

即用即學 電話英語會話



哪說放因

在工商業日益發達的社會，需要應用電話英語的機會越來越多，而事實上無論在日常社交、商業、旅遊或到外國公幹，很多時都要利用電話與別人取得聯絡和交談。

很多人在面對面與人交談時，英語可以應對如流，但一拿起電話時往往會不知所措，不知如何開始，如何結束。這足以說明電話英語的運用與日常面對面的交談也有很多不同的地方。電話英語也有很多基本句型，只要把這些句型背熟，在電話中說英語便不會再感到困難。

本書名《即學即用電話英語會話》，全書共分五章，除電話英語常用句外，還有社交用電話英語、往外國公幹用電話英語、商業用電話英語和如何打國際電話等，此外還附錄香港地區國際電話的打法，可以說相當全面和實用。其中有簡單的對話，也有詳盡的傾談。讀者只要熟讀本書，在電話英語上便能運用自如。

目



錄

第一章 電話英語常用句

1. 如何用英語接聽電話

拿起電話

打招呼

詢問對方姓名

詢問對方姓名的拼法

詢問對方有何事情

聽不清楚的

確定對方所說的話

對話

結束對話

掛斷電話前

2. 如何用英語應對

轉給當事人

詢問何事，並轉接有關部門

當對方詢問與本公司無關的業務

當公司或或部門有兩位以上同姓時

對方打錯電話時

電話混線時

接到我方付款的國際電話

轉接部門時，電話被截斷

讓人久等的道歉語

1

3

3

3

4

4

4

4

5

5

6

7

8

8

9

9

9

10

10

11

12

13

(3312)

3. 如當事人無法接聽電話	14
當事人不在	14
正在開會	16
正在打電話	17
告訴對方當事人回來的時刻	17
請對方過一段時間再打來	18
請對方留話	18
告知當事人回覆電話	19
轉給當事人以外的人	19
告訴對方當事人的電話	19
無法聯絡到當事人	19

4. 如何用英語打電話	20
告知自己姓名	20
請某人聽電話	20
詢問所屬部門和電話號碼	21
打電話用的招呼語	22
敘述事情	22
打錯電話時	22
透過秘書的對話	23
詢問當事人回來的時間	24
告訴對方你稍後再打	24
請對方代傳話	25

第二章 社交用電話英語 27

1. 通知和邀約朋友	29
邀友共飲時	29

請吃飯	30
邀朋友看電影	31
與朋友約時間見面	33
打電話給在酒店的朋友	34
邀請朋友參加舞會	37
邀請朋友參加婚禮	39
請朋友傳達口信	42
通知因病缺席	45
從機場通知朋友	46
從機場打電話告別	49
通知朋友搬家	52

2. 答謝、慰問和祝賀	55
答謝在停留期間的款待	55
對介紹人的答謝	56
答謝贈送禮物	57
慰問朋友妻子去世	58
慰問受傷同事	60
慰問遭遇火災的朋友	61
慰問病倒的朋友	62
用電話祝賀「新年快樂」	64
祝賀朋友成功	67
祝賀外國朋友結婚	70
祝賀朋友孩子出世	72
賀升職	75
賀朋友的女兒結婚	76
賀畢業	77
賀得獎	78
賀病癒	79
賀事務所開張	80

第三章 往外國公幹用電話英語 81

1. 請求服務和協助 83
 - 在酒店中打電話請求服務 83
 - 打電話叫車 93
 - 請求代找失物 94
2. 打投訴電話 98
 - 投訴酒店設備 98
 - 投訴酒店服務 103
 - 投訴酒店失竊 108
 - 投訴商店購物 110
3. 打詢問電話 115
 - 詢問酒店的服務和各種設備 115
 - 詢問交通運輸狀況 118
 - 詢問匯率、商店和餐廳等事宜 128
4. 打各類預訂服務的電話 133
 - 預訂機票 133
 - 預訂酒店房間 140
 - 租借汽車 143
 - 預訂餐廳座位 144
 - 預訂劇場座位 146
 - 預訂火車票 148

第四章 商業用電話英語 151

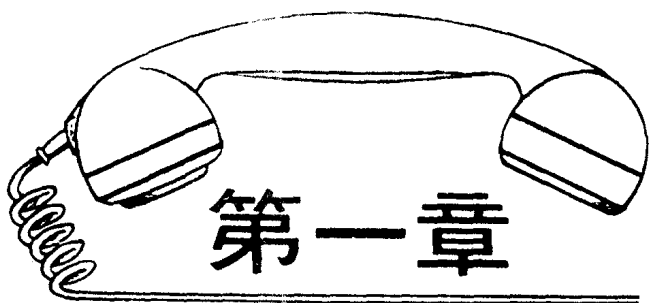
1. 商業上的約會 153
 - 約會的時間和日期 153
 - 如對方不在，可另約時間 155
 - 拒絕或更改約定時間 157

2. 詢問業務的電話	158
詢問商品時	158
詢問汽車零件時	162
詢問商品故障問題時	163
詢問公司資料時	165
詢問有關招聘廣告事宜時	166
詢問有關賠償損失事宜時	168

3. 常見的職位和部門英語單詞	170
-----------------	-----

第五章 如何打國際電話 175

1. 國際電話的種類及打法	177
國際直撥電話如何打法	178
2. 國際電話常用的英語	179
叫號通話	179
叫人通話	180
接聽人付款的電話	181
信用咭記帳通話	182
3. 打國際電話要注意的事項	183
4. 接聽國際電話要注意的事項	185
5. 國際電話英語常用單詞	187
6. 國際電話英語的表達法	189



電話英語常用句

1. 如何用英語接聽電話

拿起電話

* A: Good morning. This is ABC Industries.
ABC 工業，早安。

B: Mr. Keller, in the Overseas Administration
Department, please.
請找海外部的凱勒先生。

A: This is William speaking. (This is he.)
我是威廉·凱勒。

打招呼

* Good morning. (Good afternoon./Good evening.)
早安/午安/晚安。

* How are you?
你好嗎？

* It's been a long time.
已經好久了。

* I was hoping I'd hear from you.
很盼望你來電話。

* I'm really happy to hear from you.
真高興你打電話來。

詢問對方姓名

- ※ May I have your name, please?
請問您是那一位？（請問您貴姓大名？）
- ※ Who's speaking, please?
請問您是那一位？（請問您貴姓大名？）
- ※ May I ask who is calling?
請問您是那一位？（請問您貴姓大名？）

詢問對方姓名的拼法

- ※ Could you spell your name, please?
請你拼出你的名字，好嗎？

詢問對方有何事情

- ※ In what regard are you calling?
請問有何貴事？

聽不清楚時

- ※ I'm sorry, could you repeat that?
抱歉，再說一次好嗎？
- ※ I'm sorry, but could you speak a little slower?
抱歉，可不可以請你講慢一點？
- ※ The connection's not good—can you hear me?
線路有問題，你聽得到我說話嗎？
- ※ Could you speak a little louder?
請你大聲點，好嗎？

※ What did you say just now?

你剛才說什麼？

※ Could you repeat that, a little more slowly?

請你重覆一遍，講慢點好嗎？

確定對方所說的話

* A: Let me confirm that. You said tomorrow afternoon at 2 o'clock. Right?

讓我確定一下，你是說明天下午兩點，對不對？

B: Yes, that's right.

是的，對。

對答

* B: I arrived in Hong Kong today.

我今天已經到香港了。

A: Really? (Is that so?)

真的嗎？

* B: I've almost got the approval for the inquiry you made yesterday.

你昨天問的事，我已經得到許可了。

A: Fine. (That's good.)

太好了。

* B: So, the price we proposed is acceptable?

所以，我們提的價錢還可以吧？

A: Yes, it's fine.

對，可以。

結束對話

- ※ Well, then, I'll call you again.
那我再打給你好了。
- ※ Then, would you give me a call?
你要不要再給我一個電話？
- ※ Thanks for calling.
謝謝你打來。
- ※ Thanks for your trouble.
謝謝，打擾了。
- ※ Thank you for your time.
謝謝你抽空出來。
- ※ That's about all I had to say. Thank you.
我要說的差不多就是這些，謝謝你。

注意事項：接聽英語電話時，有人第一句習慣以公司名稱回答，也有些人會因說話時間不同，而分別加上 Good morning, Good afternoon 或者是 Hello, 藉此給予對方有好的印象。例如 Good morning. This is ABC Publishing Company. (ABC 出版公司，您早)

掛斷電話前

※ Good-bye.

再見。

※ Please say hello to everyone for me.

請代我向大家問好。

※ Please give my regards to your boss.

請代我向你老闆問候一聲。

※ Well, I'll be talking to you again.

我會再跟你談。

注意事項：(1)平時講完電話時，不可疏忽應有的禮貌，也許在接聽電話當時，由於語言障礙而耽誤對方些許時間，但是只要我們始終保持良好應對態度，也能給對方留下好的印象。

(2)向某人表示問候的時候，對於交情好的或較熟悉的朋友，通常會說 say hello to~。但是對於長輩和較正式場合，則說 give my regards to~。

(3)在電話中道別，我們會說 I'll be talking to you again. 和一般見面的道別 I'll be seeing you again. 不一樣。

2. 如何用英語應對

轉給當事人

*A: Good morning. ABC Industries. May I help you?

早安，這裏是ABC工業。請問有什麼事嗎？

B: Hello, this is Mr. Smith calling. May I speak to Mr. Keller of the Systems Department?

你好，我是史密斯。請問行政部門的凱勒先生在嗎？

A: Yes. I'll switch your call to Mr. Keller. Hold on, please.

好的，我替你轉給凱勒先生，請等一下。

B: Thank you.

謝謝你。

注意事項：(1)當接到外國人打來電話時，往往會令人慌亂不知所措而耽誤時間。最好的處理方式就是鎮定應對並儘快得知要找誰聽電話，如有使對方不便之處，要坦誠致歉。

(2)把電話轉給～：connect you with Mr. A ;put you through to Mr. A (X Dept.) ;transfer your call to Mr. A (X Dept.) ;switch your call to Mr. A (X Dept.)

詢問何事，並轉接有關部門

* A: ABC Industries. May I help you?

A B C 工業。有什麼事要我效勞嗎？

B: Yes, please. I'd like to purchase some cameras.

是的。我要買一些照相機。

A: I'm going to transfer your call to our Camera Export Dept. Please hold the line and ignore the "click"

我幫你轉相機出口部門，請等一下，聽到“克拉”聲沒關係。

B: Thank you.

謝謝你。

當對方詢問與本公司無關的業務

* I'm afraid to say we don't handle printing supplies. Sorry I can't help you.

我恐怕要說，我們並不經銷印刷用品。抱歉我幫不上忙。

公司或部門有兩位以上同姓時

* I'm sorry, but there are two Mr. Kennedys in our department.

抱歉，但是我們部門有兩位甘迺迪先生。

* Which section does your Mr. Kennedy work in?

你說的甘迺迪先生在那一科工作？

※ What is his first name?

他叫什麼名字？

※ I'm afraid we have many Miles in this company (here).

我們公司有好幾位米爾斯先生呢！

※ May I ask in what connection?

請問你要聯絡什麼事呢？

※ May I ask what you want to speak to him about?

請問你要和他談那方面的事？

對方打錯電話時

※ I'm sorry, but we have no one by that name in this department.

抱歉，我們這個部門沒有這個人。

※ I'm afraid you have the wrong number.

大概你打錯了。

電話混線時

* A: ABC Industries. May I help you?

A B C 工業，有什麼事要我效勞嗎？

B: Hello, May I sp.....(beep)

你好，請問…（嗶嗶聲響起）

* A: The lines are crossed. Would you hang up and call us again?

又有人打進來，能否請你等一下，待會兒再打來。

(The lines are crossed. Would you mind speaking again, more loudly?)

(有人打進來，能否請你再講一遍，大聲一點？)

接到我方付款的國際電話

O: We have a collect call for Mr. Keller from Mr. Jones. Will you accept the charges?

鍾斯先生打了通電話給凱勒先生，是由對方付款的，你們願意付款嗎？

(一) 接受付款

※ We'll accept the charges. (May I have the time and charges after the call?)

我們願意付款。(通話結束後，請告訴我時間和費用。)

二 不接受付款

※ I'm afraid we can't accept the call.

我們不接這通電話。

※ I'm sorry, we can't accept the call as Mr. Keller isn't here today.

抱歉，凱勒先生今天不在這兒，我們不接這通電話。