opposed to (other forms of advertising) | tegenover andere vormen van adverteren                                                |
| Sales forecasting                          | verkoopsvoorspellingen                                                                |
| Salesperson                                | verkoper/verkoopster                                                                  |
| A vehicle                                  | een voertuig                                                                          |
| Complaints                                 | klachten                                                                              |
| Media form                                 | mediavorm                                                                             |
| Car enthusiasts                            | autobewonderaars                                                                      |
| A recommendation                           | een aanbeveling, een advisering                                                       |
| The attractions                            | de aantrekkelijkheden                                                                 |
| To kick the tyres                          | tegen de banden schoppen                                                              |
| To take it for a test drive                | een testrit maken                                                                     |
| A claim                                    | een aanspraak op, een recht                                                           |
| Tough                                      | taak, hardnekkig, moeilijk, lastig                                                    |
| Straightforward                            | easy to understand/simple<br>= gemakkelijk te begrijpen/eenvoudig                     |
| Haggle                                     | argue/negotiate<br>= betogen, debatteren, ruzie maken, bewijzen<br>/onderhandelen     |
| Trade-in                                   | a method of buying a new product by giving your old one as part of the payment for it |

|                                        |                                                                                   |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Browse                                 | = inruilen<br>look at information on the Internet<br>= rondneuzen op het internet |
| Handy                                  | useful<br>= nuttig, bruikbaar                                                     |
| Appraisal form                         | place where you can write you opinion on something<br>= waarderingsplatform       |
| Pop up                                 | appear<br>= verschijnen                                                           |
| Screen out                             | filter out/remove<br>= uitfilteren, verwijderen                                   |
| Although                               | ofschoon                                                                          |
| However                                | echter                                                                            |
| Despite                                | ondanks                                                                           |
| In spite of                            | ondanks                                                                           |
| While                                  | terwijl                                                                           |
| In contrast                            | in tegenstelling                                                                  |
| An advertising camaign                 | een advertentiecampagne                                                           |
| Brand awareness                        | bewustzijn van het merk                                                           |
| Hardly                                 | moeilijk, moeizaam                                                                |
| To catch on                            | aanslagen                                                                         |
| Their market share remained unaffected | hun marktaandeel bleef onaangeroerd                                               |
| Over-the-counter sales                 | verkopen in het klein                                                             |
| To manage to increase sales            | erin slagen de verkopen te verhogen                                               |
| Mass audiences                         | massapubliek                                                                      |
| To target more specialist audiences    | een meer specifiek publieke bedoelen                                              |

## **Unit 11: Sales reports**

|                                |                                                                       |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Sales reports                  | verkoopsrapporten/verkoopsverslagen                                   |
| Telephone sales                | verkopen via de telefoon                                              |
| Mail order                     | bestelling via e-mail                                                 |
| e-sales                        | elektronische verkopen<br>(verkopen mbv elektronische middelen)       |
| sales events                   | verkoopsevenementen                                                   |
| visits from company reps       | bezoeken van bedrijfsvertegenwoordigers<br>(a rep = a representative) |
| retail sales                   | verkopen in de kleinhandel/detailhandel<br>(= in 't klein verkopen)   |
| A time-share holiday home      | een in de tijd gedeeld vakantiehuis                                   |
| Advertising space in magazines | ruimte voor reclame in magazines                                      |
| Corporate catering services    | gezamenlijke/gemeenschappelijke<br>leveringsdiensten                  |
| Life insurance                 | levensverzekering                                                     |
| Machine tools                  | machinegereedschap/machinewerktuigen                                  |
| Rare books                     | zeldzame boeken                                                       |
| Web-design services            | web-design diensten                                                   |
| To increase                    | toenemen/stijgen                                                      |
| To soar                        |                                                                       |
| To rocket                      |                                                                       |

To expand  
To take off

To decrease  
To decline  
To plummet  
To recede  
To shrink  
To fall  
To halve  
To dwindle

Sales resulting from visits by company  
representatives  
On the other hand

To manufacture  
A manufactory

To evaluate  
An expense  
The delegates  
To result in  
In the past four weeks  
To reveal  
Suited  
Keen  
Individual  
To reduce

## **Unit 12: The sales pitch**

the sales pitch

cold-calling

prospective customers  
a property-management company  
a security firm

employees  
occasionally  
verbally or physically threatened  
to occur  
to visit properties  
a large mobile-phone company

to call the police  
the shortcomings of the system  
cover  
to locate workers in difficulties

afnemen/dalen

Verkoopsresultaten van bezoeken door  
bedrijfsverantwoordelijken  
aan de andere kant

fabriceren  
een fabriek

evalueren  
een onkost, een uitgave  
de afgevaardigden  
 resulteren in  
in de vier voorbije weken  
onthullen  
geschikt  
enthousiast  
individueel  
reduceren/verminderen

hoeveelheid op de markt gebrachte  
goederen  
when you phone someone you have  
never spoken to before to sell them a  
product or service  
toekomstige klanten  
een 'bezit-management' bedrijf  
een veiligheidsfirma

werknemers  
nu en dan  
verbaal of fysiek bedreigd  
voorkomen  
eigendommen bezoeken  
een groot bedrijf dat mobiele  
telefoons verkoopt  
de politie opbellen  
de tekortkomingen van het system  
dekking  
de plaats bepalen van arbeiders in  
moeilijkheden

the office reception desk  
to state  
to apologise  
(→ she apologises for taking his time)

to gather information  
names of competitors  
to close a sale

questions in a telephone conversation with their function:

do you mind.. ?

first, can you..?  
would I be right in thinking..?  
and one last question: tell me..?

would you be interested in..?

to crack  
the big company market  
to consider  
the decision-making process

solicit

risk-averse

liability

screening

got them on board

Up and running

Crack

Track record

To calculate the cost of calling

To deliver  
To provide  
The venue  
Too time-consuming  
To settle the invoice

het bureau van de receptie in het kantoor  
verklaren, formuleren, uiteenzetten  
zich verontschuldigen  
(→ ze verontschuldigt zich om hem van zijn tijd te houden)

informatie verzamelen  
namen van concurrenten  
een verkoop sluiten

asking permission  
(= toestemming vragen)  
starting an opening question  
checking an assumption  
signalling that the questions are finishing  
asking whether (= of) someone wants to do something

kraken, find a solution to a problem  
de markt van grote bedrijven  
beschouwen, in aanmerking nemen  
het proces om de beslissing te maken

ask someone for money, information of help  
(= verzoeken, dringend vragen om, lastig vallen)  
have a strong dislike for taking risks  
(= risico-avers)

when you are legally responsible for something  
(= aansprakelijkheid)  
examining someone or something to discover  
If there is anything wrong with them  
(= onderzoeken)

made them part of a group or team  
(= nam hen op in hun team)

operating  
(= in gebruik)

find a solution to a problem  
(= kraken)

all the achievements of failures that someone or something has had in the past  
( letterlijk = 'verslag van van het spoor gaan')

de kost van bellen uitrekenen

leveren  
verstrekken, voorzien  
het trefpunt, de plaats van samenkomst  
te tijdrovend  
de rekening maken, afrekenen

## **WORDLIST BVU SEMESTER 1**

| <b>1) Job satisfaction</b>    |                                       |
|-------------------------------|---------------------------------------|
| Rewarding                     | Belonend                              |
| Stimulating                   | Stimulerend                           |
| Originality                   | Originaliteit                         |
| Creativity                    | Creativiteit                          |
| Come up with (an idea)        | Afkomen met een idee                  |
| No two days are the same      | Variaties in uw werkdagen hebben      |
| Client contact                | Contact met de klant                  |
| Hands-on work                 | Uitvoerend werk                       |
| To hit it off with            | Klikken met iemand                    |
| To get on well with           | Opschieten met iemand                 |
| A rapport between ... and ... | Een verhouding tussen                 |
| Job satisfaction              | Voldoening uit je job                 |
| To put ideas into practice    | Ideeën in praktijk brengen            |
| To work on your own           | Op je eentje werken                   |
| Teamwork                      | Werken in groep                       |
| Sense of achievement          | Een gevoel van iets te hebben bereikt |
| To be chained to a desk       | Saai papierwerk moeten doen           |
| Admin and paperwork           | Administratie en papierwerk           |
| To be snowed under            | Bedolven zijn onder het werk          |
| Bureaucracy / red tape        | Procedures m.b.t. administratie       |
| Perks                         | Extraatjes                            |
| Stressful                     | Stresserend                           |

|                                  |                                                    |
|----------------------------------|----------------------------------------------------|
| Flexibility                      | Flexibiliteit                                      |
| Someone breathing down your neck | Iemand die de ganse tijd op je vingers zit te zien |
| To commute                       | Pendelen                                           |
| To telecommute                   | Telewerken                                         |
| To work from home                | Van thuis uit werken                               |
| Vacation time                    | Vakantie                                           |
| Time off                         | Tijdelijk er tussenuit zijn                        |
| Long hours                       | Lange uren                                         |
|                                  |                                                    |
| <b>2) Management styles 1</b>    |                                                    |
| Satisfaction                     | Voldoening                                         |
| Responsibility                   | Verantwoordelijkheid                               |
| To use their initiative          | Initiatief gebruiken                               |
| Participative                    | Deelnemend aan                                     |
| Decision-making process          | Beslissingsproces                                  |
| Empowerment                      | Machtiging                                         |
| To feel valued                   | Gewaardeerd voelen                                 |
| Motivation                       | Motivatie                                          |
| Morale                           | Moraal                                             |
| Well-being                       | Welzijn                                            |
| Subordinates                     | Ondergeschikten                                    |
| Working under somebody           | Onder iemand werken                                |
| Supervision                      | toezicht                                           |
| Authoritarian                    | Authoritair, nogal streng toezicht-houdend         |

|                               |                                                                             |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Discipline                    | Discipline                                                                  |
| Disciplinary procedures       | Procedures m.b.t. het disciplineren en sturen van je ondergeschikten        |
| Imposed (> to impose)         | Opgelegd                                                                    |
| Consultation                  | Raadpleging                                                                 |
| Theory X                      | Mensen haten hun job en doen er alles aan om het te vermijden               |
| Theory Y                      | Mensen kunnen onder de juiste omstandigheden voldoening krijgen uit hun job |
|                               |                                                                             |
| <b>3) Management styles 2</b> |                                                                             |
| Dissatisfaction               | Ontevredenheid                                                              |
| Hygiene factors               | De aspecten van een job die leiden tot afkeer ervan                         |
| Policy                        | Beleid                                                                      |
| Working conditions            | Werkomstandigheden                                                          |
| Salary                        | Salaris/ wedde                                                              |
| Peer relationships            | Relaties tussen collega's onderling                                         |
| Security                      | Veiligheid                                                                  |
| Motivator factors             | >< hygiënefactoren                                                          |
| Achievement                   | Prestatie                                                                   |
| Recognition                   | Erkenning                                                                   |
| Positive feedback             | Positief antwoord/ feedback                                                 |
| The work itself               | Het werk op zich                                                            |
| Responsibility                | Verantwoordelijkheid                                                        |
| Advancement                   | Vooruitgang/ het hogerop klimmen                                            |
| Career ladder                 | Carriere ladder                                                             |

|                                        |                                                                            |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Personal growth                        | Persoonlijke groei                                                         |
| To consult                             | Raadplegen                                                                 |
| Hierarchy                              | Hierarchy                                                                  |
| To empower                             | Iemand macht toekennen/ machtigen met of voor                              |
| Delegation                             | Het doorschuiven van taken                                                 |
| Hierarchical                           | Hiërarchisch                                                               |
|                                        |                                                                            |
| <b>4) Employment and employability</b> |                                                                            |
| In-house                               | Binnen de onderneming                                                      |
| To outsource                           | Uitspenderen aan een ander bedrijf                                         |
| A job for life                         | Een job voor het leven                                                     |
| Offshoring                             | Het outsourcen van een taak uit de waardeketen aan een buitenlands bedrijf |
| Offshore companies                     | Buitenlandse bedrijven                                                     |
| A competitive edge/ advantage          | Een competitief voordeel                                                   |
| Cost-effective                         | Kost-effectief (~ kostdrukkend)                                            |
| Core activities                        | Kern activiteiten (typisch inherent aan de aard van het bedrijf)           |
| To make redundant                      | Ontslaan                                                                   |
| A contractor                           | Een aannemer                                                               |
| Professional development               | Professionele ontwikkeling                                                 |
| Current trends                         | De huidige manier van werken/ trends                                       |
| Employable                             | Tewerkstelbaar                                                             |
| Lifelong learning                      | Je leven lang leren                                                        |
| A career move                          | Een carrièrezet                                                            |

|                                         |                                                                                                                           |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| To set up on ones' own                  | Op je eentje iets opstarten                                                                                               |
| A freelancer                            | Een freelancer (verschilt van loondienst door de afwezigheid van een vast of langdurig dienstverband/arbeidsovereenkomst) |
| Consultancy services                    | Raadgevingsdiensten/ consulting diensten                                                                                  |
| To work freelance                       | Freelance werken                                                                                                          |
| Portfolio workers                       | Portfolio werknemers                                                                                                      |
| A portfolio                             | Een portefeuille (van effecten)                                                                                           |
|                                         |                                                                                                                           |
| <b>5) Flexibility and inflexibility</b> |                                                                                                                           |
| A flexible job market                   | Een flexibele arbeidsmarkt                                                                                                |
| Flexible working                        | Flexibel werken                                                                                                           |
| Temporary workers                       | Tijdelijke werknemers                                                                                                     |
| Temporary contract                      | Tijdelijk contract                                                                                                        |
| Temp agency                             | Uitzendbureau                                                                                                             |
| Part-time workers                       | Deeltijds werknemers                                                                                                      |
| Job sharing                             | Twee of meerdere mensen werken aan eenzelfde taak                                                                         |
| Job flexibility                         | Job flexibiliteit                                                                                                         |
| To hire                                 | Aannemen                                                                                                                  |
| To fire                                 | Ontslaan                                                                                                                  |
| To let people go                        | ontslaan                                                                                                                  |
| To give someone notice                  | Iemand een waarschuwing geven dat ze zullen ontslagen worden                                                              |
| Redundancy payments                     | Ontslagpremie                                                                                                             |
| Unemployment benefits                   | WW-uitkering (WW= werkloosheidswet))                                                                                      |
| Job creation                            | Het scheppen van banen                                                                                                    |

|                                  |                                                                               |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Job security                     | Job veiligheid                                                                |
| To make employees redundant      | Werknemers ontslaan                                                           |
| Consultation                     | Consultative                                                                  |
| Job protection                   | Job bescherming                                                               |
| Trade unions                     | Vakbonden                                                                     |
| Sick pay                         | Ziekteuitkering, ziektegeld                                                   |
| Parental leave                   | Ouderschapsverlof                                                             |
| Maternity leave                  | Moederschapsverlof                                                            |
| Social charges                   | Sociale lasten                                                                |
| Rigid labour market              | Rigide arbeidsmarkt                                                           |
| Inflexibility                    | > < flexibiliteit                                                             |
| Unemployment                     | Werkloosheid                                                                  |
| Economic growth                  | Economische groei                                                             |
|                                  |                                                                               |
| <b>6) Work-life balance</b>      |                                                                               |
| Under a lot of stress / pressure | Onder veel stress/ druk staan                                                 |
| Stressfull                       | Stresserend                                                                   |
| To be stressed out               | Gestresseerd zijn                                                             |
| To de-stress                     | Ontstressen                                                                   |
| Stress-related illness           | Ziekte vanwege stress                                                         |
| Burn-out                         | Afgeleefd zijn vanwege te zware<br>werkuren te kloppen op dagelijkse<br>basis |
| (nervous) breakdown              | Zenuwinzinking                                                                |
| Stress counselor                 | Raadgever (soms ook therapeut)                                                |

|                            |                                                                                                                                                            |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stress factor              | Oorzaak van stress                                                                                                                                         |
| Stress symptom             | Een aanwijzing van stress                                                                                                                                  |
| Stress management          | Het omgaan met stress                                                                                                                                      |
| Stress industry            | Term gebruikt door critici om te zeggen dat stress problemen zwaar overroepen zijn en verwijzen naar overmatige begeleiding, onderzoek, etc... rond stress |
| Heavy workloads            | Zware werkhoeveelheden                                                                                                                                     |
| To be overworked           | Overwerkt zijn                                                                                                                                             |
| Office politics            | Problemen bij collega's onderling wanneer ze elk trachten hoger op te klimmen binnen het bedrijf                                                           |
| To play politics           | Politieke spelletjes spelen                                                                                                                                |
| Role ambiguity             | Wanneer je verantwoordelijkheden van jouw functie in de onderneming niet helemaal duidelijk zijn                                                           |
| Lack of management support | Gebrek aan management ondersteuning                                                                                                                        |
| Effort-reward imbalance    | Onevenwicht tussen de moeite en tijd die je in werk steekt, en de belonging die hier tegenover staat                                                       |
| Home-work imbalance        | Onevenwicht tussen de tijd die je thuis kunt spenderen, en de tijd die je verplicht bent te spenderen op je werk                                           |
| Workaholics                | werkverslaafden                                                                                                                                            |
| Quality of life            | Levenskwaliteit                                                                                                                                            |
| Commuting                  | Het pendelen                                                                                                                                               |
| To downshift               | terugschakelen                                                                                                                                             |
| To rebalance               | herbalanceren                                                                                                                                              |
| Homeworkers                | Thuiswerkers                                                                                                                                               |
| Work-life balance          | Evenwicht in je werkleven                                                                                                                                  |
| Autonomy                   | Autonomie                                                                                                                                                  |

|                                       |                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Independence                          | Onafhankelijkheid                                                                                                                                                |
| Boundary                              | Grens                                                                                                                                                            |
| To feel isolated                      | Je geïsoleerd voelen                                                                                                                                             |
|                                       |                                                                                                                                                                  |
| <b>7) Managing talent 1</b>           |                                                                                                                                                                  |
| To have talent                        | Talent hebben                                                                                                                                                    |
| A talent (talenten)                   | een talent (talenten)                                                                                                                                            |
| To be talented                        | Getalenteerd zijn                                                                                                                                                |
| A talent pool                         | Een talent pool                                                                                                                                                  |
| To spot and recruit the raw talent    | Nieuw talent opmerken en aanwerven                                                                                                                               |
| Candidates                            | Kandidaten                                                                                                                                                       |
| A firm's culture                      | Bedrijfscultuur                                                                                                                                                  |
| Induction                             | Het onderwijzen van de nieuw aangeworven werknemers in de factoren waarvan het succes van de onderneming afhangt, en de rol die zij zullen spelen in het bedrijf |
| Training and development              | Opleiding en ontwikkeling                                                                                                                                        |
| Capabilities (= skills)               | Vaardigheden                                                                                                                                                     |
| Performance assessment                | Prestatie beoordeling                                                                                                                                            |
| Performance improvement interventions | Het tussenkomen in de manier van werken om prestaties te verbeteren                                                                                              |
| Job rotation                          | Werknemers vervullen verschillende jobs                                                                                                                          |
| Executive education                   | Het trainen van het management                                                                                                                                   |
| 360-degree analysis                   | Managers en werknemers beoordelen elkaars prestaties en krijgen vervolgens allebei individuele coaching                                                          |
| To coach                              | Coachen                                                                                                                                                          |
| Culture or Fit interventions          | Feedback die in een vroeg stadium en nogal sterk wordt opgedrongen aan mensen die weigeren zich aan te                                                           |

|                                 |                                                                                                                            |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | passen aan de cultuur/ regels binnen de onderneming                                                                        |
| Feedback                        | Feedback (letterlijk: terugkoppeling)                                                                                      |
| Succession planning             | Het plannen van wie wie gaat opvolgen en wanneer dat deze opvolging zal gebeuren                                           |
| Staffing needs                  | Nood aan personeelsaanwerving                                                                                              |
| Business model                  | Zakenmodel                                                                                                                 |
| Compensation for contribution   | Een bijdrage vergoeding                                                                                                    |
| Rewards                         | Beloningen                                                                                                                 |
| Commitment                      | Verbintenis                                                                                                                |
| Mobility                        | Mobiliteit                                                                                                                 |
|                                 |                                                                                                                            |
| <b>8) Managing talent 2</b>     |                                                                                                                            |
| Key people                      | Mensen die de juiste combinatie van talenten bezitten die goed in het bedrijf passen                                       |
| Core-competents / super-talents | Mensen die met kop en schouders uit de talent pool steken                                                                  |
| Core competences                |                                                                                                                            |
| Mission-critical                | Essentiëel voor het success van het bedrijf                                                                                |
| ABC approach                    | A = de top (de 10% beste)<br>B = de middengroep<br>C = mensen die op het punt staan ontslagen te worden (de 10% slechtste) |
| Performance assessment          | Prestatie-beoordeling                                                                                                      |
| Top performers                  | De beste presteerders                                                                                                      |
| Talent managers                 | Executives die oordelen wie waar past in het ABC model                                                                     |
| Creatives                       | Creatievelingen                                                                                                            |
| Suits (managers)                | Managers                                                                                                                   |
| To disband                      | Ontbinden                                                                                                                  |

|                                  |                                                             |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| A virtual organization           | Een virtuele organisatie                                    |
| To mentor                        | Opleiden                                                    |
| A mentor                         | Een mentor                                                  |
| A mentee                         | Diegene die wordt opgeleid door de mentor (de gementeerde?) |
| Reverse mentoring                | Wanneer de mentee de mentor zaken aanleert                  |
| Mentorship                       | Mentorschap                                                 |
| Coaching                         | Het coachen                                                 |
| The coach                        | De coach                                                    |
| A coachee                        | Iemand die coaching krijgt                                  |
|                                  |                                                             |
| <b>9) Team building</b>          |                                                             |
| A common purpose                 | Een gemeenschappelijk doel hebben                           |
| Individuals                      | Individuen                                                  |
| Teams                            | Teams                                                       |
| Team building                    | Team building, het scheppen van een groepsgevoel            |
| Level of engagement / commitment | De mate waarin je begaan bent met...                        |
| Team leader                      | Groepsleider                                                |
| Team effort                      | Het werk gedaan door het team als een geheel                |
| Team performance                 | De resultaten geboekt door het team                         |
| Team dynamics                    | De manier waarop teams samenwerken                          |
| Team effectiveness               | De effectiviteit waarmee teams samenwerken                  |
| Team learning                    | Het leren in groep/ teams                                   |
| Team players                     | Teamspelers                                                 |
| The implementer                  | Een uitvoerder                                              |

|                             |                                                                                                                                  |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| The coordinator             | De coordinator                                                                                                                   |
| The shaper                  | De persoon die problemen identificeert, ideeën naar voren schuift                                                                |
| The plant                   | De persoon die de geïdentificeerde problemen oplost en originele ideeën bedenkt                                                  |
| The resource investigator   | De persoon die het verkenningswerk doet; de liaison met de buitenwereld                                                          |
| The monitor-evaluator       | De persoon die de mogelijkheden m.b.t. tal van zaken overziet, en kijkt naar wat haalbaar is en wat niet                         |
| Team worker                 | De persoon die zorgt voor een gezonde groepssfeer, de andere leden steun geeft en conflicten binnen de groep tracht te vermijden |
| The completer               | De persoon die alles in het oog houdt; zorgt dat fouten worden gecorrigeerd en dat er niets wordt vergeten                       |
| Stages of team life:        | Stadia van teamlife:                                                                                                             |
| Forming                     | Vorming van de groep: iedereen is nog wat nerveus; iedereen wacht af hoe de zaken zullen verlopen                                |
| Storming                    | Stadia dat er spanningen optreden binnen de groep; conflicten tussen groepsleden                                                 |
| Norming                     | Het ontstaan van een hechtere band tussen de groepsleden; schepping van een echt groepsgevoel                                    |
| Performing                  | De groep voert de taak uit waarvoor ze uiteindelijk samengesteld werd                                                            |
| Mourning                    | De taak is uitgevoerd, en de groep is no more; de groepsleden moeten emotioneel afscheid nemen van elkaar                        |
|                             |                                                                                                                                  |
| <b>10) the right skills</b> |                                                                                                                                  |
| Hard skills                 | Aangeleerde/ ingestudeerde vaardigheden                                                                                          |
| Soft skills                 | Vaardigheden waarbij toch iets van feeling nodig is                                                                              |
| Tactful                     | Een voorbeeld van een soft skill                                                                                                 |
| Non-authoritarian           | > < autoritair                                                                                                                   |
| Non-dictatorial             | > < niet dictatorieel                                                                                                            |

|                        |                                                                                                                  |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emotional competencies | Emo vaardigheden                                                                                                 |
| Emotional intelligence | Emotionele intelligentie (vb: het kunnen inleven in een ander zijn/ haar gevoelens)                              |
| Self-awareness         | Zelfbewustzijn                                                                                                   |
| Self-regulation        | Zelfregulering                                                                                                   |
| Motivation             | Motivatatie                                                                                                      |
| Impulses               | Impulsen                                                                                                         |
| Initiative             | Initiatief                                                                                                       |
| Stimulation            | Stimulatie                                                                                                       |
| Empathy                | Empathie                                                                                                         |
| To stereotype          | Stereotyperen                                                                                                    |
| Cultural differences   | Culturele verschillen                                                                                            |
| Social skills          | Sociale vaardigheden                                                                                             |
| Cooperation            | Samenwerking                                                                                                     |
| Dispute resolution     | Het beëindigen van ruzies                                                                                        |
| Intelligence quotient  | IQ                                                                                                               |
| Emotional quotient     | EQ                                                                                                               |
| Traits                 | Kenmerken                                                                                                        |
| Drivers                | Karakteristieken die ervoor zorgen dat mensen effectief iets doen                                                |
| Motivation             | Motivatatie                                                                                                      |
| Decisiveness           | Daadkracht                                                                                                       |
| Constrainers           | Karakteristieken die mensen in het gareel houden, hen goede beslissingen laat nemen (vb: het geweten van iemand) |
| Conscientiousness      | Veel moeite steken in je werk en hetgeen je doet probeer je zo goed mogelijk te doen                             |

|                                   |                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Integrity                         | Integriteit, eerlijkheid                                                                                                                                                |
| Enablers                          | Karakteristieken die ervoor zorgen dat mensen presteren en slagen in hun opzet (vb: zelfvertrouwen, zelfbewustzijn)                                                     |
| Sensitivity                       | Weten/ kunnen opmerken hoe anderen zich voelen                                                                                                                          |
| Influence                         | Invloed                                                                                                                                                                 |
| Self-awareness                    | Zelfbewustzijn                                                                                                                                                          |
|                                   |                                                                                                                                                                         |
| <b>11) Equality and diversity</b> |                                                                                                                                                                         |
| Race                              | Ras                                                                                                                                                                     |
| Gender                            | geslacht                                                                                                                                                                |
| Geographic origin                 | Geografische oorsprong (als in waar je vandaan komt)                                                                                                                    |
| Sexual orientation                | Hetroseksualiteit vs. homoseksualiteit                                                                                                                                  |
| Family status                     | Getrouwd, single, in een relatie, etc..                                                                                                                                 |
| Social background                 | Sociale achtergrond                                                                                                                                                     |
| Age                               | Leeftijd                                                                                                                                                                |
| Education                         | Onderwijsniveau                                                                                                                                                         |
| Disability                        | Handicap                                                                                                                                                                |
| Sexism                            | Seksisme                                                                                                                                                                |
| Sexist attitudes                  | Seksistisch gedrag                                                                                                                                                      |
| Sex discrimination                | Discriminatie op basis van geslacht                                                                                                                                     |
| Glass ceiling                     | Het figuurlijke glazen dak dat verwijst naar de beperkte doorgroeimogelijkheden van vrouwen binnen een bedrijf, vanwege hun geslacht. → vorm van seksuele discriminatie |
| Stereotypical                     | Stereotypisch                                                                                                                                                           |

|                            |                                                                                                             |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Roles                      | Banen en activiteiten                                                                                       |
| Gender stereotyping        | Het stereotyperen op basis van geslacht                                                                     |
| Race                       | Ras                                                                                                         |
| Ethnicity                  | Ethniciteit                                                                                                 |
| Racial discrimination      | Discriminatie op basis van ras                                                                              |
| Racism                     | Racisme                                                                                                     |
| Racist                     | Racistisch                                                                                                  |
| A racist                   | Een racist                                                                                                  |
| Ageism                     | Leeftijdscdiscriminatie                                                                                     |
| Ageist attitudes           | Leeftijdscdiscriminerend gedrag                                                                             |
| Affirmative action         | In de VS: wanneer er hulp wordt geboden aan gediscrimineerde mensen op vlak van onderwijs en tewerkstelling |
| Equal opportunities        | De britse versie van affirmative action                                                                     |
| Positive discrimination    | Positieve discriminatie (vb: affirmative action, equal opportunities)                                       |
| Equal opportunities policy | Beleid dat voor gelijke kansen moet zorgen rond de werknemers binnen het bedrijf                            |
| Dignity at work policy     | = equal opportunities policy                                                                                |
| Equality                   | Gelijkheid                                                                                                  |
| Diversity                  | Diversiteit                                                                                                 |
| Background                 | Achtergrond                                                                                                 |
| Social                     | Social                                                                                                      |
| Demographic                | Demografisch                                                                                                |
| Ethnic minorities          | Ethnische minderheden                                                                                       |
| Diverse workforce          | Een divers personeelsbestand                                                                                |

|                      |                                                                         |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Diversity training   | Werknemers wijzen op het belang van diversiteit                         |
| Diversity initiative | Een actie die wordt ondernomen om diversiteit te verhogen               |
| Diversity statement  | Een verklaring van het bedrijf over hoe zij staat tegenover diversiteit |
| Diversity strategy   | Een lange termijn plan om diversiteit effectief uit te gaan voeren      |
| Diversity management | De manier waarop diversiteit wordt gemanaged in een bedrijf             |
| Diversity programme  | Een programma, opgesteld om diversiteit in praktijk te stellen          |
|                      |                                                                         |

## 12) What is quality?

|                                |                                                                                                                                    |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conformity                     | Overeenstemming                                                                                                                    |
| Conformance to specification   | Conform blijven aan de specifieke richtlijnen rond het product als een geheel en de manier waarop het wordt gemaakt/ geassembleerd |
| Components                     | Onderdelen                                                                                                                         |
| Consistency                    | Consistentie                                                                                                                       |
| Elimination of variation       | Geen variaties                                                                                                                     |
| Zero defects                   | Geen defecten                                                                                                                      |
| Right first time               | Goed vanaf de eerste keer                                                                                                          |
| Reworking                      | Werk opnieuw doen                                                                                                                  |
| Faults                         | Fouten/ defecten                                                                                                                   |
| Defects                        | Defecten                                                                                                                           |
| Employee involvement           | werknemers worden meer betrokken bij reilen en zeilen van het bedrijf                                                              |
| Total quality management (TQM) | De kwaliteit van producten wordt over de ganse productielijn opgevolgd                                                             |
| Satisfy customer needs         | Voldoen aan de noden van de klant                                                                                                  |
| Customer approval              | Goedkeuring/ tevredenheid van de klant (over een bepaald product)                                                                  |
| Customer expectations          | Verwachtingen van de klant                                                                                                         |

|                                                    |                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| To exceed (expectations)                           | Overstijgen (van verwachtingen)                                                                                                                                                                           |
| Customer delight                                   | Verrukking van de klant (zeer grote tevredenheid)                                                                                                                                                         |
| Expectations                                       | Verwachtingen                                                                                                                                                                                             |
| (Product)performance                               | de prestatie van het product (doet het datgene waarvoor het gemaakt werd?)                                                                                                                                |
| Features                                           | Karakteristieken                                                                                                                                                                                          |
| Reliability                                        | Betrouwbaarheid                                                                                                                                                                                           |
| Technical durability                               | Hoe lang een product kan meegaan (de verwachte leeftijd van een product)                                                                                                                                  |
| Serviceability                                     | De mate van het gemak waarmee een product kan onderhouden of hersteld worden                                                                                                                              |
| Aesthetics                                         | De esthetiek, schoonheid van iets (de 'looks' van een product)                                                                                                                                            |
| Perceived quality                                  | Kwaliteit zoals ze wordt waargenomen door de klant                                                                                                                                                        |
| Value for money                                    | Waar voor je geld                                                                                                                                                                                         |
|                                                    |                                                                                                                                                                                                           |
| <b>13) Quality standards</b>                       |                                                                                                                                                                                                           |
| The international organization for standardization | (eens google'n)                                                                                                                                                                                           |
| Standards institutes                               | (ook google'n)                                                                                                                                                                                            |
| International standards                            | Gedocumenteerde/ neergeschreven overeenkomsten waarin technische specificaties en andere criteria/ richtlijnen zijn opgenomen om te garanderen dat goederen en diensten hun bedoelde nut kunnen vervullen |
| Technical specifications                           | Technische specificaties                                                                                                                                                                                  |
| Criteria                                           | Criteria                                                                                                                                                                                                  |
| Fit for purpose                                    | Geschikt voor gebruik                                                                                                                                                                                     |
| Quality management                                 | Het managen/ waken over kwaliteit                                                                                                                                                                         |
| Quality management systems                         | De standaard om garantie te kunnen bieden rond de kwaliteitsvereisten en                                                                                                                                  |

|                                       |                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       | de klanttevredenheid (nogal vaag eigenlijk...)                                                                                                                                                           |
| Customer satisfaction                 | Klanttevredenheid                                                                                                                                                                                        |
| Supplier-customer relationships       | Klant-leverancier verhouding                                                                                                                                                                             |
| Environmental management              | Management dat rekening houdt met het te werk gaan op een milieugewijs duurzame manier                                                                                                                   |
| Environmentally sustainable           | Onderhoudbaar rekening houdend met de omgeving                                                                                                                                                           |
| To apply for certification            | (zie hb voor context)                                                                                                                                                                                    |
| Generic standards                     | Generieke normen (zegt eigenlijk niet veel → google'n)                                                                                                                                                   |
| Top management                        | Het top management                                                                                                                                                                                       |
| Statutory and regulatory requirements | Wettelijke en reglementaire bepalingen                                                                                                                                                                   |
| Measurable objectives                 | Meetbare                                                                                                                                                                                                 |
| Resource management                   | Het managen van middelen                                                                                                                                                                                 |
| Inputs                                | Inputs                                                                                                                                                                                                   |
| Resources                             | Bronnen                                                                                                                                                                                                  |
| Materials                             | Materialen                                                                                                                                                                                               |
| Customer satisfaction                 | klanttevredenheid                                                                                                                                                                                        |
| Training effectiveness                | De effectiviteit van training                                                                                                                                                                            |
| Continual improvement ( = “kaizen”)   | Het continu streven naar een betere versie van een bestaand product (continual improvement is engels voor kaizen, een japans woord dat verwijst op het perfectionistische karakter inherent aan jappers) |
|                                       |                                                                                                                                                                                                          |
| <b>14) Quality and people</b>         |                                                                                                                                                                                                          |
| Models                                | Modellen                                                                                                                                                                                                 |
| Frameworks                            | Raamwerken (? → mogelijks iets anders bedoeld...)                                                                                                                                                        |
| Investors in People                   | (eens google'n)                                                                                                                                                                                          |

|                                    |                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Good practice                      | Zie hb voor context                                                                                                                                                         |
| Investors in people Standard       | Geen idee...                                                                                                                                                                |
| Commitment                         | Toewijding, verbintenis                                                                                                                                                     |
| Planning                           | Het plannen (in zijn context zien)                                                                                                                                          |
| The EFQM Excellence model          | Een model opgezet voor Europese bedrijven om betere goederen en diensten af te zetten door gebruik van spitstechnologische managementpraktijken (nogal letterlijk vertaald) |
| Stakeholders                       | Aandeelhouders                                                                                                                                                              |
| Resources                          | Bronnen                                                                                                                                                                     |
| Policy & strategy                  | Beleid & strategie                                                                                                                                                          |
| People management                  | De manier waarop mensen worden gemanaged/ geleid                                                                                                                            |
| Leadership                         | leiderschap                                                                                                                                                                 |
| Processes                          | Processen (vertaling zegt niets → in context plaatsen)                                                                                                                      |
| Enablers                           | Factoren die bijdragen tot kwaliteit                                                                                                                                        |
| Results                            | De resultaten                                                                                                                                                               |
| Business results                   | De winsten gemaakt door een onderneming                                                                                                                                     |
| Customer satisfaction              | Klanttevredenheid                                                                                                                                                           |
| Impact on society                  | Impact op de maatschappij                                                                                                                                                   |
| People satisfaction                | Hoe managers, werknemers, aandeelhouders,... staan tegenover het bedrijf                                                                                                    |
|                                    |                                                                                                                                                                             |
| <b>15) Striving for perfection</b> |                                                                                                                                                                             |
| Benchmarking                       | het zoeken en toepassen van best practices                                                                                                                                  |
| Performance                        | Het presteren                                                                                                                                                               |
| Best practice                      | Het uitvoeren van praktijk/activiteit op de (op dat moment) beste manier                                                                                                    |

|                               |                                                                                                                |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Benchmarking exercise         | Zich benchmarken met andere bedrijven                                                                          |
| Benchmark themselves against  | Zich vergelijken met andere bedrijven                                                                          |
| Internal benchmarking         | Het meten van de prestaties van de verschillende departementen binnen een bedrijf en ze met elkaar vergelijken |
| Competitive benchmarking      | Kijken hoe andere bedrijven de zaken aanpakken (algemeen)                                                      |
| Functional benchmarking       | Kijken bij andere bedrijven hoe zij personeelsaanwerving doen, hoe zij produceren,...                          |
| Reverse engineering           | Omgekeerd te werk gaan: vertrekken van een afgewerkt product en kijken hoe alles ineens zit                    |
| Defects per million           | Aantal defecten per miljoen                                                                                    |
| Two Sigma quality             | 45 000 defecten per miljoen onderdelen                                                                         |
| Six Sigma quality             | 1 > defecten per 300 000 onderdelen                                                                            |
| Zero defects                  | Geen defecten                                                                                                  |
|                               |                                                                                                                |
| <b>16) Strategic thinking</b> |                                                                                                                |
| A strategy                    | Een strategie                                                                                                  |
| Strategic success             | Succes van een gekozen strategie                                                                               |
| Profitability                 | winstgevendheid                                                                                                |
| Planning                      | Het plannen                                                                                                    |
| Resource allocation           | Alloceren van middelen                                                                                         |
| Resources                     | Middelen                                                                                                       |
| Assets                        | Active                                                                                                         |
| Objective                     | Doel                                                                                                           |
| To formulate a strategy       | Een strategie formuleren/ vormen                                                                               |
| Vision                        | Visie: waar we naartoe willen                                                                                  |

|                                              |                                                                                                                       |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A mission statement                          | Een verklaring waarin staat wat we van plan zijn en wat we willen bereiken                                            |
| Commitment                                   | Verbintenis                                                                                                           |
| Implementation                               | Implementering                                                                                                        |
| Strategic move                               | Een strategische zet                                                                                                  |
| Strategic partnership                        | Een partnership aangegaan uit strategische overwegingen                                                               |
| Strategic decision                           | Een strategische beslissing                                                                                           |
| Strategic acquisition                        | Aanwerving van een bedrijf uit strategische overwegingen                                                              |
| Strategic goal                               |                                                                                                                       |
| Strategic vision                             |                                                                                                                       |
| To defend a market                           | Een markt verdedigen tegen nieuwe bedrijven die willen instappen                                                      |
| To attack a market                           | Jezelf op een markt gooien en daar gaan concurreren met andere bedrijven; voor het eerste op deze markt iets verkopen |
| To establish a foothold/ toehold in a market | Een klein deel van de markt inpalmen om vervolgens te kunnen uitbreiden                                               |
| To invade a market                           | Steeds succesvoller worden in een bepaalde markt                                                                      |
| To dominate a market                         | De grootste speler zijn op een bepaalde markt                                                                         |
| To withdraw from a market                    | Zich terugtrekken uit een markt                                                                                       |
| Cut-throat                                   | Moordend (als in moordende concurrentie)                                                                              |
| Ferocious                                    | Woest                                                                                                                 |
| Intense                                      | Intens                                                                                                                |
| Fierce                                       | Fel                                                                                                                   |
| Stiff                                        | Rigide, straf (als in straffe competitive)                                                                            |
| To encourage competition                     | aanmoedigen                                                                                                           |
| To intensify                                 | Intenser maken                                                                                                        |

|                                           |                                                                                                |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| To sharpen                                | aanscherpen                                                                                    |
| To harm                                   | Schaden                                                                                        |
| To inhibit                                | Verhinderen                                                                                    |
| To stifle                                 | Verhinderen                                                                                    |
| Competitors                               | deelnemers, concurrenten                                                                       |
| Key players                               | De grootste concurrenten                                                                       |
| Minor players                             | De kleinere bedrijven die ook in een markt spelen                                              |
| Monopolies                                | Monopolies                                                                                     |
| Competing (e.g. competing products)       | Concurrerend                                                                                   |
| Competitive (e.g. competitive products)   | Concurrentiëel                                                                                 |
| Competing bids                            | Aangeboden prijzen voor bedrijven bij overnames                                                |
| Competing offerings                       | Producten van verschillende bedrijven                                                          |
| Competing suppliers                       | Bedrijven die gelijkaardige goederen en diensten aanbieden                                     |
| Competing technologies                    | Technische manieren om iets aan te pakken                                                      |
| Competitive position                      | De plaats die een bedrijf inneemt t.o.v. concurrenten                                          |
| Competitive pressure                      | Druk die de ene concurrent aan de andere kan opleggen                                          |
| Competitive price                         | Concurrentiële prijs                                                                           |
| Competitive threat                        | Iets wat een bedrijf kan doen om zijn concurrent te hinderen, of om zijn positie te verzwakken |
| Competitive advantage / edge              | Competitief voordeel                                                                           |
| Competitive strategy                      | Een plan met oog op succes, en de verhouding ervan t.o.v. de concurrentie                      |
|                                           |                                                                                                |
| <b>18) Companies and their industries</b> |                                                                                                |
| Competitive forces                        | De drijfveren achter competitiviteit                                                           |

|                                                      |                                                                                  |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Industry                                             | Industrie                                                                        |
| Competitive strategy                                 | Zie bovenaan                                                                     |
| To build and maintain a competitive advantage        | Een competitief voordeel opbouwen en behouden                                    |
| Strengths, weaknesses, opportunities, threats (SWOT) | Sterke kanten, zwakheden, kansen, bedreigingen                                   |
| Environment                                          | Omgeving                                                                         |
| External factors                                     | Kansen en bedreigingen in de omgeving van een bedrijf                            |
| Core competencies                                    | Kern competenties                                                                |
| Internal factors                                     | Hoe een bedrijf zich organiseert, omspringt met zijn HR, knowhow, uitrusting,... |
| Cost leadership                                      | Producten aanbieden tegen de laagste prijs (onder vorm van een strategie)        |
| Volume industries                                    | Industrieën waarin producten worden geproduceerd aan grote hoeveelheden          |
| Differentiation                                      | Producten aanbieden die een meerwaarde t.o.v. de producten van de concurrent     |
| Added-value                                          | Toegevoegde waarde/ meerwaarde                                                   |
| Focus                                                | Focus                                                                            |
| Niche                                                | Niche (als in 'een nichemarkt')                                                  |
| To be stuck in the middle                            | Ergens middenin zitten en er niet weg geraken                                    |
|                                                      |                                                                                  |
| <b>19) Key strategic issues</b>                      |                                                                                  |
| Concentrated industries                              | Geconcentreerde industrieën                                                      |
| To be fragmented                                     |                                                                                  |
| A market share                                       | Een marktaandeel                                                                 |
| Low entry barriers                                   | Lage instap-barrières                                                            |
| Attractive                                           | Aantrekkelijk                                                                    |
| Profitability                                        | Winstgevendheid                                                                  |

|                                           |                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entrants                                  | Bedrijven die instappen                                                                                                                                                                                                |
| High entry barriers                       | Hoge instap-barrières                                                                                                                                                                                                  |
| Acquisitive                               | Hebzuchtig                                                                                                                                                                                                             |
| Acquisitions/ takeovers                   | Overnames                                                                                                                                                                                                              |
| Strategic acquisitions                    | Strategische overnames                                                                                                                                                                                                 |
| To merge                                  | Fuseren                                                                                                                                                                                                                |
| Vertical integration                      | Verticale integratie (wanneer een onderneming zijn leveranciers opkoopt)                                                                                                                                               |
| Unwieldy conglomerate                     | Een holding met een groot aantal dochtermaatschappijen die moeilijk lucratief in groep kunnen gemanaged worden                                                                                                         |
| Subsidiaries                              | Dochtermaatschappijen                                                                                                                                                                                                  |
| Portfolio theory                          | Wanneer de vraag naar goederen of diensten van één van de bedrijven uit het conglomeraat zou dalen, zou het gecompenseerd worden door een stijgende vraag naar goederen of diensten van een ander bedrijf uit de groep |
| To dispose of/ divest non-core businesses | Verkopen van bedrijven die zich niet bezig houden met de hoofdactiviteit van de onderneming                                                                                                                            |
| To concentrate on core businesses         | Zich toeleggen op kernactiviteiten                                                                                                                                                                                     |
| The make or buy decision                  | De beslissing om te gaan outsourcen of zelf te produceren                                                                                                                                                              |
| In-house                                  | Binnen het bedrijf                                                                                                                                                                                                     |
| Family(-owned) businesses                 | Een familiebedrijf                                                                                                                                                                                                     |
| chaebols                                  | Familiebedrijven waarbij de verschillende schakels in de waardeketen worden beheerd door familieleden                                                                                                                  |
|                                           |                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>20) innovation</b>                     |                                                                                                                                                                                                                        |
| To foster creativity and innovation       | Aansporen/ cultiveren van creativiteit en innovatie                                                                                                                                                                    |

|                                         |                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bureaucratic                            | Bureaucratisch                                                                                                                                                                                      |
| Creative                                | Creatief                                                                                                                                                                                            |
| Skunk works                             | Een plaats buiten de bedrijfssites waar aan innovaties wordt gewerkt                                                                                                                                |
| New product development                 | Het ontwikkelen van nieuwe producten                                                                                                                                                                |
| Research & Development (R&D)            | Onderzoek en ontwikkeling                                                                                                                                                                           |
| Focus groups                            | Groepen van consumenten die hun mening geven over producten                                                                                                                                         |
| Development process                     | Ontwikkelingsproces                                                                                                                                                                                 |
| Bring a product to market               | Een product op de markt brengen                                                                                                                                                                     |
| First mover advantage                   | Het voordeel van als eerste in te stappen en op die manier de markt kan beïnvloeden                                                                                                                 |
| Trendsetters                            | Trendsetters                                                                                                                                                                                        |
| Innovators                              | Bedrijven die met nieuwe concepten afkomen                                                                                                                                                          |
| Followers                               | Bedrijven die zelf niet innoveren maar gewoon mee op de trein springen                                                                                                                              |
| Pioneers                                | De 'first-movers'                                                                                                                                                                                   |
| Emerging industry                       | Een opduikende industrie/ een nieuwe industrie                                                                                                                                                      |
| Technology                              | technologie                                                                                                                                                                                         |
| Attractive                              | Aantrekkelijk                                                                                                                                                                                       |
| Structure                               | Structuur                                                                                                                                                                                           |
| To establish                            | Vestige                                                                                                                                                                                             |
| To drop out                             | Uitstappen                                                                                                                                                                                          |
| a process of shakeout and consolidation | Een proces waarbij kleine bedrijven uit de markt moeten stappen omdat ze de oplopende kosten die voortvloeien uit een steeds meer verhittende competitie met grotere bedrijven, niet meer aankunnen |
| to dominate                             | Domineren                                                                                                                                                                                           |
| mature                                  | Volgroeid                                                                                                                                                                                           |

|                                     |                                                                                              |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     |                                                                                              |
| <b>21) Preparing for the future</b> |                                                                                              |
| To anticipate                       | Anticiperen                                                                                  |
| Social and economic environment     | Social-economische omgeving                                                                  |
| To respond to changes               | Reageren op veranderingen                                                                    |
| Scenario planning                   | Gereed zijn om te reageren op veranderingen in de maatschappij en de economie in zijn geheel |
| To evolve                           | Evolueren                                                                                    |
| Futurologist                        | Futuroloog                                                                                   |
| Futurist                            | Futurist (?)                                                                                 |
| Futurology                          | Futurology                                                                                   |
| To forecast/ predict                | Voorspellen                                                                                  |
| The Delphi method                   | De Delphi method                                                                             |
| A panel of experts                  | Een panel van deskundigen                                                                    |
| An iterative process                | Een iteratief proces/ een herhalend proces                                                   |
| To converge                         | Convergeren, samenlopen                                                                      |
| To reach a consensus                | Tot een overeenstemming komen                                                                |
| Predictions                         | Voorspellingen                                                                               |
| Applications                        | Toepassingen                                                                                 |
| A structured group                  | Een gestructureerde groep                                                                    |
| Mini-Delphi                         | Het gebruik van de Delphi methode in face-to-face meetings                                   |
| Risk management                     | Risico management                                                                            |
| Nationalization of assets           | Nationalisering van activa (door de overheid)                                                |
| Social responsibility               | Sociale verantwoordelijkheid                                                                 |

|                                   |                                                                                                                |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Image                             | Imago                                                                                                          |
| Public relations disaster         | Een catastrofe m.b.t. PR                                                                                       |
| Crises                            | Crisissen                                                                                                      |
| Contingency plans                 | Rampenplannen                                                                                                  |
| Crisis management plans           | = contingency plans                                                                                            |
| Business continuity plans         | Plannen betreffende het voort kunnen zetten van de bedrijfsactiviteit wanneer technische complicaties opduiken |
|                                   |                                                                                                                |
| <b>22) The four Ps and beyond</b> |                                                                                                                |
| Product                           | Product                                                                                                        |
| Offers                            | Offertes                                                                                                       |
| Offerings                         | Aanbods                                                                                                        |
| Pricing                           | Het zetten van prijzen                                                                                         |
| Place                             | Plaats                                                                                                         |
| Distribution channels             | Distributiekkanalen                                                                                            |
| Outlets                           | kleinhandel                                                                                                    |
| Promotion                         | Promotie                                                                                                       |
| advertising                       | Het adverteren                                                                                                 |
| marketing mix                     | Marketing mix                                                                                                  |
| in contact with                   | In contact met                                                                                                 |
| helpful                           | Nuttig                                                                                                         |
| well-trained                      | Goed opgeleid                                                                                                  |
| highly informed                   | Goed geïnformeerd                                                                                              |
| motivated                         | Gemotiveerd                                                                                                    |

|                                              |                                                                                          |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| sales process                                | Verkoopproces                                                                            |
| after-sales service                          | Dienst na-verkoop                                                                        |
| sales support                                | Algemene term: de hulp die klanten krijgen van de winkeliers bij het kopen van producten |
| process                                      | Proces                                                                                   |
| efficient                                    | Efficient                                                                                |
| customer experience                          | Ervaring van de klant met ...                                                            |
| physical evidence                            | Materiëel bewijs                                                                         |
| intangible                                   | Immateriëel                                                                              |
|                                              |                                                                                          |
| <b>23) Customer satisfaction (the 4 C's)</b> |                                                                                          |
| Customer solution                            | Voor elk probleem van elke klant een gepaste oplossing vinden                            |
| Customer cost                                | De prijs betaald door de klant voor een product                                          |
| Convenience                                  | Gemak                                                                                    |
| Customer focus/ customer orientation         | Klant is koning                                                                          |
| To meet expectations                         | Tegemoet komen aan verwachtingen                                                         |
| Customer satisfaction                        | Klanttevredenheid                                                                        |
| To fall below expectations                   | Beneden verwachtingen vallen                                                             |
| Customer delight                             | De klant is verrukt (maar dan in zelfstandig naamwoord gegoten)                          |
| To be involved in                            | Betrokken zijn in                                                                        |
| Degree of involvement                        | Graad van betrokkenheid                                                                  |
| Word-of-mouth                                | Mond-aan-mond reclame                                                                    |
| Customer loyalty                             | Klantentrouw                                                                             |
| Allegiance                                   | Trouw                                                                                    |

|                                      |                                                                                                                                      |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Customer retention                   | Klantenbinding                                                                                                                       |
| Repeat business                      | Zaken doen met klanten die blijven terugkomen                                                                                        |
| Customer defection                   | Het overlopen van klante naar een concurrent                                                                                         |
| Lost customer analysis               | Analyseren waarom de klant zou zijn overgelopen                                                                                      |
| Defected                             | Overgelopen                                                                                                                          |
| Churn                                | Het percentage klanten die jaarlijks van leverancier veranderen                                                                      |
| To build customer base               | Klantenbasis opbouwen                                                                                                                |
|                                      |                                                                                                                                      |
| <b>24) Knowing your customers 1</b>  |                                                                                                                                      |
| Market intelligence                  | Het kennen van de laatste trends in de markt: markt intelligentie                                                                    |
| Trends in a market                   | De trends in een bepaalde markt (welke soorten producten zijn gewild, welke niet, etc...)                                            |
| Mystery shoppers                     | Onderzoekers die zich voordoen als ordinaire winkelaars                                                                              |
| Market research / marketing research | Marktonderzoek                                                                                                                       |
| Market research firm                 | Bedrijf dat zich specialiseert in het uitvoeren van marktonderzoeken                                                                 |
| Secondary data                       | Informatie die reeds bestaat en beschikbaar is aan het publiek                                                                       |
| Primary data                         | Informatie verzameld voor een specifiek doel                                                                                         |
| To define the problem                | Het probleem definiëren                                                                                                              |
| The research objectives              | De doelen van het onderzoek                                                                                                          |
| Develop the research plan            | Een onderzoeksplan ontwikkelen                                                                                                       |
| To collect the data                  | Gegevens verzamelen                                                                                                                  |
| Observational approach               | Het verzamelen van klantengegevens door klanten te observeren                                                                        |
| Focus group                          | Een kleine groep van mensen die een product, dienst of iets anders beoordelen in een onderlinge discussie, geleid door een moderator |

|                                     |                                                                              |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| A moderator                         | De persoon die de discussie in goede banen leidt                             |
| Online focus group                  | Een groep van mensen die het product online bespreken                        |
| Survey research                     | Onderzoeksmethode waarbij klantgegevens worden verzameld via een vragenlijst |
| A questionnaire                     | Een vragenlijst                                                              |
| Mall intercepts                     | Het verzamelen van gegevens door mensen aan te klampen in shopping centra    |
| Behavioural data                    | Gegevens over klantgedrag                                                    |
| Data mining                         | Het kopen van klantgegevens                                                  |
| Experimental research               | Klantgegevens verzamelen via experimenten                                    |
| Testing hypotheses                  | Uittesten van hypotheses                                                     |
| Samples                             | Monsters, stalen (letterlijk) steekproeven (context hb)                      |
| To analyse data                     | Gegevens analyseren                                                          |
| Statistical techniques              | Technieken uit de statistiek                                                 |
| To draw conclusions                 | Besluiten trekken                                                            |
| To present findings                 | Bevindingen tonen/presenteren                                                |
| Marketing plan                      | marketing plan                                                               |
| A tactical or operational plan      | Plan betreffende de tactiek die men gaat gebruiken                           |
| Strategic marketing plan            | Plan dat de strategie bevat betreffende de marketing rond een product        |
|                                     |                                                                              |
| <b>25) Knowing your customers 2</b> |                                                                              |
| A segment                           | Een segment                                                                  |
| Segmentation                        | Segmentatie                                                                  |
| To differentiate                    | Differentiëren                                                               |
| To position                         | Positioneren                                                                 |

|                                       |                                                                                                                               |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Target groups                         | Doelgroepen                                                                                                                   |
| Behavioural segmentation              | Indeling o.b.v. gedrag                                                                                                        |
| Situation of use                      | Gebruik/ keuze van een product hangt af van de situatie waarin de klant zich bevindt (vb: op café een pintje, thuis een cola) |
| Demographic segmentation              | Indeling o.b.v. leeftijd, beroep en zelfs sociale klasse                                                                      |
| Social class                          | Sociale klasse (cfr. De verschillende lagen in de maatschappij)                                                               |
| To appeal to                          | Aantrekkelijk zijn voor                                                                                                       |
| Psychographics                        | Mensen categoriseren o.b.v. waarden, meningen, activiteiten en interesses (vb: het VALS systeem)                              |
| Actualizers                           | Succesvolle mensen met een dure smaak in producten                                                                            |
| Strugglers                            | Arme, oudere mensen die trouw blijven aan een bepaald merk                                                                    |
| Experiencers                          | Jonge mensen die veel geld uitgeven aan muziek en kleren zonder veel vooraf te plannen wat ze juist gaan kopen                |
| Believers                             | Conservatieve mensen die liever producten kopen waarmee ze bekend zijn, of die van een gevestigd merk zijn                    |
| Makers                                | Pragmatische mensen met een familie die zoeken naar praktische, functionele producten zoals gereedschap                       |
| Strivers                              | Mensen met weinig geld, maar die producten uit de duurdere prijsklasse kopen om de actualizers te kunnen imiteren             |
| Radio-frequency identification (RFID) | Een techniek die wordt gebruikt om de aankopen van klanten te kunnen opvolgen                                                 |
| To track                              | Opvolgen                                                                                                                      |
| Loyalty cards                         | Trouwe-klant kaartjes (vb: 10 broodjes kopen = 1 gratis)                                                                      |
| Electronic readers                    | Scannen labels om te zien wat er allemaal in een winkelwagen zit                                                              |
| Profiles                              | Profielen (opgesteld voor elke klant afzonderlijk)                                                                            |
| Traffic                               | Verkeer                                                                                                                       |

|                                        |                                                                         |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| To interact with                       | Interageren met                                                         |
| Virtual shopping carts                 | Virtuele winkelwagens (online shoppen)                                  |
| To abandon                             | verlaten                                                                |
| Internet usage                         | Internetgebruik                                                         |
| Privacy                                | Privacy                                                                 |
| Confidentiality                        | Vertrouwelijkheid                                                       |
|                                        |                                                                         |
| <b>26) Knowing your customers 3</b>    |                                                                         |
| Data management                        | Het managen van data/ gegevens                                          |
| Points                                 | Punten (kunnen door klanten verzameld worden bij aankoop van producten) |
| To be redeemed against                 | Ingeruild worden                                                        |
| Buying habits                          | Koopgewoonten                                                           |
| To enrich a database                   | Een database verrijken                                                  |
| Data analysis                          | Data-analyse                                                            |
| Data protection                        | Gegevensbescherming                                                     |
| Data warehousing                       | Opslaan van gegevens                                                    |
| Data warehouses                        | Opslagplaatsen van gegevens                                             |
| Consumer behavior                      | Klantgedrag                                                             |
| To target                              | Richten/ mikken (op)                                                    |
| Consumer profiles                      | Consumentprofielen                                                      |
| Customer relationship management (CRM) | Het managen van klantenrelaties                                         |
| CRM software packages                  | CRM software pakketten                                                  |
| CRM solutions                          | = CRM software packages                                                 |

|                                                        |                                                                                           |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| One-to-one marketing                                   | Marketing op individueel niveau                                                           |
| Segment-of-one marketing                               |                                                                                           |
| Mass customization                                     | Het gebruikt van computergebaseerde productiesystemen om aangepaste output te genereren   |
|                                                        |                                                                                           |
| <b>27) Brands and branding</b>                         |                                                                                           |
| A brand (to create / maintain / protect / enhance ...) | Een merk                                                                                  |
| Brand image                                            | Merkimago                                                                                 |
| Brand loyalty                                          | Merkentrouw                                                                               |
| Brand awareness                                        | Merkbekendheid                                                                            |
| Brand identity                                         | Merkidentiteit                                                                            |
| Brand recognition                                      | Merk(h)erkenning                                                                          |
| Brand equity                                           | merkwaarde                                                                                |
| To position a brand                                    | Een merk positioneren                                                                     |
| Brand positioning                                      | merkpositionering                                                                         |
| To position products                                   | Producten positioneren                                                                    |
| A positioning map                                      | Een kaart waarop de relatieve posities van de verschillende producten op staan aangegeven |
| A flagship brand                                       | Topmerk                                                                                   |
| A generic brand                                        | Huismerk                                                                                  |
| Brand stretching / brand extension                     | Merkuitbreiding                                                                           |
| To associate                                           | Associëren                                                                                |
| Brand dilution                                         | Merkverwatering                                                                           |
| To damage the core brand                               | Het hoofdmerk beschadigen                                                                 |
|                                                        |                                                                                           |

|                                    |                                                                                                                                                            |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>28) Global brands</b>           |                                                                                                                                                            |
| To appoint                         | Aanwijzen, benoemen                                                                                                                                        |
| Agents                             | Agenten                                                                                                                                                    |
| Indirect export                    | Indirect export                                                                                                                                            |
| Sales area                         | Afzetgebied                                                                                                                                                |
| Direct export                      | Directe export                                                                                                                                             |
| Export manager                     | Export manager                                                                                                                                             |
| To license                         | Toestemming geven voor                                                                                                                                     |
| Rights to manufacture              | Productierechten                                                                                                                                           |
| Under license                      | Onder licentie                                                                                                                                             |
| Licensing agreement                | licentieovereenkomst                                                                                                                                       |
| A joint venture                    | Gezamenlijke onderneming (als in 'twee bedrijven ondernemen gezamenlijk iets')                                                                             |
| Direct investment                  | Directe investering                                                                                                                                        |
| Global offerings                   | Dezelfde producten wereldwijd aanbieden                                                                                                                    |
| Homogenous market                  | Homogene markt                                                                                                                                             |
| To adapt                           | Aanpassen                                                                                                                                                  |
| Glocalization                      | Samentrekking van globalisering en localisering; bij het globaal distribueren van producten rekening houden met lokale smaken en voorkeuren voor producten |
|                                    |                                                                                                                                                            |
| <b>29) Supply chain management</b> |                                                                                                                                                            |
| Manufacturing sector               | Industriële sector                                                                                                                                         |
| Manufacturing plant                | Productiefabriek                                                                                                                                           |
| Manufacturing jobs                 | Werk waarbij je effectief iets maakt                                                                                                                       |

|                                              |                                                                                             |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manufacturing productivity                   | De output geproduceerd door elke werknemer                                                  |
| Manufacturing capacity                       | De hoeveelheid product dat kan gemaakt worden door de fabriek                               |
| Manufacturing operations                     | Activiteiten gerelateerd met het maken van dingen                                           |
| Manufacturing process                        | Alle stadia betrokken bij het maken van iets                                                |
| Factory / works                              | Fabriek                                                                                     |
| Fab plant                                    | Fabriek waar hi-tech silicon chips worden gemaakt                                           |
| Silicon chips                                | Hoofdonderdelen van computers                                                               |
| An assembly plant                            | Fabriek waar onderdelen worden ineen gezet                                                  |
| Assembly lines                               | De band waarop producten/ machines in elkaar gezet worden                                   |
| To ramp up                                   | Progressief laten toenemen (nogal letterlijk vertaald)                                      |
| To operate at full capacity / below capacity | Op volle capaciteit draaien/ produceren                                                     |
| Idle                                         | nutteloos                                                                                   |
| Suppliers                                    | Leveranciers                                                                                |
| Raw materials                                | Ruwe materialen                                                                             |
| Components                                   | Onderdelen                                                                                  |
| Supply chain                                 | Keten van bevoorrading (de verschillende stadia betrokken bij bevoorrading van een bedrijf) |
| Supply chain management                      | Het managen van de supply chain                                                             |
| To outsource                                 | uitbesteden                                                                                 |
| To buy in                                    | Inkopen                                                                                     |
| Integrated into                              | Geïntegreerd in                                                                             |
| Just-in-time                                 | Juist-op-tijd levering (geen opslagkosten)                                                  |
| Warehousing                                  | Het opslaan in hangars                                                                      |
| Handling                                     | Behandeling (?)                                                                             |

|                                                |                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Storage                                        | Opslag                                                                                                                                            |
| Production lines                               | Productielijnen                                                                                                                                   |
| Clusters                                       | Groepen/ clusters                                                                                                                                 |
| Captive plants                                 | Fabrieken die onderdelen voorzien voor slechts één nabije producent                                                                               |
| Retail                                         | Het leveren van goederen (en diensten) aan particulieren                                                                                          |
| Transport / distribution                       | Distributie                                                                                                                                       |
| Automated warehouses                           | Geautomatiseerde hangars (worden gemanaged door computers)                                                                                        |
| Logistics                                      | Transport + distributie+ opslag van goederen                                                                                                      |
|                                                |                                                                                                                                                   |
| <b>30) Logistics</b>                           |                                                                                                                                                   |
| Forward and reverse flow of goods and services | De stroom van goederen en diensten tussen het punt van oorsprong en het punt van consumptie                                                       |
| Inventory                                      | voorraad                                                                                                                                          |
| Work-in-progress                               | Vb: het transporteren van halfafgewerkte auto's naar een andere assembly line om daar de finishing touch te krijgen                               |
| Finished goods                                 | Afgewerkte producten/ goederen                                                                                                                    |
| Logistical                                     | Betreffende de logistiek                                                                                                                          |
| Logistic                                       | Logistisch                                                                                                                                        |
| logistician                                    | Een manager die in logistiek werkt                                                                                                                |
| Reverse logistics                              | Stroom van goederen naar het distributie stadium en verder                                                                                        |
| Valuable outcomes                              | Waardevolle resultaten (letterlijk vertaald → zie hb voor context)                                                                                |
| Sustainable development                        | Ontwikkeling van producten waarbij de producent verantwoordelijk is voor zijn producten van het moment van productie tot het moment van recyclage |
| From cradle to grave                           | Van begin tot einde                                                                                                                               |

|                                                  |                                                                                                |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disposal                                         | Afdoening, afval                                                                               |
| Recycling                                        | Het recycleren                                                                                 |
| Waste electrical and electronic equipment (WEEE) | Elektrisch afval en elektronisch materiaal (vb: batterijen, kapotte broodroosters,...)         |
| Reuse                                            | Hergebruik                                                                                     |
| Repair                                           | Herstel                                                                                        |
| Refurbishment                                    | Renovatie                                                                                      |
| Remanufacturing                                  | Herproduceren                                                                                  |
| To upgrade                                       | Upgraden                                                                                       |
| To recycle                                       | Recycleren                                                                                     |
| To salvage                                       | redden                                                                                         |
| To dismantle                                     | Ontmantelen/ iets strippen naar zijn onderdelen                                                |
|                                                  |                                                                                                |
| <b>31) Outsourcing and offshoring</b>            |                                                                                                |
| Subcontractors                                   | Onderaannemers                                                                                 |
| In-house                                         | Binnen het bedrijf                                                                             |
| Non-core & core competencies                     | Kerncompetenties en niet-kerncompetenties                                                      |
| Transaction cost analysis                        | Analyse van de transactiekosten                                                                |
| Expertise                                        | Expertise, vakkunde                                                                            |
| Corporate culture                                | bedrijfscultuur                                                                                |
| Business process outsourcing (BPO)               | = back office outsourcing + front office outsourcing                                           |
| Back office outsourcing                          | Outsourcen van het aankopen van materialen, het betalen van werknemers, versturen van facturen |
| Business process outsourcing                     | Outsourcen van administratieve taken                                                           |
| Payroll                                          | Loonlijst                                                                                      |

|                                     |                                                                           |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Billing / invoicing                 | Facturatie                                                                |
| Front office outsourcing            | Outsourcen van technical support en marketing                             |
| Customer-facing services            | Diensten waarbij er face-to-face interactie is met de klant               |
| Offshoring                          | Outsourcen aan bedrijven die zich in het buitenland bevinden              |
| Knowledge process outsourcing (KPO) | Outsourcen van R&D activiteiten                                           |
| Knowledge workers                   | Hooggekwalificeerde werknemers                                            |
| Cost savings                        | kostenbesparingen                                                         |
| To globalize                        | globaliseren                                                              |
|                                     |                                                                           |
| <b>32) The evolving web 1</b>       |                                                                           |
| Broadband access                    | breedbandtoegang                                                          |
| To download                         | downloaden                                                                |
| Bandwidth                           | bandbreedte                                                               |
| Applications                        | Applicaties, (web)toepassingen                                            |
| Video-conferencing                  | Videobellen                                                               |
| Internet tv                         | Internet tv                                                               |
| To stream                           | Streamen (cfr. Youtube, megavideo,...)                                    |
| Video-on-demand (VOD)               | VOD                                                                       |
| Mobile devices                      | Mobiele apparaten                                                         |
| Handhelds (PDAs)                    | Personal digital assistants (vb: smartphones)                             |
| To browse or surf the internet      | Op het internet surfen                                                    |
| SatNav                              | Satellite navigation                                                      |
| GPS                                 | Global positioning system                                                 |
| Moore's law                         | Moore's law: toename van chipgrootte in vergelijking met toename in prijs |

|                                       |                                                                                                          |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       |                                                                                                          |
| <b>33) the evolving web 2</b>         |                                                                                                          |
| Dotcom bubble                         | Dotcom zeepbel                                                                                           |
| Information sharing                   | Delen van informatie                                                                                     |
| Interoperability                      | Het kunnen samenwerken van verschillende computers en computersystemen                                   |
| Collaboration                         | samenwerking                                                                                             |
| To edit                               | aanpassen                                                                                                |
| Instant messaging                     | Het onmiddelijk kunnen sturen en ontvangen van berichten                                                 |
| Social networking sites               | Cfr. Facebook, netlog, linkedin,...<br>(onderscheid tussen external en internal social networking sites) |
| Specialized forum                     | Forum waar informatie kan gedeeld worden voor een particuliere groep van mensen                          |
| Video-sharing sites                   | Vb: youtube                                                                                              |
| To upload                             | uploaden                                                                                                 |
| The blogosphere                       | Alle blogs en hun onderlinge verbindingen                                                                |
| Attractiveness                        | aantrekkelijkheid                                                                                        |
| Userfriendliness                      | gebruiksvriendelijkheid                                                                                  |
| To generate revenue                   | Inkomsten genereren                                                                                      |
| Stickiness                            | Mate/ tijd dat een site een gebruiker kan vasthouden                                                     |
| Internet ratings agencies             | Internet ratings agentschappen                                                                           |
| Website management companies          | Bedrijven die zich bezighouden met het managen van websites                                              |
| Search engine                         | zoekmachine                                                                                              |
| rankings                              | De lijst van sites die het eerst verschijnen                                                             |
|                                       |                                                                                                          |
| <b>34) Knowledge and the internet</b> |                                                                                                          |

|                              |                                                                                                                              |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Knowledge creation           | Creëren van kennis                                                                                                           |
| The SECI model               | Zie p. 76 BVU                                                                                                                |
| Learning organization        | (zie boek voor context)                                                                                                      |
| To tap into                  | aanboren                                                                                                                     |
| Intellectual capital         | Intellectueel kapitaal                                                                                                       |
| Corporate intranet           | Intranet van het bedrijf                                                                                                     |
| Information overload         | Overdaad aan informatie waardoor het niet meer verwerkt kan worden                                                           |
| Metadata                     | Gegevens over gegevens                                                                                                       |
| Collaborative site           | (zie boek voor context)                                                                                                      |
| Hands-on experience          | Zelf opgedane ervaring                                                                                                       |
| Proprietary                  | gepatenteerd                                                                                                                 |
| Mass collaboration           | Samenwerking op grote schaal                                                                                                 |
| Collective intelligence      | = mass collaboration                                                                                                         |
| Crowd intelligence           | = mass collaboration                                                                                                         |
| To crowdsource               | =to mass collaborate                                                                                                         |
| To collaborate on            | Samenwerken aan                                                                                                              |
| Prosumers                    | Consumenten die bijdragen aan hoe het eindproduct uit de fabriek komt                                                        |
|                              |                                                                                                                              |
| <b>35) Internet security</b> |                                                                                                                              |
| Hackers                      | hackers                                                                                                                      |
| To infiltrate                | infiltreren                                                                                                                  |
| To overload                  | overbelasten                                                                                                                 |
| A denial of service attack   | Het opzettelijk overladen van het informatie systeem van een organisatie met verzoeken voor informatie zodat gebruikers geen |

|                             |                                                                                          |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | toegang meer kunnen krijgen tot informatie                                               |
| To hijack                   | kapen                                                                                    |
| To encrypt                  | encrypteren                                                                              |
| Phishing                    | Informative verkrijgen door zich voor te doen als iemand anders via email (bijvoorbeeld) |
| Security details            | Vb: passwords                                                                            |
| Identity theft              | Stelen van identiteit                                                                    |
| Scams                       | oplichtingen                                                                             |
| Electronic trail            | Een elektronisch spoor: de sites die je bezoekt worden bijgehouden                       |
| Surveillance                | toezicht                                                                                 |
| Law enforcement agencies    | Vb: de politie                                                                           |
| To snoop into               | Snuffelen in                                                                             |
| Civil liberties             | Burgerlijke vrijheden                                                                    |
|                             |                                                                                          |
| <b>36) internet selling</b> |                                                                                          |
| E-commerce                  | Handel online                                                                            |
| Business-to-consumer        | B2C                                                                                      |
| Business-to-business        | B2B                                                                                      |
| E-procurement               | Aankopen van voorraden via het internet                                                  |
| e-commerce                  |                                                                                          |
| An e-commerce portal        | Een 'poort' om te kunnen verkopen via het internet                                       |
| An e-commerce platform      | Een computersysteem gebruikt om te kunnen verkopen via het internet                      |
| An e-commerce site          | Een website                                                                              |
| An e-commerce application   | Een bijzonder type van site                                                              |

|                                  |                                                                                                                                                |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| An e-commerce solution           | Een technisch medium gebruikt om online te kunnen verkopen                                                                                     |
| e-commerce software              | Programma's die gebruikt worden om online te kunnen verkopen                                                                                   |
| pure-play                        | exclusief                                                                                                                                      |
| bricks-and-mortar outlets        | Traditionele shops                                                                                                                             |
| pure e-tailing                   | Wanneer er geen fysieke winkel meer te pas komt bij het verkopen van producten                                                                 |
| clicks-and-mortar outlets        | e-commerce gecombineerd met sales via traditionele kleinhandels                                                                                |
| e-fulfilment                     | Het verwerken en afleveren van bestellingen                                                                                                    |
| price comparison sites           | Sites waar prijzen van eenzelfde product kunnen vergeleken worden                                                                              |
| to shop around                   | (zie hb voor context)                                                                                                                          |
| screenscrapers                   | Sites die browsen door andere sites op zoek naar prijzen van het product dat jij zoekt, en laten je toe het product via hen te kopen           |
| trading hubs                     | e-marketplaces                                                                                                                                 |
| reverse auctions                 | De leveranciers bieden voor een contract, en diegene die het laagste bedrag biedt krijgt het contract                                          |
| supplier relationships           | Relaties met de leverancier                                                                                                                    |
| private e-marketplaces           | Plaats (virtueel) waar één enkel bedrijf handelt drijft met verschillende leveranciers (dit gebeurt op zo'n e-marketplace of trading platform) |
| consortium e-marketplaces        | Plaats (virtueel) waar de belangrijkste afnemers in een industrie samenkomen om de collectieve aankopen en verkopen te organiseren             |
| key buyers                       | Belangrijke afnemers binnen een industrie                                                                                                      |
|                                  |                                                                                                                                                |
| <b>37) intellectual property</b> |                                                                                                                                                |
| To generate revenue              | Inkomsten genereren                                                                                                                            |
| Royalties                        | Geldinkomsten uit het in bruikleen geven van knowhow, producten,...                                                                            |

|                                 |                              |
|---------------------------------|------------------------------|
| Content                         | inhoud                       |
| Creators                        | scheppers                    |
| File sharing                    | Delen van bestanden          |
| Peer-to-peer sites              | Google'n                     |
| Piracy                          | piraterij                    |
| Infringement of copyright       | Schenden van auteursrecht    |
| Content providers               | Vb: filmproducenten          |
| Intellectual property           | Intellectuele eigendom       |
| To digitize                     | digitaliseren                |
| Electronic/ digital watermarks  | Elektronische watermerken    |
| Digital rights management (DRM) | DRM (google'n)               |
| Copyright protection            | Bescherming van auteursrecht |

#### Abbreviations

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CHRO | Chief human resources officer                                                                                                                                                                                                                                                       |
| KPO  | Knowledge process outsourcing                                                                                                                                                                                                                                                       |
| LAN  | Local Area Network                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| SECI | <p>Four modes of knowledge conversion</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. tacit to tacit(Socialization);</li> <li>2. tacit to explicit (Externalization);</li> <li>3. explicit to explicit (Combination), and</li> <li>4. explicit to tacit (Internalization).</li> </ol> |