

ENGLISH FOR DISPATCHERS AND LOGISTICS WORKERS

Mastering Language Skills for Efficient Logistics Operations

With Russian Translation

(Английский для диспетчеров и логистов с переводом)



ANTHONY ANYANWU



ANTHONY ANYANWU

English for Dispatchers

<https://litres.ru/74001159>

SelfPub; 2026

Аннотация

Практическое руководство, созданное для того, чтобы помочь диспетчерам и специалистам в логистике уверенно и чётко общаться в реальных рабочих ситуациях. Книга охватывает основные слова, фразы и диалоги, используемые в координации, планировании, доставке и решении проблем. Простые объяснения и примеры помогают легко улучшить разговорный английский в сфере диспетчерской работы.

ANTHONY IKECHUKWU ANYANWU

English for Dispatchers

English for Dispatchers and Logistics Workers

With Russian Translation

*Mastering Language Skills for Efficient Logistics
Operations*

Anyanwu Ikechukwu Anthony

Welcome

Welcome to "**English for Dispatchers and Logistics
Workers**"

This book is designed to equip you with the essential English language skills needed to thrive in the dynamic and crucial fields of dispatching and logistics. Whether you are new to the industry or looking to enhance your communication abilities, this comprehensive guide will support your professional growth.

What You Will Learn

In this book, you will:

Master Industry-Specific Vocabulary

Acquire a strong vocabulary tailored to logistics and dispatch operations, including terms related to shipments, scheduling, documentation, and more.

Develop Communicative Skills

Improve your ability to communicate clearly and effectively in professional contexts such as handling inquiries, giving instructions, and resolving issues.

Understand Grammar and Usage

Gain a solid understanding of English grammar rules and usage specific to logistics and dispatching, ensuring accuracy in both written and spoken communication.

How to Use This Book

Each chapter is structured to progressively build your language skills.

You will find:

Practical exercises

Real-world scenarios

Clear examples

These will help reinforce learning and improve your ability to use English in real work situations.

Table of Contents

Chapter 1: Importance of English Language Skills for Dispatchers and Logistics Workers

Chapter 2: Introduction to English Grammar, Vocabulary and Terms

2.1 Parts of Speech

2.2 Tenses

2.3 Passive Voice

2.4 Modals

2.5 Conditionals

2.6 Vocabulary and Terms

Chapter 3: Essential Communication Skills for Dispatchers and Logistics Workers

3.1 Professional Phone Etiquette

3.2 Phone Conversations in Different Roles

3.3 Written Communication Skills (Formal Letters)

3.4 Polite Phrases for Empathy and Respectful Communication

3.5 Role-play Scenarios

Chapter 4: Reading Comprehension

Goods Description

Location Description

Dispatcher Instructions

Driver Responses

Additional Situations

Chapter 5: Critical Thinking and Problem Solving

Route Optimization

Equipment Breakdown

Inclement Weather

Communication Breakdown

Chapter 6: Idiomatic Expressions for Dispatchers and Logistics Workers

Chapter 7: English Phrasal Verbs

Chapter 8: Verb–Preposition Combinations

Chapter 9: Informal Workplace Dialogues

Arranging a Delivery

Checking Inventory

Shipment Issues

Planning a Busy Week

Weekend Conversations

Team Lunch Discussions

Chapter 10: Cultural Awareness and Cross-Cultural

Communication

Cultural Norms

Respecting Diversity

Communication Styles

Learning English in a Global Context

Conclusion

Chapter 1: Importance of English Language Skills for Dispatchers

Effective communication lies at the heart of successful dispatch operations. As a dispatcher, your ability to convey information clearly and accurately is crucial for coordinating shipments, resolving issues, and maintaining strong relationships with customers and carriers.

In the fast-paced logistics industry, where time is critical and decisions must be made quickly, English proficiency becomes essential.

1. Global Communication

Logistics is a global industry involving international shipments and multicultural communication. English serves as the universal language of trade.

It enables dispatchers to:

- Communicate with global partners

- Coordinate international shipments

- Ensure smooth supply chain operations

2. Clear and Accurate Communication

Dispatchers must provide clear instructions and updates to avoid errors and misunderstandings.

Good English helps to:

- Reduce miscommunication

- Improve operational accuracy

- Ensure smooth workflow

3. Handling Emergencies

During delays, accidents, or disruptions, dispatchers must react quickly.

English allows you to:

- Communicate with emergency teams

- Update customers in real time

- Solve problems efficiently

4. Customer Satisfaction

Customers expect clear communication and fast responses.

Good communication helps to:

- Build trust

Improve service quality

Increase customer loyalty

5. Professional Development

English proficiency improves career opportunities in international logistics companies and global trade environments.

English is not just a language—it is a professional tool for success in logistics and dispatching.

Chapter 2: Introduction to English Grammar and Vocabulary

Grammar Essentials

Понимание и правильное использование английской грамматики имеет важное значение для логистов и диспетчеров. Чёткая коммуникация обеспечивает бесперебойную работу и уменьшает ошибки.

2.1 Parts of Speech / Части речи

Nouns (Существительные)

Truck — Грузовик

Warehouse — Склад

Delivery — Доставка

Example: The truck is parked at the warehouse. / Грузовик припаркован на складе.

Verbs (Глаголы)

Deliver — Доставлять

Transport — Транспортировать

Schedule — Планировать

Example: We need to deliver the goods by tomorrow. / Нам нужно доставить товар до завтра.

Adjectives (Прилагательные)

Urgent — Срочный

Fragile — Хрупкий

Efficient — Эффективный

Example: Handle fragile items with care. / Обращайтесь с хрупкими предметами осторожно.

Adverbs (Наречия)

Quickly — Быстро

Safely — Безопасно

Carefully — Осторожно

Example: The package was delivered quickly. / Посылка была доставлена быстро.

Prepositions (Предлоги)

In — В

At — На

On — На

Example: The truck is at the warehouse. / Грузовик на складе.

2.2 Tenses / Времена

Present Simple — Настоящее простое

Past Simple — Прошедшее простое

Future Simple — Будущее простое

Present Continuous — Настоящее длительное

2.3 Passive Voice / Страдательный залог

The goods were delivered by the driver.

Товары были доставлены водителем.

2.4 Modals / Модальные глаголы

Can — мочь

Must — должен

Should — следует

2.5 Conditionals / Условные предложения

Zero Conditional — общие истины

First Conditional — реальные ситуации

Second Conditional — гипотетические ситуации

2.6 Logistics Vocabulary / Логистические термины

Arrival Time — время прибытия

Bill of Lading — коносамент

Carrier — перевозчик

Consignment — груз

Customs Clearance — таможенное оформление

ETA — ожидаемое время прибытия

Freight — фрахт

Inventory — запасы

Shipment — отправка

Tracking Number — номер отслеживания

Chapter 3: Essential Communication Skills

3.1 Professional Phone Etiquette

Good communication begins with professionalism.

Answering the Phone

English:

“Good morning, this is Alex from XYZ Logistics. How can I assist you today?”

Russian:

«Доброе утро, это Алекс из XYZ Логистики. Чем я могу вам помочь?»

Active Listening

English:

“I understand your concern. Could you provide the shipment number?”

Russian:

«Я понимаю вашу озабоченность. Могли бы вы предоставить номер отправления?»

Ending the Call

English:

“Thank you for calling. Have a great day!”

Russian:

«Спасибо за звонок. Хорошего дня!»

3.2 Dispatcher–Driver Conversation

Dispatcher: Hi John, this is Sarah from dispatch. How is your route going?

Driver: I’m on schedule and will arrive in 30 minutes.

Dispatcher: Great. Please check in after delivery.

Russian Translation:

Диспетчер: Привет, Джон, это Сара из диспетчерской. Как проходит маршрут?

Водитель: Я по графику и буду через 30 минут.

Диспетчер: Отлично, сообщи после доставки.

2. Dispatcher and Customer

English:

Customer: "Hello, I’m calling about my delivery. It’s late."

Dispatcher: "I apologize for the delay. Let me check the status for you. Can I have your order number?"

Customer: "It’s 12345."

Dispatcher: "Thank you. I see it’s en route and should arrive within the next hour."

Russian:

Клиент: "Здравствуйте, я звоню по поводу своей доставки. Она задерживается."

Диспетчер: "Извините за задержку. Позвольте мне проверить статус для вас. Могу я получить ваш номер заказа?"

Клиент: "Это 12345."

Диспетчер: "Спасибо. Я вижу, что он в пути и должен прибыть в течение следующего часа."

3. Dispatcher and Supplier

English:

Dispatcher: "Good afternoon, this is Emily from XYZ Logistics. We need to confirm the pick-up time for tomorrow."

Supplier: "Hello Emily, the pick-up is scheduled for 10 AM."

Dispatcher: "Thank you. Our driver will be there on time."

Russian:

Диспетчер: "Добрый день, это Эмили из XYZ Логистики. Нам нужно подтвердить время забора на завтра."

Поставщик: "Здравствуйте, Эмили, забор назначен на 10 утра."

Диспетчер: "Спасибо. Наш водитель будет там вовремя."

4. Dispatcher and Warehouse

English:

Dispatcher: "Hi, this is Mike from dispatch. Has the shipment for route 7 been loaded?"

Warehouse: "Hi Mike, yes, the shipment was loaded and it's

ready to go."

Dispatcher: "Perfect, thank you for the update."

Russian:

Диспетчер: "Привет, это Майк из диспетчерской. Груз для маршрута 7 загружен?"

Склад: "Привет, Майк, да, груз загружен и готов к отправке."

Диспетчер: "Отлично, спасибо за обновление."

5. Dispatcher with a colleague

English:

Dispatcher 1: "Hi, it's Jane. I need to coordinate a handover for the overnight shift."

Dispatcher 2: "Hi Jane, sure. Can you send me the latest updates?"

Dispatcher 1: "I'll email you the details right away."

Russian:

Диспетчер 1: "Привет, это Джейн. Мне нужно скоординировать передачу для ночной смены."

Диспетчер 2: "Привет, Джейн, конечно. Можешь прислать мне последние обновления?"

Диспетчер 1: "Я отправлю тебе детали по электронной почте прямо сейчас."

By adhering to these guidelines and using these examples, dispatchers in logistics can ensure effective and professional phone communication, fostering better relationships with drivers, customers, suppliers, and colleagues.

3.3 Written Communication Skills (Навыки письменного общения)

Developing strong written communication skills is essential for dispatchers in logistics to ensure clarity and professionalism in internal and external communications. Here's a detailed guide on how to write various types of letters and memos, followed by five sample letters, each with a stage-by-stage explanation.

Writing Internal and External Memos and Letters

Structure of a Formal Letter

Header / Заголовок

English: Include the company logo and address. Date of the letter. Recipient's name and address.

Russian: Включите логотип и адрес компании. Дата письма. Имя и адрес получателя.

(The above is not necessary if only sending a mail directly from your email without letterheads)

Примечание: (Вышеуказанное не обязательно, если письмо отправляется напрямую с вашего электронного письма без фирменных бланков)

Salutation / Приветствие

English: Use formal greetings like “Dear [Name],” or “To Whom It May Concern,” if the recipient is unknown.

Russian: Используйте формальные приветствия, такие как «Уважаемый [Имя],» или «Кому это может быть интересно,» если получатель неизвестен.

Introduction / Введение

English: State the purpose of the letter clearly.

Russian: Четко укажите цель письма.

Body / Основная часть

English: Provide detailed information or instructions. Use clear, concise language. Break information into paragraphs for better readability.

Russian: Предоставьте подробную информацию или инструкции. Используйте четкий и краткий язык. Разделите информацию на абзацы для лучшей читаемости.

Conclusion / Заключение

English: Summarize the main points or specify any actions required. Include a closing statement.

Russian: Подытожьте основные моменты или укажите необходимые действия. Включите заключительное заявление.

Signature / Подпись

English: Use a formal closing like “Sincerely,” or “Best regards,” followed by your name and position.

Russian: Используйте формальное завершение, такое как «С уважением,» или «С наилучшими пожеланиями,» за которым следует ваше имя и должность.

Example:

Letter 1: Request for Information

Header: [Company Logo and Address]

Date: June 30, 2024

Recipient's Name and Address

Salutation: Dear Mr. Ivanov,

Introduction: I am writing to request further information regarding the recent changes in our project timelines.

Body: As discussed in our last meeting on June 25th, there have been adjustments to the project schedule due to unforeseen circumstances. Could you please provide an updated timeline and any additional details on the impact of these changes?

Conclusion: Your prompt response would greatly assist us in planning our next steps accordingly.

Signature: Best regards,

Alexey Petrov

Project Manager

Russian Translation:

Заголовок: (Логотип и адрес компании)

Дата: 30 июня 2024 г.

Имя и адрес получателя

Приветствие: Уважаемый г-н Иванов,

Введение: Я пишу, чтобы запросить дополнительную информацию относительно последних изменений в графиках нашего проекта.

Основная часть: Как было обсуждено на нашем последнем совещании 25 июня, произошли изменения в графике проекта по причине непредвиденных обстоятельств. Могли бы вы предоставить обновленное расписание и любые дополнительные детали о влиянии этих изменений?

Заключение: Ваша оперативная реакция поможет нам

правильно спланировать наши следующие шаги.

Подпись: С наилучшими пожеланиями,

Алексей Петров

Менеджер проекта

Letter 2 Confirmation of Order

Header: [Company Logo and Address]

Date: July 5, 2024

Recipient's Name and Address

Salutation: To Whom It May Concern,

Introduction: I am writing to confirm the recent order placed for office supplies.

Body: The order includes stationery items such as pens, paper, and folders, as discussed with your procurement team on July 1st. Please find attached the detailed list of items and quantities.

Conclusion: Kindly confirm receipt of this order and provide an estimated delivery date at your earliest convenience.

Signature: Sincerely,

Maria Sokolova

Procurement Officer

Russian Translation:

Заголовок: [Логотип и адрес компании]

Дата: 5 июля 2024 г.

Имя и адрес получателя

Приветствие: Кому это может быть интересно,

Введение: Я пишу, чтобы подтвердить недавний заказ на офисные принадлежности.

Основная часть: Заказ включает канцелярские товары, такие как ручки, бумага и папки, как было обсуждено с вашей командой закупок 1 июля. Пожалуйста, найдите приложенный подробный список товаров и количеств.

Заключение: Просим подтвердить получение этого заказа и предоставить предполагаемую дату доставки в ваше удобное время.

Подпись: С уважением,

Мария Соколова

Специалист по закупкам

Letter 3: Complaint Resolution

Header: [Company Logo and Address]

Date: August 15, 2024

Recipient's Name and Address

Salutation: Dear Ms. Petrova,

Introduction: I hope this letter finds you well. I am writing to address a recent issue with the delivery of our order.

Body: Unfortunately, our order (Order Number: ABC123) did not arrive on the scheduled date of August 10th as promised. This delay has caused significant inconvenience to our operations.

Conclusion: We kindly request an update on the status of our order and would appreciate expedited delivery to minimize further disruption.

Signature: Sincerely,

Dmitri Ivanov

Operations Manager

Russian Translation:

Заголовок: [Логотип и адрес компании]

Дата: 15 августа 2024 г.

Имя и адрес получателя

Приветствие: Уважаемая г-жа Петрова,

Введение: Надеюсь, что это письмо найдет вас в хорошем здравии. Я пишу в связи с недавней проблемой с доставкой нашего заказа.

Основная часть: К сожалению, наш заказ (Номер заказа: ABC123) не поступил в указанный срок 10 августа, как было обещано. Эта задержка вызвала значительные неудобства для нашей работы.

Заключение: Мы просим получить обновление о статусе нашего заказа и будем благодарны за скорейшую доставку для минимизации дальнейших проблем.

Подпись: С уважением,

Дмитрий Иванов

Менеджер по операциям

Sample email letters

Letter 1: Shipment Update

Dear Mr. Petrov,

I hope this message finds you well. I am writing to provide you with an update on your shipment (Tracking Number: XYZ12345).

Your shipment, originating from our warehouse in Moscow, is currently in transit and expected to arrive at your designated

address in St. Petersburg by July 5th, 2024. There are no reported delays at this time.

Should you require any further information or assistance, please feel free to contact our customer service team at (555) 789-0123 or email us at support@logisticscompany.com.

Thank you for choosing our services.

Best regards,

Ivan Ivanov

Logistics Coordinator ABC Logistics

Letter 2: Request for Delivery Confirmation

To Whom It May Concern,

I am writing to request confirmation of the delivery of our recent order (Order Number: ABC456). According to our records, the shipment was dispatched on June 25th, 2024, and was scheduled to arrive by June 30th, 2024.

Could you please confirm receipt of the shipment and provide an update on its status? Any information regarding the delivery would be greatly appreciated.

Thank you for your prompt attention to this matter.

Sincerely,

Maria Sokolova

Procurement Officer XYZ Company

Letter 3: Appointment Rescheduling

Dear Ms. Ivanova,

I hope this message finds you well. I am writing to inform you that we need to reschedule our appointment for the inspection of

our warehouse facilities.

Due to unforeseen circumstances, we kindly request to postpone the appointment originally scheduled for July 10th, 2024, to July 15th, 2024. Please confirm if this new date is suitable for you or suggest an alternative time that works best.

Thank you for your understanding and flexibility.

Best regards,

Alexei Fedorov

Warehouse Manager 123 Warehousing Solutions

Letter 4: Notification of Delay

Dear Mr. Smirnov,

I regret to inform you that there has been a delay in the processing of your recent order (Order Number: DEF789). Due to unexpected high demand, our warehouse is currently experiencing a backlog in shipments.

We apologize for any inconvenience this may cause. Our team is working diligently to expedite the processing, and we expect to have your order dispatched by July 7th, 2024. We will provide you with further updates as soon as possible.

Thank you for your patience and understanding.

Sincerely,

Natalia Volkova

Customer Service Manager Global Logistics Solutions

Letter 5: Confirmation of Pick-Up

Dear Ms. Kuznetsova,

This is to confirm that a pick-up for your shipment (Tracking

Number: PQR567) has been scheduled for tomorrow, July 3rd, 2024, at 10:00 AM. Our driver will arrive at your location to collect the goods.

Please ensure that the shipment is ready for pick-up at the specified time. If you have any specific instructions or requirements, please inform us beforehand.

Thank you for choosing our logistics services.

Best regards,

Dmitri Ivanov

Dispatch Coordinator Fast Logistics Express

3.4 Polite Phrases for Empathy and Respectful Communication

Empathy and respectful communication are essential components of effective office communication, especially for dispatchers who need to manage relationships with drivers, customers, suppliers, and colleagues. Here are some polite English phrases commonly used in office communication to demonstrate empathy and respect.

General Politeness

-Good morning / Good afternoon / Good evening

English: Used to greet colleagues or clients respectfully depending on the time of day.

Example: "Good morning, John. How are you today?"

Russian: "Доброе утро / добрый день / добрый вечер"

Explanation: These greetings set a positive tone and show

respect for the person's time and presence.

-Please

English: Used to make requests or give instructions politely.

Example: "Please send me the updated schedule."

Russian: "Пожалуйста"

Explanation: Shows courtesy and acknowledges that you are asking for someone's assistance or cooperation.

-Thank you

English: Used to express gratitude.

Example: "Thank you for your help with the shipment."

Russian: "Спасибо"

Explanation: Acknowledges someone's effort or assistance, fostering goodwill and appreciation in the workplace.

-I understand

English: Used to show empathy and comprehension.

Example: "I understand your concerns about the delivery delay."

Russian: "Я понимаю"

Explanation: Demonstrates empathy towards the challenges or issues someone is facing, showing that their perspective is valued.

-Could you please

English: Used to make a polite request.

Example: "Could you please double-check the inventory?"

Russian: "Не могли бы вы, пожалуйста"

Explanation: Softens the request and shows respect for the other person's time and effort.

-Apologies / I apologize

English: Used to express regret or acknowledge mistakes.

Example: "Apologies for the confusion earlier."

Russian: "Извините / Я извиняюсь"

Explanation: Shows humility and professionalism, especially in situations where errors or misunderstandings occur.

-Could you clarify

English: Used to ask for additional information or explanations politely.

Example: "Could you clarify the delivery instructions for me?"

Russian: "Не могли бы вы пояснить"

Explanation: Demonstrates respect for clear communication and ensures that instructions or information are fully understood.

-Certainly / Of course

English: Used to affirm agreement or willingness to help.

Example: Certainly, I can assist you with that.

Russian: Конечно / Конечно же

More Examples:

Additional Customer Service and Professional Communication Phrases

Acknowledging Concerns / Признание озабоченности

“I understand your concern.”

Я понимаю вашу озабоченность.

“I can see why you would feel that way.”

Я понимаю, почему вы так себя чувствуете.

“I appreciate your patience.”

Я ценю ваше терпение.

Offering Help / Предложение помощи

“How can I assist you today?”

Как я могу помочь вам сегодня?

“Is there anything else I can help you with?”

Есть ли что-нибудь ещё, с чем я могу вам помочь?

“Let me see what I can do to help.”

Позвольте мне посмотреть, что я могу сделать, чтобы по-
мочь.

Apologizing / Извинения

“I apologize for any inconvenience this may have caused.”

Приношу извинения за любые неудобства, которые это
могло вызвать.

“I’m sorry to hear that.”

Мне жаль это слышать.

“Please accept our apologies.”

Пожалуйста, примите наши извинения.

Confirming Understanding / Подтверждение понима- ния

“Just to confirm, you’re saying...”

Чтобы уточнить, вы говорите, что...

“Can you please clarify...?”

Не могли бы вы уточнить...?

“Let me make sure I understand correctly.”

Позвольте мне убедиться, что я правильно вас понимаю.

Providing Information / Предоставление информации

“According to our records...”

Согласно нашим данным...

“I would like to inform you that...”

Я хотел бы сообщить вам, что...

“For your convenience, here are the details...”

Для вашего удобства, вот подробная информация...

Setting Expectations / Установление ожиданий

“We will get back to you by (time/date).”

Мы свяжемся с вами к (время/дата).

“Please allow us [amount of time] to resolve this issue.”

Пожалуйста, предоставьте нам (количество времени) для решения этого вопроса.

“I will keep you updated on the progress.”

Я буду держать вас в курсе хода работы.

Examples of Empathetic and Respectful Phrases in

Context

Примеры вежливых и сочувственных фраз в контексте

Responding to a Customer Complaint / Реагирование на жалобу клиента

“I’m sorry to hear about the delay in your shipment. I understand your frustration, and I will look into this immediately to provide you with an update.”

Мне жаль слышать о задержке вашей доставки. Я понимаю ваше разочарование и немедленно займусь этим вопросом, чтобы предоставить вам обновлённую информацию.

Assisting a Driver with Route Issues / Помощь водителю с проблемами на маршруте

“Thank you for informing us about the road closure. I understand it’s inconvenient. Let me find an alternative route for you.”

Спасибо, что сообщили нам о закрытии дороги. Я понимаю, что это неудобно. Позвольте мне найти для вас альтернативный маршрут.

Communicating with a Supplier / Общение с поставщиком

“I appreciate your prompt response to our order request. If there are any issues with the delivery schedule, please let us know

as soon as possible so we can adjust accordingly.”

Благодарю вас за быстрый ответ на наш запрос по заказу. Если возникнут какие-либо проблемы с графиком доставки, пожалуйста, сообщите нам об этом как можно скорее, чтобы мы могли соответствующим образом скорректировать планы.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.