

实用英语口语

电话篇

ENGLISH FOR
TELEPHONE
COMMUNICATION

毛晓霞 主编



金盾出版社

JINDUN CHUBANSHE

实用英语口语

**English for
Telephone Communication**
电 话 篇

主 编 毛晓霞
编 著 Catherine Gu (加)
Duncan Hill (英)
Lisa Qiao (英)
毛晓霞

金 盾 出 版 社

内 容 提 要

本书用英语口语对话形式编写,内容包括用英语打电话所涉及的各种情景,分为电话找人,被找的人不在办公室,安排见面,电话商务,处理客户的反馈意见,客房、机票和座位的预订,结束电话,秘书的日常工作,听不清讲话,要求提供电话服务等 10 个单元,适用于相关人员和广大英语学习者。

图书在版编目(CIP)数据

实用英语口语·电话篇/毛晓霞主编. —北京:金盾出版社,2008. 1

ISBN 978-7-5082-4638-3

I. 实… II. 毛… III. 电话-英语-口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 091428 号

金盾出版社出版、总发行

北京太平路 5 号(地铁万寿路站往南)

邮政编码:100036 电话:68214039 83219215

传真:68276683 网址:www.jdcbs.cn

封面印刷:北京大天乐印刷有限公司

正文印刷:北京外文印刷厂

装订:蓝迪彩色印务有限公司

各地新华书店经销

开本:850×1168 1/64 印张:2.25 字数:100 千字

2008 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

印数:1—15000 册 定价:5.00 元

(凡购买金盾出版社的图书,如有缺页、
倒页、脱页者,本社发行部负责调换)

前 言

随着我国经济的持续高速发展,对外贸易、科技、文化等方面的交流日益频繁,出国求学和旅游观光等活动更是与日俱增。从陌生到熟悉,从了解到信任,这一切都离不开语言的交流与沟通。如何用英语简明、快捷、准确地进行交流与沟通,是那些有一定英语基础,但长期没有机会开口或怯于开口,而一时又不可能马上花大块时间去离职学习的人们的现实需求。

实用英语口语《办公室篇》、《求职篇》、《社交篇》、《电话篇》、《旅游篇》和《商务篇》等6本口语书,正是为了满足此需求而专门编撰的,以期通过简短的学习或培训即能使你朗朗上口,进而唤起你尘封已久的记忆。

参加编写的作者参考了大量国内外的相关资料,并结合自身在国外工作、生活和学习时遇到的情况,采用了在英语国家日常生活中经常使用的语言。每篇内容广泛,且特别注重简洁精悍,语言规范、专业、现代,内容既相对独立,又互相联系。每个单元都有独特的学习主题。为了便于学习,每个单元均由主要人物和相关词语开头,人物对话贯穿始终,读者可以信手拈来、灵活运用。书中还展示给读者丰富的情景对话和

小知识等,使所学的内容得到巩固和扩展,并同时了解英语国家口语的背景知识和相关文化。

本套书的特点是:内容实用、针对性强、深入浅出、便于查找,特别适合短期英语口语训练使用。

编 者

CONTENTS 目录

Unit 1	Looking for a Person	
	电话找人	(2)
Unit 2	Not in the Office	
	被找的人不在办公室	(17)
Unit 3	Arranging an Interview	
	安排见面	(34)
Unit 4	Phone Business	
	电话商务	(54)
Unit 5	Handling Feedback from the Customers	
	处理客户的反馈意见	(61)
Unit 6	Hotel, Flight and Seat Reservation	
	客房、机票和座位的预订	(75)
Unit 7	Closing a Call	
	结束电话	(96)
Unit 8	Secretary's Daily Work	
	秘书的日常工作	(103)
Unit 9	Can't Catch the Words	
	听不清讲话	(118)
Unit 10	Asking for Phone Service	
	要求提供电话服务	(127)

Main Characters 主要人物

- 1. Duncan Anderson (Sales Director, responsible for developing the company's sales)**
邓肯·安德森(销售主管,负责公司销售业务)
- 2. Nick Delwin (Sales Assistant, responsible for a number of projects)**
尼克·戴尔文(销售助理,负责公司某些销售项目)
- 3. Susan Pritchard (Secretary, supporting the Sales Director and the Sales Assistant in their work)**
苏珊·普理查德(秘书,协助销售主管和销售助理进行工作)
- 4. Jenny Brookes(Personnel Manager)**
詹妮·布鲁克斯(人力资源经理)

Unit 1 Looking for a Person

电话找人

在工作中接电话时,通常告诉对方部门名称或告知来电者这部电话的号码。必要时把公司名称通告给对方。接电话介绍自己时一般不说“I am...”而是“This is...”或“... speaking”。

用英语打电话前请注意:(1)流利说出你的电话号码和要打的电话号码。(2)搞清楚你要找的人的全名和职位。(3)简明说出你去电话的目的。(4)假设你找的人不在,你如何去应对。

打错电话时说“Sorry, my mistake.”向对方道歉,不要闷声不响立刻挂断电话。发现对方打错电话时最好重复你的号码,再告诉对方打错了。

联络住饭店的客人时,可打电话到前台,告诉房客的姓名和房号。如客人不在,可请前台的人代为留言。

有的餐厅有服装限制。打电话订位时可询问“Do you have a dress code?”

Phrases and Words 相关词语

1. connect me to Room 416

- 请给我接通 416 号房间
2. hold for a moment
请稍候
3. put me through to ...
给我接通……的电话
4. go through the operator
通过总机
5. local information
地方信息电话
6. phone booth
公用电话间
7. pre-recorded message
预先录好的留言
8. public telephone / pay phone
公用电话
9. put him on the horn
让他来听电话
10. white pages
一般住户电话号码簿
11. yellow pages
黄页电话簿
12. be tied up at the moment
正忙得脱不开身

Talk 1 银行的沃尔特要和邓肯通话

A: Hello, 86545621.

你好,这是 86545621。

B: Hello. This is Walt calling from Commercial Bank. May I speak with Duncan?

你好,我是商业银行的沃尔特。我可以和邓肯讲话吗?

A: Hold the line, please.

请等一下。

Talk 2 史密斯把电话打到了邓肯的办公室

A: Hello, is this Mr. Duncan Anderson's office?

请问这是邓肯·安德森先生的办公室吗?

B: Yes, it is. May I help you?

是的,我能为您做点什么?

A: Yes, I'd like to speak to Duncan, please.

是的,我想和邓肯通话。

B: May I ask who's calling?

请问您是哪位?

A: This is Smith.

我是史密斯。

B: Just a moment, please.

请稍等。

Talk 3 找尼克要谈中国的市场问题

B: Who is this calling please?

请问哪位在说话?

A: This is Jones. May I speak to Nick?

琼斯在讲话。我可以和尼克说话吗?

B: I'm sorry, he is in conference right now.

抱歉,他现在正在开会。

A: Well, when will I reach him?

那我什么时候能和他联系上?

B: Well, I am not sure. What's your business with him, sir?

我不能确定。您找他有什么事吗?

A: I'd like to talk about market in China of this year with him.

我要和他谈有关今年中国的市场问题。

B: Oh, well, if you leave your number, I'll have him call you back when he's available.

那么,如果您留下电话号码,等他有空了我让他给您回电话。

A: That's fine.

好的。

Talk 4 问来电者要找哪位普理查德小姐说话

A: Hello. To whom do you wish to speak?

您想和谁通话?

B: I would like to speak to Miss Pritchard .

我想和普理查德小姐说话。

A: There are two people with the same last name of Pritchard here. What's the first name of the lady you want to speak to?

这里有两个人都姓普理查德。您要找的人的名字是什么?

B: Her full name is Susan Pritchard.

苏珊·普理查德。

A: And you are?

您是哪位?

B: This is Dannie Tyler speaking.

我是丹尼·泰勒。

A: OK. I'll put her on the phone.

好的,我叫她来听。

Talk 5 告知无法接电话

A: I am calling for Duncan.

我要找邓肯说话。

B: He is participating in a video tele-conference meeting.

他正参加一个视频电话会。

A: How long has the conference lasted?

会议要开多久？

B: It just started. The conference call will be going on for a while.

会议刚开始，视频电话会要开好一会儿呢。

A: I can't disturb him during the conference. Well, I will call him later.

在开会期间我不能打扰他。我以后再来电话吧。

Talk 6 可在会议空当中联系

A: Is Nick there please?

请问尼克在吗？

B: He is in meetings all day.

他开一整天的会。

A: What is your business with him sir?

先生你找他有何贵干？

B: I have business to discuss with him.

我要和他谈业务。

A: You may have to catch him between meetings?

您可以在会议空当联络他。

B: Right. My telephone number is 68665163. He may call me when he is free.

好。我的电话号码是 68665163。他可以在有空时打电话联系我。

Talk 7 不让打扰

A: Can I have Nick Delwin in Purchasing?

我能跟采购部的尼克·戴尔文讲话吗？

B: He is not available for he is with someone right now.

他正和一个人会面所以现在没空。

A: Would you please ask him out to answer the phone call for a few minutes?

你可以让他出来几分钟接电话吗？

B: He has an important visitor. He asked not to be disturbed. May I take a message for you?

他有位重要客人来访。他要求不要打扰他。我可以为你留言吗？

Talk 8 一时不能接电话

A: Is Duncan in the office?

邓肯在吗?

B: Well, he is talking with a client at the reception.

Could you call back later?

他正和一位客户在接待室谈话。你过后再打来好吗?

A: Will his talk last long?

他的谈话会很久吗?

B: I suppose so. It may be over after 4:00 p. m.

恐怕是的。可能下午四点后结束。

Talk 9 对没能及时回电话表示抱歉

A: Hello. This is Susan speaking. Were you trying to call me?

喂,我是苏珊。你是在找我吗?

B: I'm so glad that I got hold of you at last.

很高兴终于找到你了。

A: Please excuse the late time of my return call. I had a meeting the whole day.

请原谅我这么晚回电话。我一整天都开会。

B: No need to apologize. It was the right thing for you to do.

不必抱歉,你这样做是对的。

Talk 10 所在的部门换了地方

A: I'd like to talk to Chuck in Accounts Receivable.
我想和财务部的查克说话。

B: His division was transferred to another location.
他的部门转到别的地方去了。

A: Would you please tell me his new address and new number?

你可以告诉我他的新地址和新电话号码吗?

B: His present address is 208 West Washington. His new telephone number is 22688495.

他现在的地址是华盛顿西街 208 号。他的新电话号码是 22688495。

A: May I confirm the address and phone number again? His address is 208 West Washington. His phone number is 22688495.

我可以再确认一下地址和电话号码吗? 他的地址是华盛顿西街 208 号。他的电话号码是 22688495。

B: That's right.

正确。

A: Thank you.

谢谢你。

B: My pleasure.

不客气。

Talk 11 错把电话打到了秘书那里

A: Hello. Susan Pritchard speaking.

你好,我是苏珊·普理查德。

B: Hello. This is Catherine from London. I'd like to speak to someone about an order.

你好,我是伦敦的凯瑟琳。我想找人做个预订。

A: Just a moment. I'll put you through to Customer Sales.

请稍等,我帮你接通到销售部。

Talk 12 希望转到销售部

A: Communication International. How can I help you?

这是国际交流部。我能帮您做点什么?

B: Could you put me through to your Sales Department?

请您给我接通到销售部好吗?