



[美] D. 谢特利 合著
苏 雅 敏

三分钟内学会 电话英语

拓展社交、业务必备手册



知识出版社

三分钟学会 电话英语

[美]D. 谢特利 合著
苏雅敏

知 识 出 版 社
北 京

©AA Bridgers, Inc. U. S. A.

本书之中文简体字版经三思堂文化事业
有限公司授权出版发行

图字:01-98-1210 号

图书在版编目(CIP)数据

三分钟学会电话英语/苏雅敏,(美)谢特利(Shetley, D.)
合著.-北京:知识出版社,1998.10
(实用英语学习系列)
ISBN 7-5015-1797-5

I. 三… II. ①苏… ②谢… III. 英语-口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 23500 号

• 责任编辑 阿去克
责任校对 解惠琴
责任印制 徐崇星

知识出版社出版发行

(北京阜成门北大街 17 号 邮政编码 100037)

中国大百科全书出版社激光照排中心排版

山东滨州新华印刷厂印刷 新华书店总店北京发行所经销

1998 年 10 月第 1 版 1999 年 9 月第 3 次印刷

开本:880×1230 1/64 3.3125 印张 115 千字

印数:20001 ~ 30000 册

定价:5.50 元

ようお願いしております。

本書は、ダイアログ作成の段階でハワイ在住のJemul Nedさんを始め多くの英語のネイティブ・スピーカーにインフォーマントとして助言をいただき、さらに米国、オーストラリア、ニュージーランドの日本人留学生にも現地調査の協力を得ました。最終的な英文のチェックは、長年日本の大学で英語を教えておられるRichard Kizzar先生(米国)とLorne Kirkwold先生(カナダ)に細部まで点検していただきました。さらに、本書をよりユーザーフレンドリーなものにするために、原稿の段階でモニターとして、米国に国費留学中の長尾裕之君や、ミュージシャンの藤井聖司さんに原稿を読んでいただき、細やかな指摘をしてもらいました。この場を借りて改めてお礼申し上げます。また、いつもながら(株)語研の奥村民夫氏にはキーワードの選択、ダイアログや解説についての的確で有用な助言を賜り、感謝しております。

緑丘より日本海を眺めて

小樽商科大学言語センター助教授
小林敏彦

籍一样,本书是特地为中国及亚洲其他地区华裔人士所编写的。我们的目的是,精心设计一系列英语训练教材,讲究学习的效率和效用。书中的每一个例句都力求符合实际情况,现学可以现用,绝不浪费您的宝贵时间。

我们深切了解中国人和其他亚洲华裔人士都是上进、认真的,普遍都有一定英语单词的基础,只是不会应用而已。所以,本书和本系列中的其他书一样,是用最常用的单词,在不增加您的负担的情况下,通过最简单的句型,活学活用,保证使您在三分钟之内就学会在某一特定情景下,如何在电话中用英语来应对。

现在请将下列中文译成英语,再对照后面的英语句子,看看您是否早就会说英语。

1. (上班族:有人打电话找上司或同事……)

请别挂断电话,他马上来接。

2. (在公司或家中:通知同事或家人,有人打电话找……)

John,有位 White 先生打电话找你,接不接?

3. (公关:约人见面)

我们可以约个时间见面吗?

4. (业务:表明要在电话口述一步说明产品或业务内容)

您可能想多了解这一产品,我在电话中就可以告诉您。

5. (往国内外打长途电话:问接线员该如何直拨)

我该如何直拨?

上述句子用英语说,应为:

1. Hold on. He will be right with you.

2. John, there is a Mr White on the line. Can you get it?
3. Can we set up a time to meet together?
4. You might want to know more about it, I can tell you over the phone.
5. How do I dial direct?

从本书目录您就能知道本书涵盖面之广,不论您身在商界或学界,都可以利用本书在最短时间内踏出第一步,迅速精通电话英语,一举把握新时代中的新契机。

苏雅敏 谨志

目 录

前言

第一篇 电话英语须知	13
第二篇 在美国打电话	16
第三篇 打国际长途电话须知	19
第四篇 实用电话英语	21
Chapter 1 电话英语第一步	22
Unit 1 The desired party answers the phone.	25
(接电话的人就是对方要找的人。)	
Unit 2 The desired party is available.	29
(对方要找的人有空。)	
Unit 3 The desired party is not in.	32
(对方要找的人不在。)	
Unit 4 The desired party is not available.	35
(对方要找的人没空。)	
Unit 5 Wrong number.	38
(打错电话。)	
Chapter 2 上班族电话英语①	41
Unit 1 The operator of a company answers the phone.	44
(公司的接线员接听电话。)	
Unit 2 The secretary answers the phone.	49
(秘书接电话。)	

Unit 3 The secretary checks with the desired party.	52
(秘书查看对方要找的人是否有空。)	
Unit 4 Picking up the line after keeping a party on hold.	55
(在请对方稍候之后,再接电话。)	
Unit 5 The desired party answers the phone.	58
(对方要找的人接电话。)	
Chapter 3 电话留言	61
Unit 1 The caller would like to leave a message.	64
(打电话者愿意留话。)	
Unit 2 The caller wants to call back later.	67
(打电话者想稍后再打。)	
Unit 3 Leaving a message in an answering machine or voice mail.	69
(在答录机或语音信箱里留话。)	
Chapter 4 请稍候	72
Unit 1 The desired party is on another line.	75
(对方要找的人正在打另一个电话。)	
Unit 2 The desired party finishes with one line and answers the other one.	77
(对方要找的人接完另一个电话后来接这个电话。)	
Chapter 5 上班族电话英语②	79
Unit 1 Hold my calls.	81

(我不接任何电话)	
Unit 2 Any calls for me?	83
(有没有我的电话?)	
Chapter 6 要求提供服务和询问地点	85
Unit 1 Can you send a cab to pick me up?	88
(你可以派辆计程车来接我吗?)	
Unit 2 Can you tell me how to get to your office?	90
(你可以告诉我如何到你的办公室吗?)	
Unit 3 Where is your store located?	92
(你们店在哪里?)	
Unit 4 I'd like to leave a wake-up call.	94
(我需要有人明早叫醒我。)	
Chapter 7 电话查询	96
Unit 1 Calling the bookstore.	98
(打电话给书店。)	
Unit 2 Calling the bank.	100
(打电话给银行。)	
Unit 3 Calling to see if a repair is finished yet.	104
(打电话问东西修理好了没有。)	
Unit 4 Calling to check show time.	106
(打电话查询电影放映时间。)	
Chapter 8 电话预约	108
Unit 1 Business appointments.	110
(生意上的约会。)	

Unit 2 Doctor's appointments.	112
(跟医生约时间)	
Unit 3 Invitations.	114
(邀请)	
Chapter 9 电话订位、订票	116
Unit 1 Making reservations on an airline flight.	118
(预订机票。)	
Unit 2 Reserving a hotel room.	120
(预订旅馆房间。)	
Unit 3 Reserving a table in a restaurant.	122
(预订餐厅桌位。)	
Unit 4 Making reservations for special events.	124
(为特别的活动预订座位。)	
Unit 5 R.S.V.P.	127
(请回复。)	
Chapter 10 确认预约	129
Unit 1 Cancellations.	131
(取消预约。)	
Unit 2 Confirmations	133
(确认预订或预约。)	
Unit 3 Postponements.	135
(延期。)	
Chapter 11 电话抱怨	137
Unit 1 Speaking to the manager.	139
(找经理谈话。)	

Unit 2 Complaining about services.	141
(对服务提出抱怨。)	
Unit 3 Complaining about goods.	143
(抱怨货品。)	
Chapter 12 旅馆电话	145
Unit 1 The hotel operator.	148
(旅馆接线员。)	
Unit 2 A caller wishes to speak to a hotel guest.	150
(有电话要找旅馆的客人。)	
Unit 3 Can I meet you at your hotel?	153
(我可以到旅馆去见你吗?)	
Unit 4 Hotel services.	155
(旅馆的服务。)	
Chapter 13 电话客套话	158
Unit 1 Line talk.	160
(有关电话线路。)	
Unit 2 Sorry I didn't return your call last night.	163
(对不起,我昨晚没回你的电话。)	
Unit 3 I'll get back to you.	165
(我会再回电话。)	
Unit 4 Sorry to call so late at night.	167
(抱歉这么晚打电话过来。)	
Unit 5 I'm glad I finally got hold of you.	169
(我很高兴我终于与你联系上了。)	
Unit 6 I recognized your voice.	171

(我听出你的声音。)

Chapter 14 电话服务 173

Unit 1 Long distance calls. 175

(长途电话。)

Unit 2 Asking about charges. 180

(询问费用。)

Unit 3 Directory assistance. 183

(查号台。)

Chapter 15 电话行销 185

Unit 1 How are you doing, Mr. Wang? 188

(王先生,你好吗?)

Unit 2 Everything is offered at a discount. 193

(所有的东西都在打折。)

Unit 3 We'll do everything over the phone. 196

(我们将在电话中谈定。)

Unit 4 Thank you for your time. 199

(谢谢你,打扰了。)

Unit 5 What offer do you have again? 202

(你再说一遍,你有什么优惠?)

Unit 6 Please send me more information by mail. 204

(请你将更进一步的资料寄给我。)

Unit 7 Do you take credit cards? 207

(你们收信用卡吗?)

Unit 8 I am not interested in it. 210

(我对它没有兴趣。)

第

一

篇



电话英语须知

通电话,由于彼此看不见对方,所以,电话英语与一般英语会话有所不同。尤其是如何开始谈话,如何把你的意思清楚地传达给对方,如何与对方做有效的沟通,都是电话英语需要注意的地方。

一、接电话:

接电话第一句话该怎么说?如果你是在公司上班,接电话的第一句话应该是先自报公司名称,然后自报姓名,再说 May I help you? 例如,你在 ABC 软件公司上班,你叫玛丽,接到电话时你该说:ABC Software. This is Mary speaking. May I help you? 如果是在家里接听电话,第一句话该说 Hello?

二、如何通话:

通电话时,无法以实物、手势、表情、动作来辅助说明你的话,所以通电话说英语时,要注意讲得清晰、缓慢,而且,要注意英语的句型,不要用不完整的英语句型。你宁可先稍微想一下,然后把要说的话用完整的句型来表达,以免对方误解你的意思。并且,随时问对方听懂了没有,问 Are you with me? 或是 Do you understand what I'm saying?

三、听电话时:

在电话中听外国人讲英语,比面对面时更加困难,因为面对面时你可以根据他的表情、动作、口形等帮助你理解,甚至如果对方看到你听不懂时,还会停下来重说一遍,或是用另一种方式来说。但在电话中,对方可能不知道你没听懂而继续说个不停。所以,这时你要很有礼貌地打断对方

的话,请他重讲,最好请他说慢一点:Excuse me. I didn't quite understand what you said. Would you please repeat yourself? And speak slower, please.

四、礼貌用语:

通电话时,除非是很熟的朋友,否则要注意讲究语言上的礼貌。在电话英语中,常会用请问的语气来表示礼貌。例如:要找某某人讲话,问 May I speak to 某某人。请对方稍候,问 Can you hold? 想问你是谁,也要客气地说 May I tell him who is calling? 告诉对方,你会再打电话给他,问 Can I call you back? 要请对方留话,问 May I take a message?

五、特殊用法:

电话中,因为彼此看不到对方,所以,都用 it 或 this 来代替说你或我。例如,请问对方是谁,不说 Who are you? 而要说 Who is this? 告诉对方我是某某人,要说 This is 某某人,而不是 I am 某某人。而你接电话时,对方正好是找你听电话,你要回答 This is he 或 This is she. 这些都是电话英语的特殊用法。

六、使用传真机:

由于科技的发达,传真机的使用也越来越普遍。若谈的事情涉及到图表、统计数字、价钱等资料较多时,最好是用传真机先把资料传过去,通电话时有文字作为辅助,沟通起来会容易些。

第 三 篇



在美国打电话