

電話英語

黃成家編譯

TEL

687

電話英語

黃成家編譯

清風出版社

電話英語

編譯：黃成家

出版：清風出版社

香港荷活道259號三樓

發行：樹龍書業公司

新界葵涌禾宜合道167至171號
金威工業大廈第一期13字 C座

印刷：自力印刷公司

九龍新界葵涌大連排道198號三樓

版權所有・翻印必究 H. K. \$14.00

前 言

我是公認的打電話專家。就其利用度而言，不亞於交通代理店。在沒有自己的辦公室以前，我在上班的報社編輯部，可以同時用左右兩架電話跟不同的人交談，以此為特技。

電話大多長話短說，交談的時間是有限的，但也有例外，長的記錄曾經有過一次通話長達八時十分鐘。另外，從時間帶來判斷，猜測對方是誰，也是我的一項趣味。

我也常打國際電話，各國的鈴聲不一樣（收錄於卡式帶國際電話基礎篇），接線生的英語也因國籍而異，這一點也頗饒趣味。我喜歡「模仿」，打電話到美國操柔和的美式英語，打到英國操堅硬的英國英語，至於打到歐洲或東南亞則模仿當地的口音，說著帶有腔調的英語，這是我的座右銘。

打電話專家的綽號，其實還有其他的原因。在辦公室，我的專用電話擺在我的寫字枱左邊，我用左手拿起電話大約 0.6 秒。據說速度之快不亞於西部電影的比利小子。電話鈴聲尚未正式響起來，第一個接續音正要響的時候，我已經把聽筒接在耳畔了。即使在辦公室與住宅之間不到一個小時的時間內，我大多使用五六次街上的公共電話。即使在家裏，我也隨身提著電話，電話完

全是攜帶必需品了。身邊沒有電話只在浴室與洗手間。

打電話的時間或別人打電話來的時間也是很麻煩的。除了睡眠四、五小時，對於不看電視一週工作七天使我，電話的約定細分得猶如國際的時間表，「請在二點四十三分打電話給我」「晚上十點十七分打電話給你」等。「下午一點到二點出版社的人要來，有重要的事情要商量，所以請在二點以後打電話給我」雖然事先奉告了，而當我正在洽談事情的時候，也就是一點半左右打電話來的人，我只好叫人回答不在。有一次日本時報出版部的人光臨，當我們正在洽談時，有個不守時的人打電話來，雖然我的秘書告訴他「不在……」，但那個人還是不肯罷休，糾纏老半天，最後我只好接電話，告訴他：「不在就是不在！等一下再打來」。

電話好像方便，但也好像不方便，也就是無論對方正在忙或心情如何全然與己無關。曾經有個好人借錢給別人，眼看歸期到了，但對方連一點表示也沒有，即使打電話給他，晚上應該在家，但對方却不接電話。最後忍無可忍，終於在某夜突襲他的公館，兩個人在客廳坐下，正在談話時，電話響起來，但「那個人」却不接，他覺得奇怪，便問「那個人」，「那個人」透露道：「我不接，這通電話一定又是你打來的！」

不知幸或不幸，我家的電話號碼跟加拿大大使館只差一號。拿起電話，第一聲 Hello，若是陌生的聲音，下一句話一定是 Is this the Canadian Embassy? 這也難怪

，若是大使館，應該傳來總機清脆悅耳的聲音（This is the Canadian Embassy. 然而，跟預期不一樣的，傳來粗啞的男人聲音Hello，略做猶豫之後，然後問道：「加拿大大使館嗎？」

對於這樣的詢問，我當然鄭重地答道：“I'm sorry, you have the wrong number. This is not the Canadian Embassy.”但世上便有如此的怪人，日前發生這樣的事，我回答“Sorry, you have the wrong number. This is not the Canadian Embassy.”但對方那位打錯電話的商社職員（從音質判斷）跟本書所寫的完全正確地說道：“I'm sorry. I must've dialed the wrong number.”但下一句話却離譜了，“But can you tell me how I can reach Mr. Smith of the embassy?”（但是你能夠告訴我如何才能跟大使館的史密斯先生聯絡上），一時之間，我也不知如何回答才好，差點惡言相向：（To hell with it! How should I know that? 去你的！我怎麼知道？），但一則也由於我執教於好幾個地方，最後還是有禮貌的，頗有gentleman風度的告訴他：“Well, the Canadian Embassy is 408-2101. Please call him there.”

如果說電話英語困難，這倒是迷信。雖然看不見對方的表情，但透過電話機的聲音甚至比肉聲更為明瞭，是一種化學加工。根據一項統計，th與s之差，t與p之異，l與r之相異等，比起小聲或快口發音的肉聲，

毋寧是對方意識到電話而說出來的化學加工的聲音，聽起來比較明瞭。但是須要稍加練習才會習慣，另外，電話有電話固定的句型，牢記這些句型，不厭其煩的多聽本書的卡式帶，讓耳朵能夠習慣，可說是必須條件了。以朋友或熟人為對象，實際使用電話，多加練習，是培養實力的唯一方法。一聽，二熟記句型，三試著實際應用。以後靠時間與經驗，逐漸地 brush up。就此意味而言，如果本書或卡式帶對於必須使用電話說英語會話的人，略具啓蒙作用的話，是為筆者最大之喜悅了。

目 次

第 1 章 基礎篇

聽比說重要	13
「喂」	14
「我就是」	15
「哪一位？」並非 Who are you ?	15
在自己的名字前面加 Mr. 並不荒謬	16
英文沒有所謂「很抱歉打電話給你」	17
「某某先生在嗎？」	20
「某某先生，電話」	21
「他正在接另一通電話」	22
「打電話聯絡」	23
邀約時	24
請對方稍候時	26
電話中讓對方久等時	27
「請轉告他我來過電話」	28
「沒有人接電話」	29
關於「打電話」的措辭	31
「掛電話」並非 cut the phone	33
電話號碼的唸法	34

第2章 應用篇

1	表示「是否須要叫他回電話」	38
2	表示「我可以請你留話嗎？」	40
3	當對方留話時	42
4	留電話號碼時	44
5	對方正在接其他的電話時	46
6	秘書接到總經理從外面打進來的電話	48
7	表示「我正想見你一面」	50
8	通知突然拜訪	52
9	接到久未見面的朋友打來的電話	54
10	邀友共飲時	56
11	請吃飯	58
12	邀朋友看電影	60
13	邀請或被邀請吃飯	62
14	與朋友約時間見面	64
15	打電話問路	66
16	通知因病缺席	70
17	好不容易找到人	72
18	從朋友的公司打電話	76
19	家裏沒有電話	78
20	從旅館的房間點菜	82
21	接電話的人已經結帳離開	86
22	與停留在旅館的客人約時間見面	88

23	打電話到旅館但所要找的人不在·····	92
24	打電話到旅館預約房間·····	94
25	詢問物品的價格·····	96
26	詢問預售票·····	98
27	接獲外國人打來的洽詢電話·····	100
28	接受雜誌的預約·····	104
29	詢問廣告的反應·····	106
30	接錯電話·····	108
31	打給同姓但却錯誤的人·····	110
32	號碼雖對但却並非所要找的人·····	112
33	通話中突然中斷了·····	114
34	打電話催促送貨·····	116
35	外國人打電話來抱怨時·····	118
36	接到詢問匯款的電話·····	122
37	對方的經理出差不在·····	124
38	承辦人休假·····	126

第3章 国际電話〈基础篇〉

國際電話

1	國際電話的種類·····	133
2	國際電話的申請辦法·····	134
3	電話費的給付·····	136
4	緊急電話的使用方法·····	136
5	在國外使用電話簿的方法·····	138

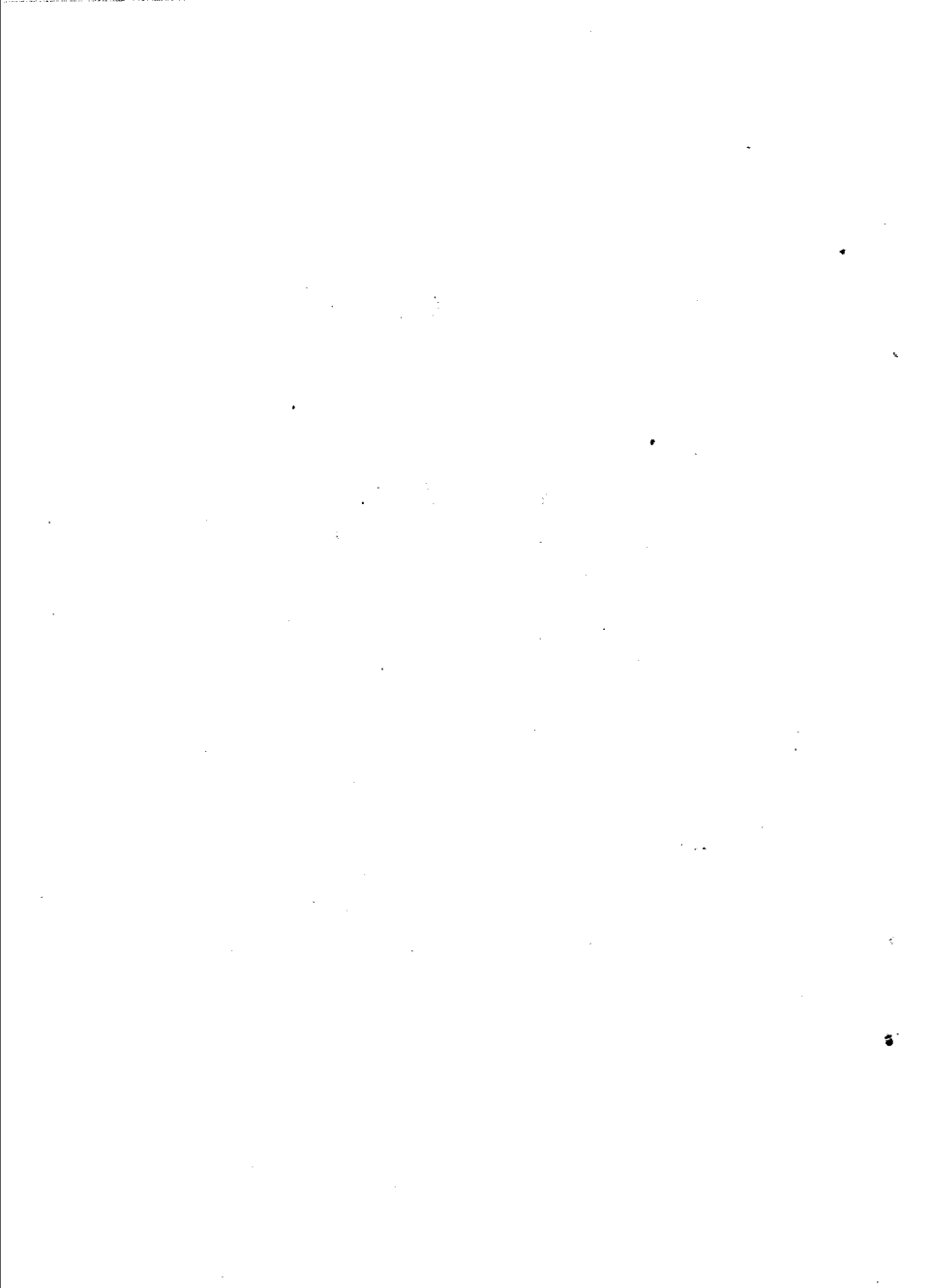
6	在國外如何使用公共電話·····	140
7	其他的用語·····	143

第4章 國際電話 < 應用篇 >

1	號碼通話 Station-to-Station Call·····	148
2	指名通話 Person-to-Person Call·····	152
3	受話人付費的通話 Collect Call·····	156
4	信用卡通話 Credit Card Call·····	160
5	由旅館申請發話人付費的通話 (Paid Call)·····	162
6	由旅館申請受話人付費的通話 (Collect Call)·····	164
7	受話人正在開會·····	166
8	受話人不在而取消通話·····	168
9	受話人下班回家·····	170
10	受話人尚未抵達·····	172
11	受話人休假·····	174
12	受話人出差·····	176
13	沒有如此姓名的受話人·····	178
	附 錄·····	180

第1章 基礎篇

醫學有醫學術語，運動有運動術語，同樣的，電話也有一般常用的固定句型。數目不多。併用錄音帶，讓耳朵習慣，同時反覆練習，至少最基本的要能夠自然而然脫口而出。



听比說重要

人與人的對話有五成對五成的交談，有時則分為說話者與聽話者。除非一個人發表演說，否則在對話上總得聽對方說話。而且，必須聽得正確。不聽對方說話，只一味想著自己要說的話，眼神不定，心不在焉，這是不禮貌的。

所謂 *A good conversationalist is a good listener* 是享受會話、重視會話的人必須牢記的第一個座右銘。面對面的會話如此，而在有限的時間內說著想說的話的電話會話，尤其必須具備聽的耳朵。

我以前任職的英文報紙的編輯部曾經發生過這樣的事。一名喝醉的外國人撥來洽詢的電話，不幸的是，接電話的人是我四名部下當中唯一的新職員，那個外國人（後來才知道是喜歡惹是生非聲名狼籍的美國人）打電話來詢問究竟到什麼地方才能發洩他的不滿，但氣氛不對勁，而且喝醉酒，再加上南方口音；那位新職員一次聽不懂，便說道：

Beg your pardon ? I couldn't follow you. Will you repeat what you said ?

如此一來，那外國人似乎頗為懊惱。接著，由四位當中素有最老練之稱的女性代替新職員接電話。

I'm sorry. She couldn't follow you. May I help you?

如此一來，美國佬更加懊惱，開始咆哮：「別老是

叫我說同樣的話，報社居然付薪水請聽不懂話的職員」

在美國，無論公司百貨公司接電話的人從來不說 Beg your pardon? 「快把你們的主管找來」。此事最後由我跟他在電話中談判，達成大致的和解；他另外還有若干原因，當天火氣似乎很大的樣子。

閒話少談，言歸正傳，在此我想說的是，正由於在電話中看不見對方的表情，更不知道對方情緒好壞。好的時候也許沒有問題，但不好的時候，Beg your pardon? 只有惹火對方，或者引起對方的不安，爲了避免，平時就要努力鍛鍊耳朵。

如果聽力尚未確實，更不應該說快。慢慢地說，對方自然會減低說話的速度或調整字彙，如此聽來也會輕鬆一點。

「喂」

日語「喂、喂」重覆兩次「喂」，因此有人誤以爲英文也必須說兩次 Hello, Hello, 其實英文只要說一次 Hello 就夠了。喂喂 = Hello，那麼 Hello, hello 等於「喂喂、喂喂」。

Hello 重音必須擺在後面，而且是雙重母音 [ou]。[helóu] 或 [həlóu]，一般都這麼說。但許多人似乎誤唸爲 [hólou]，如此就變成「洞、穴」hollow；如果唸爲 [háelou] 就變成「奉爲神聖的」hallow了。

至於見面打招呼，雖然同樣是 Hello，但發音較重

[hélóu]，而驚訝時或喚起對方注意時，則拼字爲Hullo，發音[hálóu]；總之，電話中使用的Hello，後面要拉長加重發音。

問題雖小，不無嘮叨之嫌，但就像一句英文諺語「好的開始是成功的一半」(Well begun, half done.)，電話英文首先要把Hello說得像樣。

「我就是」

有人打電話找你，你接電話，便說「我就是」，英文的說法是This is he 或This is she. 不要因為「我就是」而說I am so.此時對方的詢問若是May I speak to Mr. (Miss) ~? 回答者則答以This is ~ speaking. 只要插入自己的名字即可。另外比較簡單的說法，This is ~ speaking. 只說最後一個單字 speaking. 此法深受忙碌的人愛用。

其實，英文也有「我就是」，It's me，但必須對方認得你的聲音。如果彼此的關係能夠使用「我就是」，還有另一種措辭，Is it you, ~? 最後的~填入對方的名字，「你是珍妮嗎？」Is it you, Jane? 「敏郎嗎？」Is it you, Toshiro?

「哪一位？」並非Who are you?

直譯式的英文發生困擾的例子實在太多了。「有何貴事？」直譯的話變成Wha't is your business? 反而變

成反問對方「干你什麼事？」，變成一句不客氣的問話，「你說有事，究竟什麼事？」

至於在電話中，「請問哪一位？」這句話直譯就變成Who are you?，這在電話另一頭的對方聽來，似乎帶有「你究竟是何許人？」的味道了。電話的會話自有其較特殊的措辭，例如：「哪一位？」「請問您是哪一位……」「對不起，請問尊姓大名……」等，至少有二、三種標準會話的措辭。至於英文，以下的措辭是比較普遍的。

Who is calling, please ?

Who is speaking, please ?

Whom am I speaking to ?

May I have your name ?

再者，若是公司，電話是董事長秘書接的，對方表示要找董事長，則詢問「請問哪一位？」不妨說：

What name shall I give ?

(Who shall I say is calling, please ?)

就秘書的立場，如此措辭是恰當的，但一般只要問道Who's calling, please? 或Who's speaking, please? 就夠了。

在自己的名字前面加Mr.並不荒謬

日語無論任何場合從不在自己的名字加「先生」，如果說「我是山田太郎先生」，一定引起笑話。但在英