

電話英語

從「Hello」開始，撥出成功之路

陳嘉欣 編譯

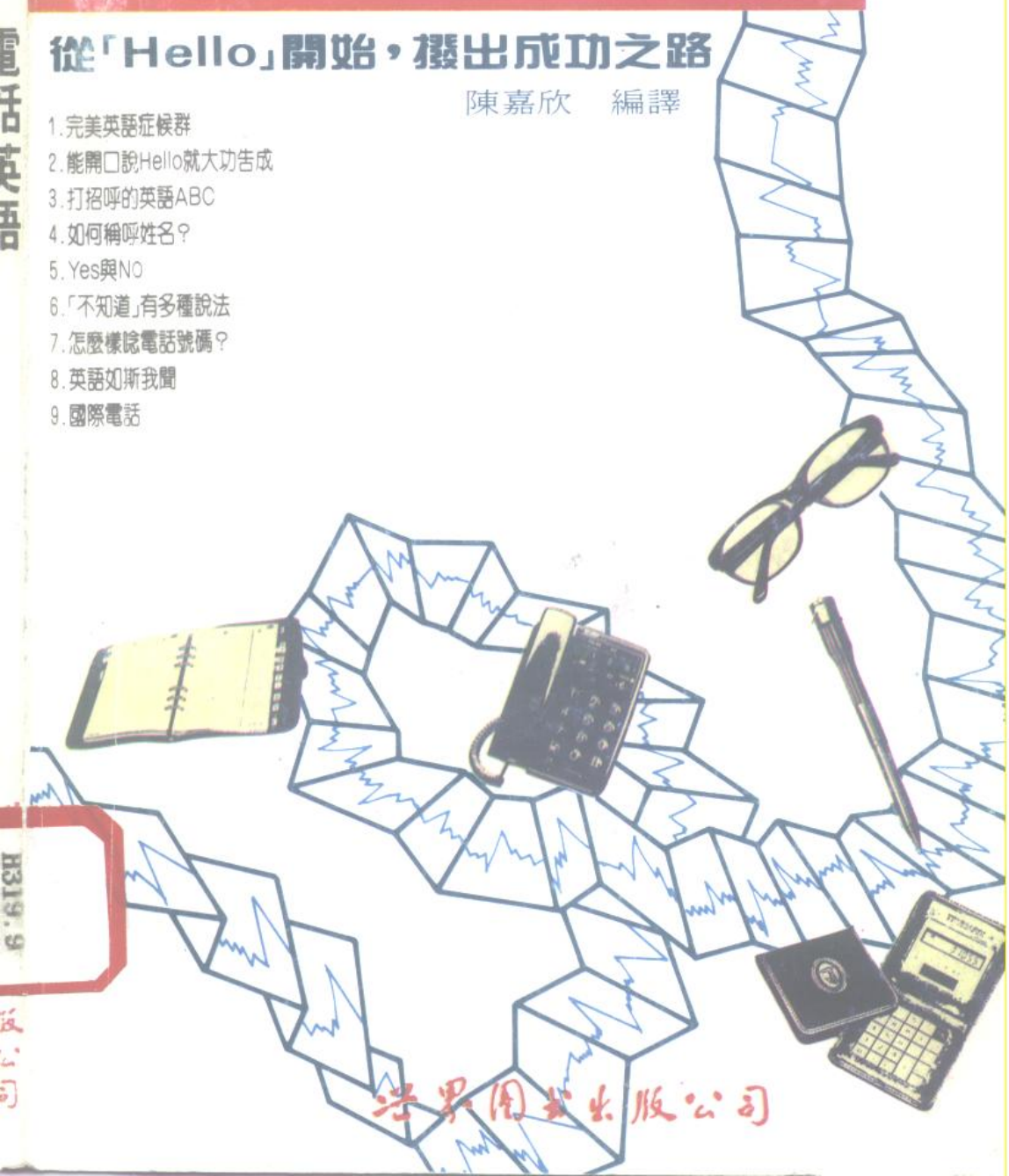
1. 完美英語症候群
2. 能開口說Hello就大功告成
3. 打招呼的英語ABC
4. 如何稱呼姓名？
5. Yes與NO
6. 「不知道」有多種說法
7. 怎麼樣聽電話號碼？
8. 英語如斯我聞
9. 國際電話

電話英語

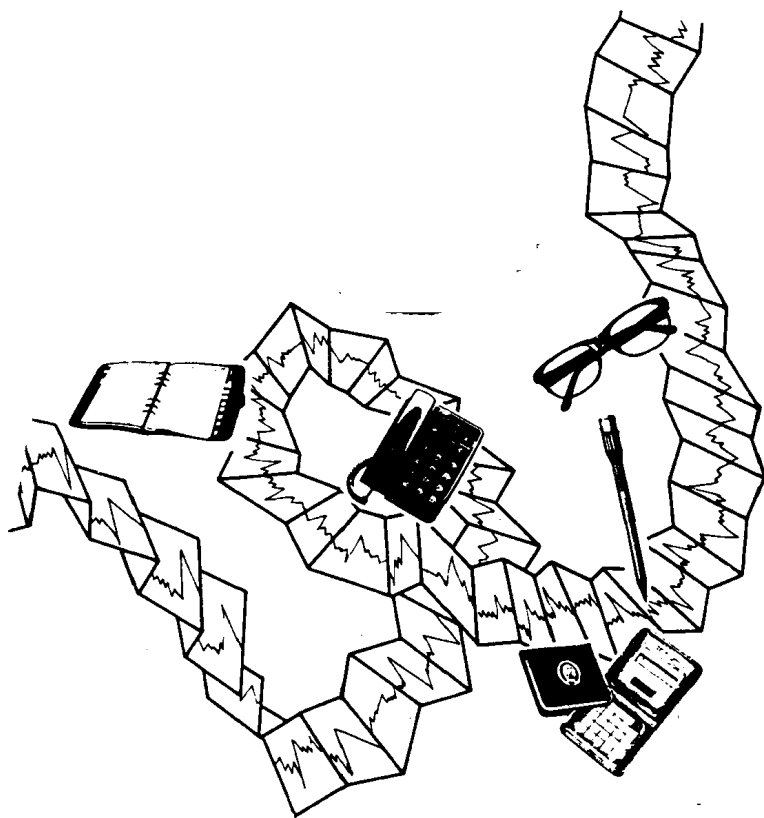
H319.9

版
公
司

世界圖書出版公司



電話英語



世界圖書出版公司

北京·廣州·上海·西安

1993

电话英语

陈嘉欣 编译

旺文社股份有限公司（台）出版

世界图书出版公司广州分公司重印

广州市新港西路大江冲 25 号

邮政编码：510300

花都市花山印刷厂印刷

世界图书出版公司广州分公司发行 各地新华书店经销

1993 年 12 月第 1 版 开本：850×1168 1/32

1994 年 5 月第 2 次印刷 印张：6. 25

印数：8001—18000 册

ISBN：7—5062—2420—8/H

版权贸易合同登记号：00950

出版社注册号：粤 014

定价：5. 10 元

譯者序

電話是最迅速的聯絡工具，無遠弗屆；尤其在 21 世紀的今天，一切都國際化，因此國際電話也逐漸普遍。

在三分鐘計費的電話交談中，應該說些甚麼？像國際電話以英語就可通暢無阻，這時候電話英語的重要性可想而知。

一旦拿起話筒怎麼樣接聽越洋而來的電話呢？如果你不會講，豈不是太糟糕！有的會講幾句，可是又聽不懂，這要如何是好呢？

在國民教育延長九年當中，一般人最起碼在初中也唸過三年英文，可是電話英語能夠說得流利者，可以說少之又少，甚至於聽都有困難。

有的人唸了高中或大專，可是鮮有機會說英語電話，因此臨急又緊張又慌亂地不知道該怎麼說。有的一時心急，連最簡單的也說不出口來。這樣多難堪！

所謂電話英語，其實很簡單，並沒有像大家所想像的那麼深奧，或者困難。

因為電話英語有一定的一套領域，只要有基本的表現範疇，便不愁不會說。

假如你能夠把基本的電話英語學會了，電話英語何所恐懼？起初幾句可能無法隨心應答，但是在繼續說下去以後，自然就會流暢起來。

筆者編過「農業英語」、「工業英語」，並自費印行「留學英語」(Campus Talk)，一時還想編寫「電話英語」等。就是基於語言興趣，藉寫作進行學習，希望與讀者大眾共勉，才有斯舉。

對於語言、語文，筆者認為：多讀、多寫、多聽、多說，才不會落入生疏的地步。

當人們接聽英語電話時，往往不能充分發揮個人擁有的英語能力，這是一種心理上的自然表態，不足為奇。

現在本書有了基礎篇、關鍵語篇、應用篇，這些都是最基本的電話英語一定模式。

學會基礎電話英語，接著可以進一步運用關鍵語句，在電話中對答如流地暢所欲言。

所謂活用英語電話、應用英語電話，等於採取經濟學的「邊際效用」，即記著較小而使用較大的電話英語，秘訣便在於此。

此外，電話英語也可以適用於其他日常生活，如此通過電話英語，滿懷自信地更上一層樓，直通各個領域，發揮英語的能力。盼大家勉之勉之，有志者同來共勉之。

本書謹獻給在南部港鎮家鄉的八十六歲高齡慈母。

陳嘉欣 識於雙城風舍 1989年5月26日深夜

目錄

第一篇 基礎篇

1. 完美英語症候羣	2
2. 能開口說 Hello 就大功告成	3
3. 打招呼的英語 ABC	5
4. 如何稱呼姓名？	8
5. Yes 與 No	9
6. 「不知道」有多種說法	11
7. 怎麼樣唸電話號碼？	13
8. 英語如斯我聞	14
9. 國際電話	16

第二篇 電話關鍵語篇

1. 英語電話進來時 （ 早安！這裡是東西貿易公司 ）	22
2. 確認對方是誰？ （ 哈囉！是不是勞勃・何納先生 ）	24
3. 報出內線電話分機號碼時 （ 請接分機 243 ）	26
4. 問要跟誰通話？ （ 你想跟誰通話？ ）	28
5. 告訴希望通話的對象 （ 請找勞勃先生通話 ）	30
6. 接到打錯的電話時 （ 我想你是打錯號碼了 ）	32

7.打錯電話時	
（我一定是打錯號碼了）	34
8.有兩個同姓的人時	
（我們這裡有兩位楊先生）	36
9.沒有這個人的時候	
（這個辦公室沒有叫波拉特里的人）	38
10.請教姓名時	
（請教尊姓大名？）	40
11.要請人家稍候時	
（請稍候或請不要掛斷）	42
12.讓對方等候時	
（對不起，讓你久等了）	44
13.正在接聽別支電話時	
（他現在正在接聽別支電話）	46
14.要不要等一等	
（要不要等一等？）	48
15.沒有人接聽時	
（沒有人接聽或回答）	50
16.你能否稍候再打來？	
（你能否稍候再打來？）	52
17.講話中時	
（你知道還要講多久嗎？）	54
18.電話接通時	
（請講話）	56
19.接電話時	
（請稍等，我把電話接給您）	58

20.告知電話進來時	
（奧達先生來電話）	60
21.在等電話時	
（我正在等你的電話）	62
22.接到電話的感謝語	
（謝謝你的電話）	64
23.不在時	
（他現在剛好不在）	66
24.具體不在的理由	
（他出去午餐到一點）	68
25.請問何時回來	
（他甚麼時候回來呢？）	70
26.回答甚麼時候回來	
（他可能半小時就回來）	72
27.要不要回電話	
（要不要他回電話？）	74
28.非取得連絡不可時	
（請你告訴我，在哪裡可以找得到他？）	76
29.要再打時	
（稍後我再打）	78
30.詢問對方是否要留言？	
（要不要留言？）	80
31.麻煩留下傳言	
（請轉告他打電話到我的辦公室來）	82

32.請問名字的拼法	
（請告訴我你名字的拼法？）	84
33.請說大聲一點	
（請說大聲一點？）	86
34.請問人家的電話	
（我能得知你的電話號碼嗎？）	88
35.告訴對方自己的電話號碼	
（我的電話號碼是 123-4567）	90
36.確認電話號碼時	
（讓我再跟你確定你的電話號碼是：123-4567）	92
37.請轉達有電話來	
（當他來的時候，我會告訴他你來過電話）	94
38.轉達有電話來	
（你出去時，波博有電話來）	96
39.告知無法連絡得到	
（今天早上我無法連絡到你）	98
40.借用電話時	
（我可否借用你的電話？）	100
41.請會說中文的總機	
（這裡有沒有會說中文的總機？）	102
42.打國際電話時	
（我要打國際電話到台北）	104
43.有關電話費	
（我要使用信用卡支付電話費）	106

44.希望知道電話費時	
（等我打完電話後，你能告訴我通話時間和費用嗎？）……………	108
45.向總機查詢電話號碼	
（你有沒有佛蘭克·韋波斯達的電話號碼？）……………	110
46.接錯電話時	
（你把我的電話接錯了）……………	112
47.電話接不通時	
（我不能接（打）通）……………	114
48.電話斷了時	
（電話斷了）……………	116
49.線路壞或電話回聲不良時	
（電話雖接通，但線路不好或回聲不良）……………	118
50.電話時間（或時機）的道歉	
（我希望沒有吵醒你）……………	120

第三篇 應用篇

連絡 1	
（訂購貨品尚未送達）……………	124
連絡 2	
（貨品規格不符）……………	126
連絡 3	
（無法踐約，請諒解的電話）……………	128
連絡 4	
（對方始終很難聯絡到）……………	130
連絡 5	
（外出中請留話）……………	132

招待 1

（受同伴（事）招待前往參加歡送會）…………… 134

招待 2

（邀請外賓觀看相撲表演）…………… 136

招待 3

（邀請朋友打網球）…………… 138

預約 1

（餐廳的預約）…………… 140

預約 2

（預訂入場券）…………… 142

預約 3

（預訂房間）…………… 144

請託 1

（提出計畫案準備的請託）…………… 146

請託 2

（請迅即把文件傳真過去）…………… 148

請託 3

（在大飯店找房間服務員）…………… 150

詢問 1

（在大飯店裡詢問洗衣服務）…………… 152

詢問 2

（詢問飯店的住宿費）…………… 154

詢問 3

（向朋友詢問到機場的路線）…………… 156

詢問 4

（向銀行詢問外匯匯率）…………… 158

詢問 5	
（ 詢問美術展覽的細節 ）	160
確認 1	
（ 確認巴士觀光的内容 ）	162
確認 2	
（ 確認夫妻被邀請參加酒會之事情 ）	164
確認 3	
（ 搭乘飛機的確認 ）	166
麻煩 1	
（ 租來的車子有故障時 ）	168
麻煩 2	
（ 在旅途中遺失物品 ）	170
麻煩 3	
（ 在旅途中有病痛 ）	172
麻煩 4	
（ 請秘書代打電話 ）	174
麻煩 5	
（ 電話一直接不通 ）	176
和電話總機會話 1	
（ 從舊金山打至大阪的指名電話 ）	178
和電話總機會話 2	
（ 接到要求付款的國際電話 ）	180
和電話總機會話 3	
（ 向查號台詢問朋友的電話號碼 ）	182

第一篇 基礎篇



1. 完美英語症候羣

我們通常認為：如果要學習英語，就得學會完美的英語，講一口字正腔圓，毫無文法錯誤的英語。這種近乎苛求般的學習態度，愈增加學習的困難。

要說正確的英語，連歐美人士都不敢奢求，何況是中國人呢？
我們是不是過於奢求不厭呢？

諺云：「欲速則不達」，好高騖遠正是完美英語症候羣的通病。

初學者雖然在文法上的表現，不是很正確，發音也有點兒走音。但最起碼的交談，或彼此間之交流，仍然可以獲得某種程度的溝通。

依據美國「US 新聞與世界報導」這部雜誌刊載；世界人口有七分之一，以英語為母語，甚至於作為第二語言，因此英語可以說是世界上的共通語言。像法語中的 h 不發音，所以法人說英語時，自然地把 h 的音略掉。而德國人把英語的 s 發音作[z]，或[sh]，儘管如此，仍然絲毫不影響英語本身的傳遞交流。

打電話以英語交談時，讀者只要牢記與善用下列四點，就可以暢行無阻。

- ① Speak clearly. (清楚地說。)
- ② Speak slowly. (不慌不忙地說。)
- ③ Don't hesitate to speak. (不躊躇不猶豫地說。)
- ④ Write down the message. (把概要記在便條紙上。)

2. 能開口說 Hello 就大功告成

一接到說英語的電話，首先應說：「Hello」，這一句話相當於中國的「喂！喂！」。

順利地說出：「Hello」，這是電話英語的第一步。

「Hello」說出後，接著是報名。

△ This is 姓名 speaking. (是某某人在說話。)

電話英語的基本構造如上，但也可以省略、簡潔地回答，省掉說「speaking」。事實上在電話中往往使用最簡潔語句來表達。

△ This is 姓名 speaking → 省略

也有人省略「This is」，而說成：

△ This is → 省略。姓名 speaking.

以上無論那一種省略說法，都少不了「報名道姓」，電話裡誰在答話？誰來電話？這才是最重要的。

電話對話應當把握「要點」，儘量「簡潔」，使用「短句」，這樣才是電話常識。

又在「報名」時，如有英文名字，不妨以英文名字回答；如 Simon、Sunny、George 等。

在商業電話方面，如果你是營業部的人，不妨說：

「營業部的某某人」

△ Sales department, Sunny speaking.

這是「部門別（單位別）+自己的英文名+speaking」

如果公司有電話總機，或者是電話代表號碼，總機小姐或者是接電話的人，往往省略「This is」而說成：

△ 公司（企業）名. May I help you ?

（某某公司，我能幫你做甚麼？或者是我能替你效勞嗎？）

這個時候往往省略「this is」，如：

△ 公司名. May I help you ?

通常如上的說法就可以，在商場上，一切講究時間、效率，所以在談話的同時又要顧慮到別的電話隨時都可能打進來，因此閒話少說，接電話，迅即導入事情核心。

「May I help you ?」這是詢問對方意向，最直接了當的詢問方法，在英文會話來說，這是一定的基本語句。說者容易，聽者好受，甚至於像英國佬這些頑固、執著的傳統社會，還得在最後加上一句Sir 哩！

例如：May I help you, sir ?

這樣的回答，會讓對方覺得你很有禮貌。

以上是電話英語的第二步，務請惦記。

3. 打招呼的英語 ABC

無論那一種語言，首先都難免說些客套話，英語能力好壞，其表現就在於打招呼的客套話身上。

在某種意義來說，善於說話的人們，往往會在打招呼的客套話身上，下點兒工夫，使聽者產生好感。

如果你能流利地說出英語客套話，對方一定會認同你的英語能力，甚至於欽佩你英語的造詣高深，而不敢輕視你。

先打招呼，說句客套話，然後才進入主題，這是電話英語或者是英語會話的一定程序。也是對話、會話所不可或缺的。

英語的打招呼或客套話，大體有二種：一個是依照時間來說，例如：

△ 早晨（上午） Good morning.（早安！）

△ 午後（下午） Good afternoon.（午安！）

△ 黃昏（晚上） Good evening.（晚安！）

如上，按照時間別問安。但應該注意到：

△ Good night.

這是入夜跟人家道別時所說的一句客套話。含義是「再見！」或「早一點休息！」、「夜安！」，在中國較少用，可是英語時常用得到。一般來說，夜晚說一句「Good evening.」就夠啦，除非你送女朋友到家門，吻別時才說：「Good night.」。

另一個客套話，跟時間完全毫無關係。

例如：「Hi.」在好朋友或很親近的人時，都可以使用。