

英语部落

Ali!

酷艾英语

让你酷爱英语

网络课程总点击量
突破 **5000** 万

电话英语 口语红宝书

艾力 主编

免费
下载全书
音频文件

中央广播电视大学出版社

英语部落

Ali!

酷艾英语

让你酷爱英语

网络课程总点击量
突破 5000 万

电话英语 口语红宝书

艾力 主编

H318
2386

中央广播电

图书在版编目(CIP)数据

电话英语口语红宝书 / 艾力主编. —北京: 中央
广播电视大学出版社, 2014.9
ISBN 978-7-304-06719-9

I. ①电… II. ①艾… III. ①英语-口语 IV.
①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 194394 号

版权所有,翻印必究。

酷“艾”英语系列

电话英语口语红宝书

艾力 主编

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 营销中心 010-66490011 总编室 010-68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号 邮编: 100039

经销: 新华书店北京发行所

策划编辑: 赵杰

责任印制: 赵联生

责任编辑: 张敬

印刷: 北京中科印刷有限公司

版本: 2014 年 9 月第 1 版

2014 年 9 月第 1 次印刷

开本: 185mm×260mm 1/16

印张: 13.5 字数: 356 千字

书号: ISBN 978-7-304-06719-9

定价: 27.00 元

(如有缺页或倒装,本社负责退换)

Preface

前言

古语云：“读书破万卷，下笔如有神。”“熟读唐诗三百首，不会作诗也会吟。”语言的学习都是相通的，英语的学习也如汉语学习一样。虽然我们不能每个人都在异国他乡真切地融入到英语语境的学习中，但我们可以在模拟的“纯英语语境”下轻松学习英语。读得多，看得多，听得多，自然就能够出口成章，在各种英语场景中应对自如。

现如今，英语学习在社会各界的推动之下已经成为全民运动，很多人都会利用闲暇时间学习英语，有的人可以熟记大量英语词汇和语法，可是却无法用英语与他人进行正常的语言沟通，这就需要我们突破英语口语瓶颈，摆脱英语运用能力不足的困境。学习英语是一个循序渐进的过程，需要良好的习惯和恒久的毅力，更需要一本能够让你的英语学习事半功倍的资料。为此，本书能够帮助你在短时间内掌握英语交际中的基本用语，帮助你走好对外交往的第一步。

本书本着“口语地道，即学即用”的原则精心编辑，在内容的编排上有以下几个特点：

1. 经典金句

介绍一些英语会话中常用的习惯用语和句式，并且语句经过精细分类，灵活生动，便于练习和记忆。

2. 标准对话

会话包括本单元主题，分别从不同角度提供真实的场景对话，让读者能够快速地投入进去，在增强语感的同时练习口语。

3. 词汇冲浪

列举文中与主题相关的词汇，帮助读者丰富自身的话题词库。

4. 艾力小语

介绍与主题相关，或者在对话中出现的内容，给大家提供一个能够丰富自己生活常识的平台。

全书内容包括：电话技巧、日常生活电话、工作电话、社交电话、酒店电话、电话服务、电话销售、紧急电话八个部分，基本上涵盖了电话沟通的所有情景，内容丰富，便于学习者学习。

电话被现代人公认为便利的通信工具。在日常工作中，打电话时所使用的语言很关

键,它直接影响着一个公司的声誉;在日常生活中,我们通过电话沟通,也能大概判断对方的人品、性格。因而,掌握正确的、礼貌的打电话方法是非常必要的。此外,电话的存在使我们的沟通变得非常简单,远在千里之外,只要打个电话就可以随意交流,因此,熟悉各个场合、各个环境的打电话方式也是非常必要的。本书围绕社会、生活、工作的各个方面,从基本的电话礼仪到日常的生活交际,再到工作上的商务交往及电话销售,都作了详细而有层次的介绍,并采用中英文对照的方式,使学习者能够快速理解和掌握。《电话英语口语红宝书》适用于相关工作人员和广大英语学习者,内容丰富实用,可以帮助你轻松快速地学会打电话过程中常用的英语口语,同时建议学习者将本书置于案头,随时查阅,以应对每天都有可能遇到的电话英语会话问题。

编 者

6 目录 Contents

第一章 电话技巧

- | | |
|--|---|
| 1. Making Telephone Calls to Friends
给朋友打电话 (1) | 转错电话 (8) |
| 2. Answering Telephone Calls
接听电话 (2) | 6. Leaving a Message
电话留言 (10) |
| 3. Returning Telephone Calls
回电话 (5) | 7. Asking for Telephone Number
询问电话号码 (12) |
| 4. Dialing the Wrong Number
打错电话 (6) | 8. Taking a Message
电话转告 (14) |
| 5. Transferring the Wrong Number | 9. The Line Is Busy
电话占线 (17) |

第二章 日常生活电话

- | | |
|---|---|
| 10. Installing a Telephone
安装电话 (19) | 叫出租车 (28) |
| 11. Telephone Conversation
电话聊天 (20) | 17. Ordering by Telephone
订餐 (31) |
| 12. Telephone Contact
电话联系 (22) | 18. Sending Take-Away
送外卖 (34) |
| 13. Telephone Note
电话通知 (24) | 19. Booking Tickets
预订机票 (36) |
| 14. Repairing an Ammeter
修理电表 (25) | 20. Booking Seats
预订机位 (38) |
| 15. Repairing Pipes
修理管道 (27) | 21. Confirming Seats
确认机位 (40) |
| 16. Calling a Taxi | 22. Appointing with a Doctor
约诊 (42) |

23. Confirming the Appointment	
确认约诊	(44)
24. Telephone Fault	

电话故障	(46)
25. Bad Connections	
连接不畅	(47)

第三章 工作电话

26. Confirming an Interview	
确认面试	(49)
27. Telling Work Experience	
介绍工作经验	(52)
28. Asking for Interview Results	
询问面试结果	(53)
29. Informing the Interview Results	
通知面试结果	(55)
30. Receptionist Telephone	
接待员电话	(56)
31. Getting Someone over the Telephone	
致电找人	(58)
32. Two Mr. Zhong	
两个钟先生	(60)
33. The Boss Is Absent	
老板不在	(62)
34. In a Meeting	
正在开会	(64)
35. Explaining the Reason for Calling	
说明打电话的原因	(66)
36. Proposing an Appointment	
要求约见	(68)
37. Trade Appointments	
贸易预约	(71)
38. Making an Appointment	
商讨约见时间	(73)
39. Discussing the Meeting Time	

商讨会议时间	(75)
40. Changing the Appointment Time	
更改约会时间	(77)
41. Canceling the Appointment	
取消约会	(79)
42. Business Telephone	
商务电话	(81)
43. Making a Call for the General Manager	
替总经理打电话	(82)
44. Foreigners Call	
外商电话	(84)
45. Inquiring About Products	
询问产品	(87)
46. Ordering Products	
预订产品	(89)
47. Inquiring About the Order	
询问订货	(92)
48. Foreign Trade Telephone	
外贸电话	(93)
49. Insurance	
保险	(96)
50. Talking About the Contract	
谈论合同	(98)
51. Asking for Leave	
请假	(99)
52. Complaint Telephone	
投诉电话	(101)

第四章 社交电话

- | | | |
|----------------------------|------------------------------------|-------|
| 53. Inviting for Dinner | 道歉 | (112) |
| 邀请吃饭 | (103) | |
| 54. Inviting for Report | 60. Comforting the Patient | |
| 邀请报道 | 慰问病人 | (114) |
| (105) | | |
| 55. Inviting for Party | 61. Comforting the Unemployed | |
| 邀请聚会 | 慰问失业者 | (116) |
| (106) | | |
| 56. Congratulating Someone | 62. Appreciating for Company | |
| 道贺 | 感谢陪伴 | (118) |
| (108) | | |
| 57. Announcing Good News | 63. Appreciating for the Interview | |
| 报喜 | 感谢面试 | (119) |
| (109) | | |
| 58. Announcing Bad News | 64. Complimenting Someone | |
| 报忧 | 表扬 | (121) |
| (110) | | |
| 59. Apologizing to Someone | 65. Saying Goodbye | |
| | 道别 | (123) |

第五章 酒店电话

- | | | |
|------------------------------|-------------------------------|-------|
| 66. Group Reservation | 询问房间号 | (135) |
| 团体预订 | (125) | |
| 67. Reserving a Table | 73. Room-To-Room Call | |
| 预订桌位 | 客房电话 | (137) |
| (127) | | |
| 68. Reserving a Room | 74. No Response in Guest Room | |
| 预订房间 | 客房无人回应 | (139) |
| (128) | | |
| 69. Accepting a Reservation | 75. Hotel Message | |
| 接受预订 | 酒店留言 | (141) |
| (130) | | |
| 70. Changing a Reservation | 76. Laundry Service | |
| 更改预订 | 洗衣服务 | (143) |
| (132) | | |
| 71. Cancelling a Reservation | 77. Dinner Service | |
| 取消预订 | 送餐服务 | (145) |
| (133) | | |
| 72. Asking the Room Number | 78. Wake-Up Service | |
| | 叫醒服务 | (147) |

第六章 电话服务

- | | |
|---|---|
| 79. Inquiring About Telephone Numbers
查询电话号码 (149) | 87. Consulting the Recruitment
咨询招聘 (164) |
| 80. Dialing Wrong Telephone Numbers
拨错电话号码 (150) | 88. Answering a Collect Call
接对方付费电话 (167) |
| 81. Inquiring About Extension Numbers
查询分机号码 (152) | 89. Making a Collect Call
打对方付费电话 (168) |
| 82. Inquiring About Weather Conditions
查询天气情况 (154) | 90. Inquiring About the Rate for US
Calls
查询打往美国的电话费用 ... (169) |
| 83. Inquiring About Traffic Conditions
查询交通状况 (157) | 91. Making a State-To-State Call
打国内州际电话 (172) |
| 84. Inquiring About Directions
查询路线 (159) | 92. Making an International Call
打国际长途 (173) |
| 85. Inquiring About Final Exam Scores
查询期末考试成绩 (161) | 93. Digital Receptionist
数字语音服务 (174) |
| 86. Inquiring About the English Test
Score
查询英语测试成绩 (162) | 94. Agenting Call Service
代理通话服务 (176) |

第七章 电话销售

- | | |
|--|---|
| 95. Looking for Target Clients
寻找目标客户 (178) | 接受价格 (186) |
| 96. Market Research
市场调查 (179) | 100. Discount
折扣 (188) |
| 97. Inquiring About Price
询问报价 (182) | 101. Telephone Order
电话订单 (190) |
| 98. Bargaining
讨价还价 (184) | 102. Asking the Delivery Condition
询问发货情况 (191) |
| 99. Agreeing to the Price | 103. Consulting for After-Sales Service
咨询售后服务 (192) |

第八章 紧急电话

105. Meeting Robbery

遭遇抢劫 (196)

106. The Car Was Stolen

车被偷了 (197)

107. Food Poisoning

食物中毒 (199)

108. Reporting a Neighboring Fire

邻近的地方着火 (201)

109. Reporting a Fire

自家着火 (202)

110. Paging the Guest

广播呼叫客人 (204)

第一章 电话技巧

1

Making Telephone Calls to Friends 给朋友打电话

经典金句

1. Microsoft Corporation. 这里是微软公司。
2. Can I help you? 需要帮助吗?
3. Would you please speak louder? 您能大声一点吗?
4. Would you please hold on for a second? 稍等一下好吗?
5. Would you please check your number? 请您确认一下您的电话号码好吗?



标准对话

对话 1

A: Hello, may I speak to Jack?

A: 你好, 请找杰克听电话。

B: This is he. Who is that speaking?

B: 我就是。请问你是谁?

A: This is Jenny. I'd like to invite you to dinner this evening.

A: 我是珍妮。今天晚上想邀你共进晚餐。

对话 2

A: Hello, is that Jack speaking?

A: 你好, 是杰克吗?

B: No, Jack isn't home, Tom speaking.

B: 不, 杰克不在家, 我是汤姆。

对话 3

A: Will you take a message for Jenny?

A: 麻烦你把留言告诉珍妮好吗?

B: Sure. I will tell her at the first chance.

B: 当然。我一见到她就转告她。

对话 4

A: Hello, Tom, this is Jenny speaking.

A: 你好, 汤姆, 我是珍妮。

B: Hello, Jenny, glad to hear your voice.

B: 你好, 珍妮, 很高兴听到你的声音。



对话 5

A: Hello, 6587976.

A: 你好, 这里是 6587976。

B: Hello, Jenny. Tom speaking.

B: 你好, 珍妮, 我是汤姆。

A: Hi, Tom, so glad to hear your voice.

A: 嗨, 汤姆, 听到你的声音真高兴。

B: Me too. I am just calling to see how you are doing.

B: 我也很高兴。我打电话就想看看你近来怎么样。

A: I'm fine. Thank you for your calling.

A: 我很好, 谢谢你的电话。



词汇冲浪

corporation 公司

invite 邀请

hold on 别挂线

message 留言, 信息

用英语打电话

用英语打电话, 开始打招呼的第一个词便是 Hello, 一般说一次就够了。接着就应该自报姓名, 并告诉对方你想通话的人。Hello 的重音一般放在第二个音节上。日常会话中, Hello 常发成双重音 ['hə'ləu], 有时是因为表示惊奇, 有时则是要引起对方的注意。

2

Answering Telephone Calls

接听电话

经典 金句

1. Never answer a cell phone while it is being recharged!

千万不要在手机充电时接听电话!

2. I have something urgent to consult Mr. Smith. 我有急事要找史密斯先生。

3. He has been transferred to the head office. 他已经被调到总公司去了。

4. I'm sorry. She is away on business at present. 很遗憾, 她现在外出办事去了。

5. Would you like to leave your company's name? 您要留下您的公司名称吗?

6. I'll be waiting for her call. Thank you. 我就等她的电话。谢谢。



标准对话

对话 1

A: Hello, is this 9856634?

A: 您好, 请问是 9856634 吗?

B: Yes, you have the right number.

B: 是, 就是这儿。

A: Please connect me with Mr. Lee.

A: 请您帮我接李先生。

B: Who is calling, please?

B: 请问您是谁?

A: This is Dave Kennedy.

A: 我是戴夫·肯尼迪。

B: One moment, please. Hello, Mr. Kennedy?

B: 稍等片刻。您好, 肯尼迪先生, 还在吗?

Are you still on the line?

A: Yes.

A: 在。

B: I'm sorry, but he has a visitor right now. Could you hold a little longer? Or shall I put you through to his secretary?

B: 对不起, 他现在有个访客, 您能再等一会儿吗? 或者我给您转接他的秘书?

A: No, thanks.

A: 不用了, 谢谢。

B: Shall I tell him you called?

B: 我能告诉他您打电话了吗?

A: Oh, no, no. Well, actually, I'd rather call back later. When is a good time to call?

A: 哦, 不用了, 其实我想再打回来, 什么时候合适呢?

B: Why don't you try again in an hour? He will be free then.

B: 一个小时后再打来就行, 那时他没事。

A: OK. Thanks a lot. Goodbye.

A: 好的, 十分感谢, 再见。

B: Goodbye.

B: 再见。

对话 2

A: United Development Corp. May I help you?

A: 这是联合发展公司。有什么需要帮助的吗?

B: I'd like to speak to Mr. Halley, please. This is Nancy.

B: 我想和哈利先生通话, 我是南希。

A: I'm sorry, but Mr. Halley is not in at the moment.

A: 对不起, 哈利先生此刻不在。

B: When will he come back, do you know?

B: 他什么时候回来, 您知道吗?

A: I suppose he won't be back until 4 p. m.

A: 我估计他要到下午 4 点才回来。

B: May I leave a message?

B: 我可以留言吗?

A: Certainly.

A: 当然可以。

B: Please ask him to give me a call as soon as he returns. He has my number.

B: 他一回来就请他给我回电话。他知道我的电话号码。



A: Very well, I'll do that.

B: Thank you. Bye-bye.

对话 3

A: I'm calling to get some information about your company.

B: Go ahead. What can I tell you?

A: May I ask how big your territory is?

B: It covers almost all the provinces in China.

Can you tell me why you're interested in our company?

A: I'm looking for a general agent in China for our new product.

B: I see.

A: Can you please tell me who is in charge of distribution?

B: Our distribution manager is Ms. Beth Brown. Would you like to speak with her?

A: Yes. If it's not too much trouble.

A: 可以,我一定转告。

B: 谢谢您,再见。

A: 我打电话来想知道一些有关贵公司的信息。

B: 请讲,您要了解什么呢?

A: 能不能告诉我你们公司的营业区域有多大?

B: 我们的营业区域几乎涵盖了中国的所有省。能不能告诉我您为什么对我们公司感兴趣呢?

A: 我正在为我们的新产品寻找一家在中国的总代理商。

B: 我知道了。

A: 能否告诉我谁是你们销售部门的主管?

B: 我们销售部门的经理是贝思·布朗女士。您要跟她讲话吗?

A: 好的,如果不会太麻烦的话。



词汇冲浪

on the line 在线

visitor 访客

call back 打回来

try again 再打来

territory 区域



接听电话

来电应在第二声铃响之后立即接听,在礼貌问候对方之后应主动报出公司或部门名称以及自己的姓名,如: Good morning. ABC Company. This is Mike. How may I help you? (早上好,ABC公司,我是迈克,请问需要什么帮助?)切忌拿起电话就问: Who do you want to speak to? (您找谁?)同样,来电话的人若需留言也应以简洁的语言清晰地报出姓名、单位以及回电号码。

3

Returning Telephone Calls

回 电 话



1. When would you like me to call back? 你想我什么时候回电话给你?
2. Shall I have him call you back? 需不需要叫他回电话给你?
3. Please call him back later. 请迟些再回电话给他。
4. Tell her I'll call her right back. 告诉她我会马上给她回电话的。
5. We'll answer as soon as we can. 我们会尽快给你回电话。
6. Please tell him to call me back. /OK. No problem.

请让他给我回电话。/好的,没问题。



标准对话

- A: Sales, David Young speaking. How can I help you? A: 销售部,我是大卫·杨。您找谁?
- B: Yes, this is Mike Jones. Is Leo in? B: 是我,我是迈克·琼斯。请问莱昂在吗?
- A: You're in luck! He just got back. Hang on, I'll transfer you. A: 您很幸运!他刚回来。请稍等,我帮您转接。
- B: Thanks, David. B: 谢谢,大卫。
- C: Leo Lee. C: 莱昂·李。
- B: Leo! Mike Jones here. I can't believe I finally caught you in your office. B: 莱昂!我是迈克·琼斯。真不敢相信终于在你的办公室找到你了。
- C: I know. We've been playing phone tag all week. Every time I call you, I got your administrative assistant. C: 是的。我们玩了一个星期的电话追逐游戏。每次我给你打电话,都是你的助手接的。
- B: And I always go your voicemail when I tried to call you back! Well, I was just calling to ask if you've received my email about the year's sales projections. I'm hoping that after you check your B: 我每次给你回电话总是让我电话留言!我打电话就想问一问你是否已经收到关于今年销售方案的电子邮件。你查过邮件后,如果发现我的报告有问题就给我回电话。



email you'll call me back if you have any trouble with the report I set up.



词汇冲浪

hang on 请稍等

transfer 转接

play phone tag 电话追逐游戏



回电话时的注意事项

当别人第一次给你打电话没有找到你并需要你回电话时,尽量做到及时回复,以免耽误重要的事情。回电话时,也要先说明自己的身份、公司名称或部门名称等,并找到当时给你打电话的人接听电话,问明事由,从而解决问题。

4

Dialing the Wrong Number

打错电话

经典

例句

1. Are you sure the one you want is Emily since no Emily works here?

你确定要找艾米丽吗?因为我们这儿没有这个人。

2. I am afraid I have the wrong number. 恐怕我打错电话了。

3. I'm sorry I have the wrong number. 抱歉我打错电话了。

4. I'm sorry. I think I must have dialed the wrong number.

很抱歉。我想我一定是打错电话了。



标准对话

对话 1

A: Hello. I'd like to speak to Mr. Mailer.

A: 你好,我找梅勒先生。

B: Mr. Mailer?

B: 梅勒先生?

A: Yes, Mr. Bill Mailer.

B: There is no one here by that name. I'm afraid you've dialed the wrong number.

A: Oh, I'm sorry.

B: It's OK.

A: 是的, 比尔·梅勒先生。

B: 这儿没有这个人。恐怕你拨错电话号码了。

A: 哦, 对不起。

B: 没关系。

对话 2

A: Hello. Can I talk to Miss Anne, please?

B: I beg your pardon? Miss who?

A: Miss Anne.

B: I'm sorry. But I don't know that name. You must have the wrong number.

A: Come on. I know Anne is right there. Let me talk to her. I'm her fiancé. We had a quarrel yesterday. And we are facing bust-up. I need talk to her. It's emergent.

B: I'm sorry to hear that. But there is still no Anne here. Are you sure you have the right number?

A: It is 9673456. Isn't it?

B: No. It isn't. It's 9633456.

A: Oh! I'm so sorry to have bothered you.

B: Not at all.

A: 你好, 请为我接通安妮小姐的电话。

B: 抱歉, 哪位小姐?

A: 安妮小姐。

B: 对不起, 我不认识这个人, 你一定是拨错号码了。

A: 拜托, 我知道安妮就在那儿, 让我和她通话吧。我是她未婚夫, 我们昨天吵架了, 面临分手的境地。我真的需要和她谈谈, 这件事很急。

B: 对于你们的事, 我感到很抱歉, 但这里确实没有安妮这个人, 你确定拨对号码了?

A: 9673456, 不对吗?

B: 不对, 这里是 9633456。

A: 哦! 真是对不起, 打扰你了!

B: 没关系。

词汇冲浪

dial 拨号

quarrel 吵架, 争论; 挑剔

emergent 紧急的



接到错误的电话

接到错误的电话, 人们很容易忽略礼貌问题, 甚至很粗鲁, 这是因为人们认为错误的电话与自己没有关系。但事实上, 并非错误的电话都必定与自己没有关系, 有时, 对方也恰恰是与自己有重要关系的人。因此, 接听电话时, 最好对每一个打电话的人都讲礼貌, 保持良好的接听态度。