

现代英语口语系列丛书

现代交际英语



Modern 电话英语 Communicative English



靳梅琳 徐明 编著
天津大学出版社

现代英语口语系列丛书

Modern Communicative English

现代交际英语

——电话英语

靳梅琳 徐明 编著

天津大学出版社

内 容 提 要

本书主要介绍英语电话的基本知识与常用技巧。书中对一国之内打英语电话的各种场景与国际电话的种类、使用方法,分门别类进行了详述,并附有不同实例。电话英语有其自身的特点、格式与习惯用语,比一般英语口语要求更高。此外,电话英语一是受时间限制,要求语言简单明了;二是受空间隔离,对话时双方不能用手势或表情进行交际,所以要求发音准确、清晰。

本书内容丰富、覆盖面广,涉及到工作、生活、求职、旅游、人际关系等方方面面的情况。对话中语句通顺,合乎英美人士电话英语的习惯,内容贴近生活,富有时代气息,实用性强,是一部学习英语口语必备的极有参考价值的新书。

现代英语口语系列丛书

现代交际英语

——电话英语

靳梅琳 徐 明 编著

*

天津大学出版社出版

(天津大学内)

邮编:300072

河北省邮电印刷厂印刷

新华书店天津发行所发行

*

开本: 787×1092 毫米 1/16 印张: 18 1/2 字数: 416 千

1997年2月第一版 1997年2月第一次印刷

印数: 1—5000

ISBN 7-5618-0944-1

H·96 定价: 20.00 元

前 言

电话是现代社会传递信息的主要方式之一。无论是公事还是私事,人们都可以通过电话来联系和商讨。随着改革开放的不断深入发展,我国对外交往日益频繁,无论是在国内还是在国外,我们都越来越多地使用电话这种通信工具联系业务、沟通信息及进行日常交流。因此,熟练地使用英语打电话就成为我国现代化建设新形势下急需的一种技能。为此,我们编写了这本《现代交际英语——电话英语》。

本书分为两篇:第一篇介绍打英语电话的基本知识与技能技巧;第二篇介绍电话英语的情景会话。这两篇的内容既相互独立,又相互联系。第一篇以英语电话知识与要领的讲授为线索,重点介绍如何打英语电话;第二篇以实际情景为主线,重点介绍如何打英语电话。由于孤立地使用单句介绍电话英语的习惯用语,难以使读者掌握其用法且容易使人感到枯燥,故第一篇中所有句型都被置于有一定情景的对话中讲解。而在第二篇中,所有情景对话又都从不同方面再次展示了第一篇讲解过的知识与技巧。

在本书内容中我们强调了两点:一是汉语电话与英语电话的区别;二是日常英语口语在语言习惯上的体现。如:

汉语电话中问:“你是哪位?”

英语电话中则不说“Who are you?”,而说“Who is this?”

汉语电话中说“我是…”,

英语电话中不说:“I am…”,而说“This is …”。

此外,更重要的是英、汉语电话的风俗习惯大不相同。例如:汉语电话中受话人不自报单位或电话号码,而英语电话则一般要报;汉语电话中从不自称自己是某某先生,某某夫人,而英语电话中对此习以为常;汉语电话中当事人如果不在,接电话人往往说一句“他不在”,就挂断电话,而在这种情况下英语电话中人们则要问“May I take a message?”(我能给带个话吗?)或“Shall I have him call you back?”(要不要我告诉他给您回电话?)等等。特别要注意的是英语电话有一套迥异于汉语电话的电话礼节(Telephone Manners)。英语电话一开始都要向对方通报姓名、单位,向对方问候,然后才进入话题。在电话结束时,受话人要说“Thank you for calling”(谢谢来电)。发话人也常说:“Thank you for your time”(谢谢,让您花费了时间)。然后互致问候,互道再见。在英语电话里 Thank you, Please, I'm sorry 等礼貌用语随时可闻,甚至在告诉对方打错电话时也要说“I'm sorry, but you've got the wrong number.”(对不起,你找错号码了)。在汉语电话中就很少发生上述现象。许多人已习以为常,但这在西方人眼里被看做是不懂电话礼节,甚至被认为是“rude”(粗鲁)。因此充分注意英、汉电话用语的区别是非常重要的。这样做不仅可以自觉地避免汉语电话习惯对英语电话的影响,还可以通过对比加深对英语电话用语的理解与掌握。

另一方面,虽然电话英语是英语口语的一部分,可它却比一般英语口语要求更高。由于空间的隔离,我们无法借助神态、举止、姿势进行交际,只能完全依靠声音以听力对话。此外,打电话还受到时间的限制,我们不能像平时谈话那样随意长谈。因此,电话英语要求语音清晰,语言简练明了,不受语法功能的限制。例如:“Speaking”(是我),“Bob who?”(哪个鲍伯?),“Yes?”(什么事?或你是谁?)等等。

为了帮助国人快捷有效地掌握电话中用英语交际的本领,我们进行了研究与探索,探讨了中国人学习英语的特定环境,参阅了大量国内外有关资料。最后,从70余种中外书刊中选取素材,并结合编者在国外数年的生活实践,完成了这本《现代交际英语——电话英语》的编著工作。李嘉萍同志为此书的编写意向、参考资料以及出版联系做了大量工作,我们谨在此致谢。

由于水平有限,时间仓促,难免存在错误和缺点,希望读者批评指正。

编者

1996年10月20日

CONTENTS

Part One Basic Knowledge and Techniques for Making English Telephone Conversations

第一篇 英语电话的基本知识及技巧

Section One Domestic Telephone Calls

第一部分	一国之内的电话	(1)
Unit One	Opening Telephone Conversation	
第一单元	开头	(1)
Unit Two	Being Connected with Extensions	
第二单元	转分机	(9)
Unit Three	Putting the Person Wanted on the Line	
第三单元	叫人接电话	(20)
Unit Four	The Person Wanted is not Available(I)	
第四单元	当事人不在场(I)	(27)
Unit Five	The Person Wanted is not Available(I)	
第五单元	当事人不在场(I)	(3)
Unit Six	Calling Back	
第六单元	回电话和再打电话	(45)
Unit Seven	Going Into Topic	
第七单元	进入话题	(52)
Unit Eight	Ending Telephone Conversation	
第八单元	结束电话交谈	(64)
Unit Nine	Wrong Number	
第九单元	打错号码	(75)
Unit Ten	Being Unable To Hear Clearly	
第十单元	听不清楚	(83)
Unit Eleven	Keeping the Other Person Waiting	
第十一单元	让对方等候	(95)
Unit Twelve	Calling at an Unsuitable Time	
第十二单元	在不合适的时间打电话	(104)
Unit Thirteen	Putting Someone Else On	
第十三单元	换人讲话	(112)
Unit Fourteen	Making Telephone Calls in a Foreign Country	
第十四单元	在国外打电话	(124)

Section Two International Telephone Calls

第二部分 国际电话 (138)

Unit Fifteen	International Direct Dialling	
第十五单元	国际长途直拨电话	(138)
Unit Sixteen	Station-to-Station Call	
第十六单元	叫号电话	(148)
Unit Seventeen	Person-to-Person Call	
第十七单元	叫人电话	(158)
Unit Eighteen	Collect Call	
第十八单元	受话人付费电话	(167)
Unit Nineteen	Credit Card Call	
第十九单元	信用卡记帐电话	(175)
Unit Twenty	Operator' Talk with the Party Called	
第二十单元	话务员与被叫用户的谈话	(182)

Part Two Situational Telephone Conversations

第二篇 各种情景的电话对话

Unit One	Making An Appointment	
第一单元	约会	(187)
Unit Two	Confirming, Changing, Cancelling and Refusing Appointments	
第二单元	确认、改变、取消和拒绝约会	(192)
Unit Three	Invitations	
第三单元	邀请	(196)
Unit Four	Declining Invitations	
第四单元	谢绝邀请	(202)
Unit Five	Making Appointments With Doctors	
第五单元	约定时间看医生	(207)
Unit Six	Making, Confirming, Changing And Cancelling Hotel Room Reservation	
第六单元	预订旅馆房间及确认、改变、取消预订的旅馆房间	(212)
Unit Seven	Reserving A Plane Ticket And Confirming, Changing The Reservation of Plane Tickets	
第七单元	预订飞机票及确认、改变预订的机票	(217)
Unit Eight	Reserving A Train Ticket, A Restaurant Table, A Taxi And Tickets For A Play	
第八单元	预订火车票、餐桌、出租车、戏票	(222)
Unit Nine	Looking For Jobs And Room For Rent	
第九单元	求职与租房	(227)

Unit Ten	Asking For Leave	
第十单元	请假	(233)
Unit Eleven	Reporting To the Police	
第十一单元	报警	(239)
Unit Twelve	Greetings On Holidays And Congratulations	
第十二单元	节日问候与祝贺	(244)
Unit Thirteen	Inquiring After Sick People	
第十三单元	探问病情	(249)
Unit Fourteen	Expressing Thanks And Apologizing	
第十四单元	致谢与道歉	(253)
Unit Fifteen	Quarrelling And Complaining	
第十五单元	吵架与抱怨	(257)
Unit Sixteen	Asking For Help	
第十六单元	请求帮助	(262)
Unit Seventeen	Providing Information	
第十七单元	通报信息	(266)
Unit Eighteen	Making Inquiries	
第十八单元	询问情况	(270)
Unit Nineteen	Business Telephone Calls	
第十九单元	商务电话	(276)
Unit Twenty	Miscellaneous	
第二十单元	其它	(283)

Part One

Basic Knowledge And Techniques For Making English Telephone Conversations

第一篇 英语电话的基本知识及技巧

本篇详尽地介绍了打国内、国际英语电话时的基本步骤、注意事项、习惯用语及遇到诸如当事人不在、听不清楚、打错电话等问题时的处理方法。读者如能切实掌握并熟练运用本篇介绍的知识和要领,在用英语打电话时就不会再有太大的困难。当然,这里介绍的知识并非僵死的金科玉律,实际运用中的具体情况千变万化纷繁多样,因此读者应该在切实掌握本篇内容的基础上根据实际需要加以灵活运用。

Section One Domestic Telephone Calls

第一部分 一国之内的电话

这一部分的内容适用于在我国国内用英语打电话及在美、英两国国内打电话。

Unit One Opening Telephone Conversation

第一单元 开头

本单元是本书的一个学习重点,因为本单元所介绍的习惯表达方式是电话英语习惯用语中最重要的部分之一。中国人打英语电话所遇到的主要困难之一,就是在开头时不知如何说,即使是有一定英语基础的人也往往一拿起听筒就不知所措。究其原因,就是没有切实地掌握英语电话开头部分的习惯用语。因此,我们要努力学习好本单元内容,以便在打英语电话时能够一开口便表达自如。因为只有有了这样一个顺利的开端,后面才有可能渐入佳境,最终做到自由发挥,畅所欲言。

Conversation 1

- A: Hello. Foreign Languages Department. Wang speaking, can I help you?
B: Yes. May I speak to Prof. Smith please?
A: Who shall I say is calling?
B: This is Li Ming of Tianjin University speaking.
A: Just hold the line a minute, Mr. Li. (To Smith) Prof. Smith, Mr. Li of Tianjin University wants to speak to you.
C: Good morning, Mr. Li. This is Smith speaking.

B: Good morning, Prof. Smith. I have a few questions to ask you about the lecture you delivered yesterday...

对话一

甲: 您好。这里是外语系。我姓王。你有什么事吗?
乙: 我想和史密斯教授讲话。
甲: 请问您怎样称呼?
乙: 我是天津大学的李明。
甲: 请稍候,(对史密斯说)史密斯教授,天津大学的李先生要找您讲话。
丙: 早上好,李先生,我是史密斯。
乙: 早上好,史密斯教授,我想请教您几个同您昨天的讲座有关的问题……

Conversation 2

A: Hello. 331-4495.
B: Hello, Fred Cook Speaking. May I have a word with Linda please?
A: I'll just see if she is in.
B: Right.
A: I'm afraid she's not here.
B: Would you tell her I rang?
A: I'd be glad to.

对话二

甲: 您好,这里的号码是 3314495。
乙: 您好,我是弗雷德·库克,请问我可以和琳达讲几句话吗?
甲: 我去看看她在不在。
乙: 好的。
甲: 她不在。
乙: 请您告诉她我打过电话给她,好吗?
甲: 好的。

Conversation 3

A: International Affairs Office.
B: Mr. Zhang, please.
A: I'm sorry. Mr. Zhang is not in.
B: When do you expect him back?
A: He said he'd be in around eleven.

B: All right. I'll ring again at about eleven thirty.

A: Very well.

对话三

甲: 这里是外事办公室。

乙: 我找张先生讲话。

甲: 对不起, 张先生不在。

乙: 您估计他什么时候能回来?

甲: 他说他十一点左右回来。

乙: 那好, 我十一点半左右再打电话过来。

甲: 很好。

Conversation 4

A: Hello Zhang residence.

B: Is that you Zhang Jie? Jack is here.

A: Good afternoon, Jack. How are you?

B: I'm fine, thank you. And you?

A: I'm all right.

B: Look, Zhang Jie. What are you up to?

A: Nothing particular. What's on your mind?

B: Could you come over to my place this evening? I'd like you to meet some of my friends.
We'll have a small party.

A: OK.

对话四

甲: 这里是张姓宅邸。

乙: 你是张杰吗? 我是杰克。

甲: 下午好, 杰克, 你还好吗?

乙: 我很好, 你怎么样?

甲: 我挺好。

乙: 喂, 张杰, 你在干什么呢?

甲: 没干什么。你有什么事吗?

乙: 你今天晚上到我家来一趟好吗? 我想让你见几个朋友。我们要搞一个小小的聚会。

甲: 好吧。

Conversation 5

- A: Good morning! Is this ABC Industries?
B: Yes. It is. What can I do for you?
A: I'd like to speak to Mr. Zhang Ming.
B: Speaking. Who is this calling, please?
A: This is Mr. John Isherwood of DEF Corporation. Well, I'd like to make an appointment with you sometime tomorrow.
B: What time are you thinking of?
A: How about 2:00 p. m. ?
B: That'll be fine with me.
A: OK. I'm looking forward to seeing you then.

对话五

- 甲: 早上好,您这里是 ABC 工业公司吗?
乙: 是的,您有什么事吗?
甲: 我想同张明先生讲话。
乙: 我就是张明,您是哪一位?
甲: 我是 DEF 公司的约翰·伊舍伍德先生。我想和您约个时间在明天和您见面。
乙: 您想约在什么时候?
甲: 下午两点可以吗?
乙: 可以。
甲: 好吧,我们到时候见。

Conversation 6

- A: Hello. Is Miss Zhang Ping in?
B: This is she. Who is this?
A: This is Mary. Listen, there is a concert in the Music Hall this evening. Would you like to come with me?
B: Let me see. I don't have anything planned tonight. OK, I'll be happy to come. I've been pretty tied up these days. I think I should have a little relaxation.
A: That's great. Let's meet at McDonald's. I'll buy you dinner.
B: That's nice of you. And the time?
A: What about five-thirty? You see the concert starts at seven.
B: Mmm... OK, See you then.
A: See you.

对话六

- 甲: 喂,张平小姐在吗?
乙: 我就是,您是哪位?
甲: 我是玛丽。今天晚上在音乐厅有一场音乐会,你愿意和我一起去吗?
乙: 让我想想。我今晚没有什么计划要办的事,好吧,我愿意同你一起去。这些天我实在太忙了。我想我应该娱乐一下了。
甲: 太棒了,我们就在麦当劳见面吧,我请你吃晚饭。
乙: 你真够意思,那么什么时间呢?
甲: 五点半怎么样,音乐会七点开始。
乙: 唔……行啊,到时候见!
甲: 再见。

New Words and Expressions

unit	n. 单元,课	What are you up to?	你正在干什么?
department	n. (大学里的)系	particular	a. 特别的
Smith	史密斯(人名)	industries	n. 工业公司
university	n. 大学	John Isherwood	约翰·伊舍伍德(人名)
lecture	n. 讲座	corporation	n. 公司
Frank Burns	弗兰克·伯恩斯(人名)	look forward to	期待,盼望
Linda	琳达(人名)	concert	n. 音乐会
international	a. 国际的	to be tied up	非常繁忙,没有空闲
International Affairs Office	外事办公室	relaxation	n. 休息,娱乐
residence	n. 公馆,宅邸	McDonald's	麦当劳快餐店
to be up to	做(着),干(着)		

Notes

- 1) Hello, Foreign Languages Department, Wang speaking. May I help you?

喂,这里是外语系。我姓王。您有什么事吗?

这句话是英语电话中一个最常见的开头。英语电话接通后,通常是接电话者首先开口说话。如果是单位电话,接电话者自报单位名称。例如:

Hello. This is GHI Construction Company. 喂,这里是 GHI 建筑公司。

如系私人住宅电话,接电话者自报号码或者说这是某某人的家。例如:

Hello, 3363120. 喂,这里的号码是 3363120。

Hello, Smith residence. 喂,这里是史密斯家。

在自报完单位名称、电话号码或者是某人家之后,接电话者还经常报一下自己的名字。例如:

Hello, GHI Construction Company. Mr. Smith speaking.

喂,这里是 GHI 建筑公司,我是史密斯先生。

Hello, 3363120 Zhang Ming speaking.

您好! 这里的号码是 3363120, 我是张明。

为了表示礼貌, 在自报名称、号码之前, 接电话者一般先打招呼, 如“Hello”, “Good morning(afternoon, evening)”等。当然, 在很多英语电话中, 接电话者为了节省时间而略去打招呼, 直接报出名称或号码。此外, 在另一些英语电话中, 特别是私人之间非公事通话中, 人们往往只用招呼语 Hello, 不报号码或名称。总之接电话时的打招呼和自报这两个行为既可都做, 又可只做一种。

2) “Hello”是英语电话中最常用的招呼语, 相当于汉语中的“喂”。无论是接电话者先讲话还是打电话者先讲话, 他们一开口通常都要说“Hello”。使用“Hello”时有两点需要注意: 第一, 汉语的“喂”可以重复, 说成“喂喂”, 而英语的“Hello”在一般情况下则不能重复, Hello 通常只能说一次。当然, 在电话交谈中如电话听不清楚或突然没有声音时人们往往也重复说“Hello? Hello”。例如:

Mary: What? What did you say? I can't hear you. Hello? Hello?

玛丽: “什么? 你说什么? 我听不见。喂, 喂”。

Frank: Hello? Hello? Mary? Operator! Operator! We've been disconnected.

弗兰克: “喂? 喂? 玛丽? 接线员, 接线员, 我们的电话断了。”

第二, 由于交际功能不同, 电话中用的“Hello”与见面时用的招呼语“Hello”在发音上有所区别。电话中的“Hello”的重音要发在第二个音节上, 读[he'ləu]或[hə'ləu], 同时要相对地延长第二个音节的发音, 以便带有询问的口气, 并表示对方可以发话。此外, 初学者还要注意“Hello”的第二个音节的元音是双元音[əu], 一定要发满, 不要读成[he'ls]。

3) 电话号码的报法一般有两种。一种是用十以内的数字从左到右依次一位位地读出。数字 0 可读成“oh”[əu], 也可读做“zero”[ˈziərəu]。遇到相邻的两个相同数字时, 可读“double”加该数字。例如 2394407 这个号码可以读成:

(1) two three nine four four zero seven

(2) two three nine double four zero seven

(3) two three nine four four oh seven

(4) two three nine double four oh seven

另一种读电话号码的方式是两位两位地念, 例如, 231742 读作 twenty-three, seventeen, forty-two。如果号码是七位数字, 则前三位号码一个一个地读, 后四位数字两位地读。例如: 3363120 读作: three three six thirty-one, twenty。另外, 200 可读作 two zero zero 也可读作 two hundred。如果在号码前加上地区号, 如天津的地区号 022, 一般写成 (022) 239-4407。但符号“-”不必读, 作“hyphen”, 只要停顿一下即可。

4) May I help you? 请问您有什么事情吗?

这是接电话的一方在自报名称或号码后通常紧接着使用的一个重要电话用语, 特别是日常用于业务性电话。相同的说法还有:

Can I help you?

What can I do for you?

In what regard are you calling? 请问您打电话来有什么事吗?

What is your problem(question, complaint), please? 您有什么问题吗?

Who are you calling? 您找谁?

熟人之间还可以说“What's on your mind?”您找谁?

应该注意的是,在表达这一意思时,应尽量避免说“What is your business?”(你有什么事?)或“What do you want?”(你想要干什么?)之类不太客气的说法。

5) May I speak to Prof. Smith? 请问史密斯教授在吗?

这是电话英语中最常用的基本句型之一,是一种非常客气的讲话,适用于多种场合,包括正式的和非正式的。句中的“May”可以换成“Can”;“to”也可以用“with”来代替。例如:

Can I speak with Prof. Smith? 类似的表达方式还有:

May I have a word with Prof. Smith? 我可以和史密斯教授讲几句话吗?

I'd like to speak to Prof. Smith, please. 我想找史密斯教授讲话。

I wish to speak to Prof. Smith. 我希望同史密斯教授讲话。

I wonder if I could speak to Prof. Smith. 我可以和史密斯教授讲话吗?

Let me speak to Prof. Smith please. 请让我和史密斯教授讲话。

Will you call Prof. Smith to the phone please? 请让史密斯教授来接电话好吗?

I want to speak to Prof. Smith. 我要和史密斯教授讲话。

最后的这个句型在语气上不很客气,通常用于理直气壮的场所或上级给下级打的电话,否则一般要避免使用。

在上述句型里,可以用 talk 来代替 speak,但要注意 talk 和 speak 意思上存在的微妙差别。具体地说,speak to sb. 的意思是“我要同某某谈论一个话题”。然而 talk to sb. 则含有“不管某人愿意不愿意听,我也要同他讲话”的意思,显得生硬,不很客气。

此外,在表达同一意思时,在电话英语中还有一些更加随便、适用于私人之间不拘礼节的非正式电话的表达方式。例如,

Is Frank in? 弗兰克在吗?

Is Frank there? 弗兰克在吗?

Is Frank at home? 弗兰克在家吗?

Is Frank available? 弗兰克在不在?(available 的意思是“可以找到”。)

Is Frank around? 弗兰克在吗?

使用这些句型时要注意使用语调。不过这种表达方式总是给人一种不太礼貌的感觉。

当然,在实际英语电话中,人们在表达“我要找某人听电话”这一意思时所用的表达方式还有很多。常见的还有:

I'm calling for Mr. Frank Burns.

我找弗兰克·伯恩斯先生。

I'm trying to get hold of Mr Burns.

我要找伯恩斯先生。

I'm trying to reach Mr. Burns.

我要找伯恩斯先生。

I'm trying to track down a Mr. Burns.

我想找一位叫伯恩斯的先生。

I'm trying to get in touch with Mr. Burns.

我要找伯恩斯先生。

I need to talk to Mr. Burns.

我要找伯恩斯先生。

6) Who shall I say is calling? 请问您是哪一位?

这是打英语电话时问对方是谁的一个常用表达方式。当接电话者不是打电话者要找的人时,接电话者在去叫打电话者要找的人来接电话时,通常使用这个习惯用语。用汉语打电话,可以问:“你是谁呀?”但用英语打电话时却不能说“Who are you?”。秘书等传话人常用的表示同一意思的句型还有: