

行业英语系列



Andrew E. Bennett (美) 著



# 电话英语

English **on** the Phone

外语教学与研究出版社

FOREIGN LANGUAGE TEACHING AND RESEARCH PRESS

京校科字: 01-2003-1202

图书在版编目(CIP)数据

电话英语 / (美) 白安特 (Andrew E. Bennett) 著. — 北京: 外语教学与研究出版社, 2004.6  
(行业英语系列)  
ISBN 7-309-04000-2

Ⅰ. ①电… Ⅱ. ①白… Ⅲ. ①英语—口语 Ⅳ. H319.9  
中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第000122号

© Classic Communications Co., 2004

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored, or transmitted by any means without the prior permission of the publisher. This edition is published by arrangement with Classic Communications Co., Ltd. It is for sale in the mainland of the People's Republic of China only.

本书由台湾经典通讯股份有限公司授权外语教学与研究出版社出版



Andrew E. Bennett (美) 著

# 电话英语

## English on the Phone

图字: 01-2003-1202  
开: 880×1230 1/32  
印: 6.5  
字: 200千字  
印: 2004年1月第1版  
印: 2004年1月第1次印刷  
号: ISBN 7-309-04000-2  
定: 21.90元(人民币) (C) 2004

外语教学与研究出版社

FOREIGN LANGUAGE TEACHING AND RESEARCH PRESS

北京 BEIJING

联系电话: (010) 88817512

**京权图字: 01 - 2003 - 1905**

**图书在版编目(CIP)数据**

电话英语/(美)白安竹(Bennett, A. E.)著. —北京:外语教学与研究出版社, 2004. 6  
(行业英语系列)

ISBN 7-5600-4005-5

I. 电… II. 白… III. 英语—口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 008672 号

© Classic Communications Co. 2003

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored or transmitted by any means without the prior permission of the publishers. This edition is published by arrangement with Classic Communications Co. It is for sale in the mainland territory of the People's Republic of China only.

本书由台湾经典传讯文化股份有限公司授权外语教学与研究出版社出版

**电话英语**

Andrew E. Bennett (美) 著

\* \* \*

责任编辑: 张晓芳

出版发行: 外语教学与研究出版社

社 址: 北京市西三环北路 19 号 (100089)

网 址: <http://www.fltrp.com>

印 刷: 北京京科印刷有限公司

开 本: 880×1230 1/32

印 张: 6.75

版 次: 2004 年 11 月第 1 版 2004 年 11 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-5600-4005-5/G·2006

定 价: 21.90 元(书配 CD 2 张)

\* \* \*

如有印刷、装订质量问题出版社负责调换

制售盗版必究 举报查实奖励

版权保护办公室举报电话: (010)88817519

## 内容介绍

“行业英语系列”共五册，分别是《餐厅英语》、《饭店英语》、《店员英语》、《电话英语》以及《出租车英语》。每册20个单元，每单元都是一个独立的学习主题。

在内容的编排设置上，以“正确实用”和“循序渐进”为两大原则，由经验丰富的外籍英语教育专家撰稿，并经各行业权威从业人员审阅，力求提供最正确、实用的英语会话，以及与各行业相关的服务信息。

为了便于读者学习，书中每单元都由一个最具代表性的主题对话开头，点出该单元的学习重点，然后以“实用语句”、“实用会话”巩固、扩展所学，并且每个部分均标明了学习主题，方便读者随时复习、查询；读者也可以根据自己的学习需要选读其中的内容，调整学习进度。每个单元最后都附有测试题，整理了该单元的学习重点，读者可以用来验收自己的学习效果。

另外，每册书都配有CD，以纯正的美音模拟录制了情景对话，以帮助读者训练听说能力。

## 使用指南

### 主题对话

#### 单元主题

#### 单元编号

#### 单元标题及翻译

#### 主题对话

Unit 1 转换电话

**Just a moment. I'll transfer you.**

请稍等，我为您转接。

Receptionist: Good morning, Shengli Plastics.  
 Caller: Good morning. Is Mr. Wang in?  
 Receptionist: Yes, he is. Who's calling, please?  
 Caller: This is Mr. Johnson.  
 Receptionist: Just a moment, I'll transfer you.  
 Caller: Thank you very much.  
 Receptionist: You're welcome.

接待员：上午好，胜利塑料公司。  
 来电话：上午好，请问王先生在吗？  
 接待员：在的，请问你是谁？  
 来电话：我是约翰逊先生。  
 接待员：请稍等，我为您转接。  
 来电话：谢谢。  
 接待员：不客气。

录音位置标示：  
 CDI-2表示本页内容在CD1第2段

#### 对话翻译

每个单元的首页以一则“主题对话”点出单元主题和学习重点，读者可以用本页作为学习本单元的开始。

为了有效训练听说能力，读者可以先直接听CD，看能听懂多少内容，听不懂的部分就多听几次，再对照原文和翻译，就可以知道自己掌握了多少内容，最后再听一次CD，记住那些原本没听懂的部分。

听CD的时候，不妨跟着录音大声朗读，多试几次之后，书中的对话内容自然琅琅上口。



## 实用语句

## 电话礼仪

录音位置标示:  
CDI-4表示本页  
内容在CD1第4段

主题  
名称

实用  
语句

**电话英语**

1. 转接电话

A: Just a moment. I'll transfer you.  
请稍等, 我帮您转接。

B: Thank you very much.  
非常感谢。

A: Please hold for a moment. I can connect you.  
请稍候, 我帮您接通。

B: Thanks.  
谢谢。

A: Let me transfer you to his extension.  
我帮您把电话转到他的分机。

B: I appreciate it.  
谢谢。

A: You're welcome.  
不客气。

2. 转接电话, 请允许我  
为您转接 (请稍等)。

3. transfer (trans'fɜːr)  
转接

4. hold (həʊld)  
待接, 保持

5. connect (kə'nekt)  
连接

6. appreciate (ə'preʃieɪt)  
感谢

7. Not at all.  
不客气。

8. My pleasure.  
不客气。

9. pleasure ('pleʒə)  
荣幸

**电话礼仪**

目前从我国打国际电话到世界各地, 大多可以直接, 但是也可以选择通过国际台的接线员 (international operator) 来转接。通常有下列几种服务, 计费方式各有不同:

- ① 叫号电话 (station-to-station call/station call): 电话接通后, 即开始计费。
- ② 叫人电话 (person-to-person call/personal call): 指定某人接听, 如对方不接, 则不予计费。
- ③ 对方付费电话 (collect call/reverses charge call): 需对方承担付费, 被接电话才开始计费。

词汇注释及  
补充

电话  
礼仪

“实用语句”学习以首页的主题对话为基础, 将其中的常用语句分类整理, 并加以扩展和补充。读者如果已经熟读首页的主题对话, 可以继续学习这个部分, 或者直接选择自己感兴趣或需要学习的主题。

“电话礼仪”是与该单元相关的电话接听方面的补充信息, 可以作为学习过程中的调剂。

# 电话英语

## 实用会话

录音位置标示：  
CD1-5 表示本页  
内容在CD1第5段

主题名称

电话英语

实用会话

Unit 1

1. A: Good afternoon, Lucky Food Products.  
下午好, 幸运食品公司。  
B: Hi, can I speak with Miss Liu?  
你好, 请跟刘小姐好吗?  
A: Let me see if she's available. Can I take your calling?  
我看一下她在不在, 请问您是哪位?  
B: My name is Kevin Stone.  
我是凯文·斯通。

2. A: Hello?  
喂?  
B: Hi, I'd like to speak with Mr. Zhang.  
你好, 我要找张先生。  
A: What's the person's full name?  
他的全名是什么?  
B: I don't know. His English name is Michael.  
我不知道, 他的英文名是叫迈克尔。

3. A: Good evening, Top Quality Computers.  
晚上好, 优质电脑公司。  
B: Good evening, I'm looking for John Su.  
Is he in?  
晚上好, 我要找约翰·苏, 他在吗?  
A: I'll check. May I have your name, please?  
我查一下, 请问您是哪位?  
B: I'm Larry Harrison.  
我是拉里·哈里森。

4. A: Good morning, Winning Products.  
早上好, 优胜产品公司。  
B: Hello, is Sandy in?  
你好, 桑迪在吗?  
A: What's her extension?  
她的分机号是多少?  
B: I don't know.  
我不知道。

会话及  
翻译

“实用会话”以“实用语句”为基础, 扩展为两大主题、八则会话。读者如果已经熟读“实用语句”的内容, 可以先不看书, 直接听CD中的“实用会话”, 多听几次直到能掌握大致内容后, 再对照原文, 确认没听懂的部分。

## 小试身手

电话英语

小试身手

填空题

听力题

试题答案页码

听力题录音位置标示: CD1-7表示本页内容在CD1第7段

填空 在空格中填入适当的词, 完成下列句子。

1. \_\_\_\_\_ Mr. Wang is?
2. Can I \_\_\_\_\_ with Mr. Zeng?
3. \_\_\_\_\_ calling, please?
4. Just \_\_\_\_\_ moment.
5. I'll transfer \_\_\_\_\_.
6. Not at \_\_\_\_\_.

听力 听CD中的问题或对话, 选出最恰当的答案。

1. A. My name is Cindy.  
B. Yes, he is.  
C. Thanks.
2. A. Please hold for a moment.  
B. My pleasure.  
C. This is Mr. Randolph.
3. A. I think his name is Huang Danlin.  
B. I believe his extension is 53.  
C. I appreciate it.
4. A. You're welcome.  
B. Hi. How are you?  
C. Several people here have that name.

10

“小试身手”用来验收每个单元的学习成果。试题分为“填空”和“听力”两部分, 内容皆取自该单元。读者每学习完一个单元, 可以接着做测试题, 以了解自己的学习效果。

除了电话相关从业人员, 一般读者也可以借助本书学习如何用电话与人交流。此外, 我们建议读者要善于利用本书配套的CD, 反复聆听并模仿录音中的发音和语调, 从而做到轻松地脱口说英语。



# CONTENTS

---

|      |    |
|------|----|
| 内容介绍 | i  |
| 使用指南 | ii |

## 一般

|               |      |    |
|---------------|------|----|
| <b>Unit 1</b> | 转接电话 | 1  |
| <b>Unit 2</b> | 电话留言 | 11 |
| <b>Unit 3</b> | 转达留言 | 21 |
| <b>Unit 4</b> | 稍后再拨 | 31 |
| <b>Unit 5</b> | 不在公司 | 41 |
| <b>Unit 6</b> | 姓名拼法 | 51 |
| <b>Unit 7</b> | 打错电话 | 61 |

## 航空

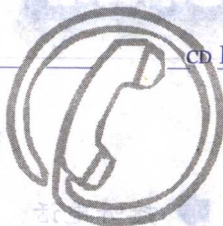
|                |      |    |
|----------------|------|----|
| <b>Unit 8</b>  | 预订机票 | 71 |
| <b>Unit 9</b>  | 更改日期 | 81 |
| <b>Unit 10</b> | 确认机位 | 91 |

---

---

|               |                |      |     |
|---------------|----------------|------|-----|
| <b>饭店</b>     | <b>Unit 11</b> | 预订房间 | 101 |
|               | <b>Unit 12</b> | 寻找房客 | 111 |
|               | <b>Unit 13</b> | 饭店服务 | 121 |
|               | <b>Unit 14</b> | 客房服务 | 131 |
|               | <b>Unit 15</b> | 房客投诉 | 141 |
| <b>餐厅</b>     | <b>Unit 16</b> | 电话订位 | 151 |
|               | <b>Unit 17</b> | 电话寻人 | 161 |
| <b>其他</b>     | <b>Unit 18</b> | 预订比萨 | 171 |
|               | <b>Unit 19</b> | 订购商品 | 181 |
|               | <b>Unit 20</b> | 刷卡购物 | 191 |
| <b>小试身手答案</b> |                |      | 201 |

# Unit 1 转接电话



CD I-2

## Just a moment. I'll transfer you.

请稍等，我为您转接。

Receptionist: Good morning, Shengli Plastics.

Caller: Good morning. Is Mr. Wang in?

Receptionist: Yes, he is. Who's calling, please?

Caller: This is Mr. Johnson.

Receptionist: Just a moment. I'll transfer you.

Caller: Thank you very much.

Receptionist: You're welcome.

接线员：上午好，胜利塑胶公司。

来电者：上午好。请问王先生在吗？

接线员：他在。请问您是哪位？

来电者：我是约翰逊先生。

接线员：请稍等，我为您转接。

来电者：谢谢。

接线员：不客气。

## 实用语句

### ▶ 接听电话

CD I-3 

□ A: <sup>1)</sup>Can I speak with Mr. Zeng?  
I'm Mary Lambert.  
请问曾先生在吗?我是玛丽·兰伯特。

B: Let me see if he's <sup>2)</sup>free.  
让我看看他有没有空。

□ A: I'd like to speak with Mrs.  
Larson.  
我想找拉森夫人。

B: I'll check. <sup>3)</sup>Who's calling,  
please?  
我看她在不在。请问您是哪位?

□ A: I'm <sup>4)</sup>looking for Dr. Shen.  
Is he in?  
我找沈医生, 他在吗?

B: Can I ask who's calling?  
请问您是哪位?

1) Can I speak with...? 是打电话时常用的句型, 也可以说 May I speak with...? 或者直接说 I'd like to speak with...。

2) free [fri] *a.* 空闲的  
相关用语  
available [ə'veləbəl] *a.*  
有空的

3) 此句也可说成 Can I ask who this is? (请问您是哪位? )。

4) look for 寻找  
(= search for)

□ A: Do you know her <sup>5)</sup>extension?

您知道她的分机号吗?

B: I don't know her extension.

我不知道她的分机号。

□ A: What's his extension, please?

请问他的分机号是多少?

B: I believe his extension is 45.

他的分机号是45。

□ A: What's the person's <sup>6)</sup>full name?

这个人的全名是什么?

B: His name is Frank Liu.

是弗兰克·刘。

□ <sup>7)</sup>Which Miss Wang are you looking for? Several people here have that name.

你找哪位王小姐? 这里有好几位王小姐。

5) extension [ɪk'stɛnʃən]

*n.* 分机; 分机号码

6) full name 全名

7) 可以用 I think her name is Shufang Wang (我记得她的名字叫王淑芳) 来回答此句询问。



## 电话英语

### ► 转接电话

CD 1-4 

- A: <sup>8)</sup>Just a moment. I'll <sup>9)</sup>transfer you.

请稍等，我替您转接。

B: Thank you very much.  
非常感谢。

- A: Please <sup>10)</sup>hold for a moment.  
I can <sup>11)</sup>connect you.

请稍候，我替您接通。

B: Thanks.  
谢谢。

- A: Let me transfer you to his extension.

我帮您把电话转到他的分机。

B: I <sup>12)</sup>appreciate it.  
谢谢。

- You're welcome.  
不客气。

8) 转接电话时，要先说Just a moment或Please hold for a moment（请稍等）。

9) transfer [trænsˈfɜː] v.  
转接

10) hold [hold] v.  
持续；保持

11) connect [kəˈnekt] v.  
连接

12) appreciate [əˈpriːʃi.ət] v.  
感激



- Not at all.

不客气。

- My <sup>13)</sup> pleasure.

不客气。

13) pleasure ['pleɪʒə] n.

荣幸

## 电话礼仪

目前从我国打国际电话到世界各地，大多可以直拨，但是也可以选择通过国际台的接线员 (international operator) 来接转，通常有下列几种服务，计费方式各有不同：

① 叫号电话 (station-to-station call/station call)：电话接通后，即开始计费。

② 叫人电话 (person-to-person call/personal call)：指定某人接听，若对方不在，则不予计费。

③ 对方付费电话 (collect call/reverse charge call)：若对方愿意付费，就接通电话并开始计费。

## 实用会话

### 接听电话

CD I-5 

**1** A: Good afternoon, Lucky Food Products.  
下午好, 福运食品公司。

B: Hi, can I speak with Miss Liu?  
你好, 请接刘小姐好吗?

A: Let me see if she's available. Can I ask who's calling?  
我看一下她在不在, 请问您是哪位?

B: My name is Kevin Stone.  
我是凯文·斯通。

**2** A: Hello?  
喂?

B: Hi, I'd like to speak with Mr. Zhang.  
你好, 我要找张先生。

A: What's the person's full name?  
他的全名是什么?

B: I don't know. His English name is Michael.  
我不知道, 他的英文名字叫迈克尔。



A: Good evening, Top Quality Computers.

晚上好，优质电脑公司。

B: Good evening, I'm looking for John Su.

Is he in?

晚上好，我要找约翰·苏，他在吗？

A: I'll check. May I have your name, please?

我看一下，请问您是哪位？

B: I'm Larry Harrison.

我是拉里·哈里森。



A: Good morning, Winning Products.

早上好，优胜产品公司。

B: Hello, is Sandy in?

你好，桑迪在吗？

A: What's her extension?

她的分机号是多少？

B: I don't know.

我不知道。

