

Language Research Library

拿起电话说英语

Telephone English

弘 恢/主编

徐金安/编译



中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

拿起电话说英语/弘恢主编,徐金安编译. —北京:中国纺织出版社,2002.3

(语研书库)

ISBN 7-5064-2205-0/H·0031

I. 拿… II. 弘… III. 英语—口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 097632 号

责任编辑:王学军 加工编辑:吴嘉云
责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行
地址:北京东直门南大街 6 号
<http://www.c-textilep.com>
e-mail:faxing @ c-textilep.com
邮政编码:100027 电话:010—64168226
北京宏飞印刷厂印刷 各地新华书店经销
2002 年 3 月第 1 版第 1 次印刷
开本:889×1194 1/32 印张:11.75
字数:235 千字 印数:1—6000 定价:23.00

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

前言

用中文打电话不是难事,但要得体,有效地运用电话与人沟通,还须一番规范的专业训练。用英语打电话更是另有一套功夫。虽然电话英语也是英语,但与面对面交流还是有很大不同。因为只闻其声,不见其人,在人际沟通中起极重要作用的身体语言(gesture)你看不到了,加上商务电话中相当大一部分是与陌生人讲话,时间也受到限制,诸多的约束无疑更增加了交流的难度。

于是许多朋友对老外打来的电话望而生畏,在办公室里同事之间推来推去不愿拿那话筒。要给老外打去电话就更感难上加难了。其实大可不必这样紧张。英语做为商务交流的国际通用语,在它长期发展过程中形成了一套实用而有效的规范。许多大公司都有标准的电话手册,所以掌握了一定的规律后很容易与他们沟通。

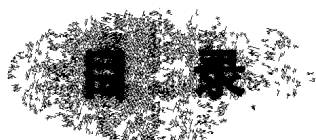
你要知道,那些外国客户也不一定是英国人或道地的北美人。即使美国人碰到加拿大人也有听不太懂的时候哩。

我们都来自世界各地,都有自己的母语,大家讲的英语都不能算是完全标准。所以,你放心大胆的拿起电话说英语吧!

多多练习,熟能生巧是成功的关键。

拿起电话说英语

本书的目的就是要给有一定英语基础但开口机会不多的朋友提供帮助。内容分为电话英语入门、电话英语基础句型、情景对话基础篇、情景对话商务篇、情景对话生活篇五个部分,循序渐进地引导读者放松情绪,利用现有的英语基础,在很短的时间内就能讲一口老外听得懂的电话英语。



 电话英语入门	1
电话英语概述	1
怎样打国际电话	4
如何用 Hello 这个单词	5
如何说“我”	5
千万不可问 Who are you?	6
可在自己的姓名前加上 Mr.	7
电话礼貌用语	7
询问某人在不在	9
转电话给别人	10
电话要找的人正在另一条线路上讲话时	11
“打电话联络”怎样讲	12
如何打电话约会	13
请对方稍等,让自己核查问题	14
让对方久等后怎样表示道歉	15

要找的人不在,怎样请对方转达	16
电话不通的情况下怎样说	17
怎样表达“打电话”	18
“挂掉电话”不可说“Cut the phone”	20
电话号码的读法	20
国际电话的种类	21
国际电话的申请办法	22
怎样利用电话簿	24
电话英语核心句式	25
Useful phrases for telephoning	33
电话礼貌注意事项	39
在国外接电话的典型情况	41
突然接到外国人打来的电话时	47
对方要找的人不在时的应对	51
英语电话预约的常见情形	59
商务电话的典型应对	66

电话英语基础句型

接到英语电话时的应急用语	81
接电话的开场白	82
接听电话的招呼语	83
问对方要找谁	83



请教对方的大名	84
接电话者正是对方要找的人	85
问对方有什么事	86
告诉对方帮他转告留话	86
正在讲另一通电话	87
请教对方大名的拼法	88
在电话中告诉对方,我正是你要找的人	88
去看对方要找的人是否有空	89
电话中间对方是谁	89
接电话后,请对方稍待	89
某人不在	90
询问回来的时间	91
回答询问	91
询问来电者打电话的目的	91
自己正是对方要找的人时	92
打错电话	93
询问对方	93
打错了电话,向对方道歉	94
总机接电话	94
秘书回电话	95
我没空听电话	95
再回电话	96

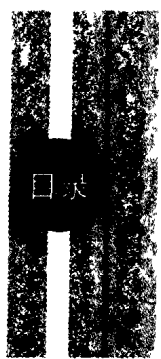
他没空听电话	96
再回您电话	96
请对方再打来	97
自己刚好有事时	97
接电话时常用的客套话	99
回复对方的问候	100
听不清楚时提出的要求	101
不清楚对方所言时	102
听不清楚时	103
欲暂时离开话筒时	104
再次确认对方所说的话	105
欲挂断对方的电话时	106
各种附和、质疑、同意、否定的用语	107
结束通话	109
挂断电话前的客套话	111
替人接通电话	111
请对方稍候的用语	113
告知当事人有他的电话	114
告之受话人回来的时间	115
请对方再拨电话来	117
请问对方要不要留话	118
对方要求留话时	120

请问是否要受话人回电话	120
请问对方受话人是否知道其电话	121
请问对方的电话号码	122
请对方与外出的受话人联络	122
无法联络外出的受话人时	122
询问对方是否愿意等	123
再度接起电话的用语	124
告以受话人准备接电话了	125
与受话人同姓者有数位时	126
接到打错的电话时	127
受话人的电话号码已变动时	128
接受话人付费电话时	129
受话人不在的情况	130
受话人有交待口信时	133
受话人正在忙时	134
受话人正在和别人通电话时	134
受话人正在开会时	135
受话人正好有访客在	135
问来电者可否由他人代接	136
对方询问与本公司无关的业务	137
不接任何电话	137
不要打扰	138

拿起电话说英语

有人打电话来吗?	138
对方没有留话	139
打电话告知自己姓名	139
请某人听电话	139
告诉对方,以后再打	140
留话在答录机	141
转到个人答录机	141
询问所属部门和电话号码	142
打电话时的招呼语	142
叙述事情	143
打错电话时	143
通过秘书的对话	144
留话	145
询问当事人回来的时间	145
对方不能马上接电话	146
告诉对方稍后再打	146
请对方代为留话	147
叫计程车	147
问路	148
问地点	148
何时要叫醒	149
打电话到书店	149

查账户的金钱	150
问消息	150
问账户情形	150
问东西修好了没有?	151
询问电影上映时间	151
问票价	152
约订时间	152
跟医生约时间	153
邀请	153
预定机位	154
问有没有空房间	154
预定房间	154
订桌位	155
买票	155
回复对方的邀请	156
取消预约	156
取消预约并拿回订金	157
确认	157
延期	158
提出抱怨	158
抱怨	159
产品坏了	159



拿起电话说英语

请旅馆接线生帮忙	160
打电话到旅馆	160
约在旅馆见面	161
要求旅馆服务	161
有关电话线路	162
挂断电话	162
有关回对方的电话	163
再联络	163
抱歉太晚打电话	164
终于联络上了	164
与接线生说话	165
电话费用	166
查号	166
请顾客听电话	167
自我介绍	167
引出话题	168
你有信用卡吗?	168
引入正题	169
详细说明	169
特价优待	170
推销	171
劝对方购买	172



买卖谈成	172
要求对方再考虑	173
挂断电话之前	173
没听清楚	174
要文件说明	174
付款方式	175
拒绝电话推销	175

情景对话基础篇 177

预先约会时间	177
更改约会时间	178
更改约会日期	179
对方不在,另约见面时间	179
拒绝或更改约定时间	181
请对方回话	181
请转告某事	182
转告某人来过电话	183
请不要挂断电话	184
正在和其他人通话	186
社长来电话	187
正是要找的人	188
不速之客	189

拿起电话说英语

叫号电话	190
叫人电话	192
对方付款电话	194
记账电话	196
现付电话(Paid Call)	197
在旅馆打对方付款电话	199
受话人在开会	200
电话取消	200
受话人回家	201
受话人不在	202
受话人休息	203
受话人出差	204
没有这个人	204
对方付费电话	205
转接与转达	207
确认要找的人	208
很高兴接到电话	209
等会儿再打	210
留下联络处	210
谁来接替	211
电话语音留言	212

 情景对话商务篇	213
电话询问购买电镀马口铁	213
购买广告商品	215
询问商品零件	216
询问商品故障	218
询问公司简介	219
询问招聘事宜	220
询问赔偿损失事宜	222
请求洗衣服务	223
请求打叫人电话	224
请求送餐点到房间	224
请求送开水到房间	225
请求送报纸到房间	226
请求广播找人	226
请求转接电话人不在,要求广播找人	228
请求调整房间空调	229
退房结账,派人提行李	229
请求找医生(生病时)	230
请求找医生(意外受伤时)	231
打电话租汽车	232
文件遗留在旅馆里	232
帽子遗留在飞机上	233



拿起电话说英语

手提袋遗留在出租汽车内	234
隔壁房间太吵	235
天花板漏水	236
马桶坏了	236
没有毛巾和肥皂	237
房间锁不了	238
没有接到叫醒电话	239
服务生没有送餐点来	240
餐点是冷的	241
服务生送错餐点	241
服务生少送餐点	242
房间遭窃	243
房间外面有异样	244
鞋子尺寸不合	245
商品未送到	245
当有人抱怨过于吵闹时	247
当有人抱怨漏水时	248
询问有没有留言	249
请求保管贵重物品	249
询问其他住宿者的房间号码	250
询问饭店的商品部在哪里	250
使用游泳池	251

询问打电报	251
询问旅馆位置	252
询问交通运输状况	252
询问飞机起飞状况	253
询问价钱和航空路线	254
询问班机到达时间	255
打电话到机场服务台,请求广播找人	255
向旅馆服务台询问车站位置	256
向火车站询问列车时刻	257
向火车站询问开车状况	257
向高速公路巡逻站询问路况	258
半路上汽车抛锚,打电话向服务站求援	259
向银行询问兑换汇率	259
想参加市内旅游团	260
索取观光指南手册	260
向服务台询问餐厅	261
向服务台询问购物商店	262
向服务台询问纪念品店	262
预订机票	264
班机没有座位时	266
确认班机	267
变更班次	268