

电话英语 说对了没？

——基础会话篇——

Hello!



[美]亚历克斯·莱斯博士
(Alex Rath Ph.D.) 著
朱文宜 译

图书在版编目 (CIP) 数据

电话英语说对了没.基础会话篇/(美)莱斯著;
朱文宜译. — 北京:中国人民大学出版社, 2011
(电话英语)

ISBN 978-7-300-13525-0

I. ① 电…

II. ① 莱… ② 朱…

III. ① 英语-口语

IV. ① H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 046760 号

本书原由寂天文化事业股份有限公司以书名《电话英语说对了没? 基础会话篇》出版 copyright © 2010 by Cosmos Culture Ltd. 经由语言工场出版有限公司授权给中国人民大学出版社在中国大陆地区以简体字出版发行。

电话英语说对了没? 基础会话篇

[美] 莱斯 著

朱文宜 译

出版发行	中国人民大学出版社	
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码 100080
电 话	010-62511242 (总编室)	010-62511398 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)	010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)	010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn http://www.ttrnet.com.cn (人大教研网)	
经 销	新华书店	
印 刷	北京市易丰印刷有限责任公司	
规 格	170 mm × 230 mm 16 开本	版 次 2011 年 6 月第 1 版
印 张	12	印 次 2011 年 6 月第 1 次印刷
字 数	203 000	定 价 49.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换



Preface

"Hello. May I speak to the Reader? "

"Speaking. "

"This is the Author. How are you? "

"Fine. And you? "

"Fine, thanks. Are you checking out this book? "

"Yes. "

"Good. I hope you find it to your liking. Please read on. "

“你好，我找读者。”

“我就是。”

“我是作者，你好吗？”

“还不错啦，你呢？”

“我很好，谢谢。你正在读这本书吗？”

“是的。”

“太好了。希望你会喜欢这本书，请继续读下去吧。”

There are many reasons for reading a book, but two reasons stand out from all the others. First, reading books is a great pleasure. Watching an entertaining movie or eating a high-quality meal can also be a source of pleasure, but they are different experiences. If you find reading a source of entertainment and a satisfying experience that is the best of all reasons to read a book. Second, books give you something. Most non-fiction books offer information and knowledge, and

你会去读一本书的理由可能有很多，不过我觉得有两点最是重要。第一，阅读本身就是一种极大的乐趣。而这种乐趣，与看场有趣的电影或是享用精致佳肴所能带给你的享受，又有些差异。如果你能体会到这种阅读的特殊乐趣，并从中获得满足感，那么，这就是你读一本书的最佳理由。其次，读书能让人有所收获。非小说类的书籍大都在提供资讯和知识，而知识就是力量。所以，获取知识和其随之而来的力量，就是读书的第二个好理由。

knowledge is power. People read because they want that knowledge and they want the power that knowledge gives them.

This book will help you improve your English speaking skills when talking on the phone. It contains basic vocabulary and phrases. From hello to advanced methods for bypassing receptionists screening calls. It can help you pick the correct words or phrases to get something done over the phone. If you read this book, and listen to the accompanying CD, it will help you learn to communicate effectively on the phone in English.

这本书能帮助你增进电话沟通技巧。第一部分介绍了一些最基本的词汇和短语，从打招呼到教你如何避免电话被过滤都有。读完这本书，你将能够使用正确的单词短语，利用电话办事情。只要你阅读这本书，并且配合 CD 来学习，就能在电话上利用英语顺利沟通。

English is a tool. Like any tool, you need to practice using it. After years of English classes and English tests, we all remember English class anxiety. Even me! I was always nervous in English class when I was growing up in Chicago. Plus, foreign languages are difficult. I took Spanish for five years and I still remember how nervous I was before Spanish tests. Thankfully, those days are gone. There is no teacher and no test lurking in the background. Now it's just you and your book when you sit down to read. If you want to get something out of this book, then read and practice.

英语是一种工具，而如果你想得心应手地使用它，就要好好练习。我们都尝过上英语课和面对英语考试时的焦虑滋味，就连我这个作者也不例外！我在芝加哥长大，每次上英语课，我都很紧张。况且外国语言本来就比较难学，像我学了五年的西班牙文，每次要考试都还是紧张得不得了。还好这些都过去了，我不需要再面对老师和考试了。现在，你可以带着这本书，坐下好好开始阅读。想要有所收获，阅读和练习就是不二法门。

Read and practice. That is how you do it. There is no teacher staring at you. There is no test. It's just you and the book, you and a bunch of useful phrases. Like a carpenter or an electrician, you reach into your tool box and pull out the tool that you need. You flip through the book, and find the phrase that works for you. Warm up a few times by saying it to yourself. Then use it. When you are finished put the tool back, in the back of your mind or back in the toolkit. It's OK if you don't use it very often. It's there when you need it. If you need it, pull out the tool or pull the idea out of your head. Mouth it. Get your tongue around it. Sing it a little. Then pick up the phone.

Alex Rath

没错，就是读和练习，而且完全靠你自己去做。没有老师盯着你读，也没有考试压力了。这本书提供了许多有用的词句，你可以把它当作是工具箱，而你是个木工，就从其中选取你所需要的工具吧！刚开始使用时可以先暖身一下，念个几遍，然后就实际使用这些词句。用完了记得放回去（不管是放在自己脑袋里，或是放回工具箱都可以）。如果你不常使用也没关系，因为只要你需要，就随时到工具箱或从自己的脑袋中变出它们。刚开始可能也要复习一下，说说句子，像在朗诵一样，然后，就拿起电话拨出去吧！

作者 Alex Rath

CONTENTS

Unit 1

打电话之前的准备

Before Making Phone Calls 2

基本句型 4

- ① 请别人帮你找 / 协助你使用电话 4
- ② 帮助他人找 / 使用电话 6
- ③ 要求使用某人的电话 & 你对要求者的回复 8

短对话 10

- A 找电话 10
- B 使用手机 11

常用句 12

- ① 找电话 12
- ② 借用电话 13
- ③ 使用电话 13
- ④ 使用手机 15
- ⑤ 找手机 16
- ⑥ 找网络电话 16
- ⑦ 使用网络电话 18
- ⑧ 借用网络电话 19
- ⑨ 找传真机 20
- ⑩ 借用传真机 21
- ⑪ 使用传真机 22

电话礼仪 23

- ① 请求使用某人的电话 23
- ② 回复借用电话的要求 24

CONTENTS

Unit 2 开始对话

Starting a Conversation

26

基本句型 28

- ① 要找某人 28
- ② 表明身份 29
- ③ 询问来电者 30
- ④ 检查号码是否正确 31
- ⑤ 告知来电者打错电话 32
- ⑥ 要求来电者向查号台查询 33
- ⑦ 确认公司名称及其它资讯 33



短对话 34

- A 表明身份 34
- B 询问来电者是谁 35



常用句 36

- ① 表明身份 36
- ② 表明你要找的人 37
- ③ 询问 / 告知来电者 38
- ④ 确认电话号码和地点 41
- ⑤ 告知信号不好 42
- ⑥ 打到查号台查询 43
- ⑦ 要求来电者查询电话簿 44

电话礼仪 45

- ① 接电话 45
- ② 开始讲电话 46
- ▶ 你用过 TM 缩写字吗? 47

CONTENTS

Unit 3 转接电话

Transferring Phone Calls

48

基本句型 50

- ① 要求找某人 50
- ② 要求来电者稍候 52
- ③ 同意稍等 53
- ④ 转接来电 54
- ⑤ 重新转接电话 55
- ⑥ 解释信号不好 55
- ⑦ 解释电话被挂断 56

短对话 57

- A 找某人 57
- B 请来电者稍候 58

常用句 60

- ① 转接电话 60
- ② 要求保留或稍候 64
- ③ 电话被切断 66

电话礼仪 67

- ① 如何过滤电话 67
- ② 联络很难找的人 68
- ③ 应付会过滤电话的人的小技巧 69

CONTENTS

Unit 4

来电的理由

Reasons of Calling

70

基本句型 72

- ① 解释来电理由 72
- ② 要求资讯 74
- ③ 要求确认 75
- ④ 给予资讯 76
- ⑤ 来电确定 / 变更约会日期 76
- ⑥ 来电要求某人做某事 77
- ⑦ 要求某人离开前打个电话 78

开始对话 79

- A 接听部门的电话 79
- B 打电话确定约会 81

常用句 82

- ① 打电话的理由 82
- ② 要求资讯 86
- ③ 要求确认资讯 87
- ④ 确定约会 88

电话礼仪 90

- ① 打电话求助 90
- ② 接到求援电话 91

CONTENTS

Unit 5

当对方要找的人不在时

When Someone is Unavailable:

Receiver's Situation 92

基本句型 94

- ① 告诉来电者某人忙线中 94
- ② 告诉对方某人正在开会 / 告知会议结束时间 95
- ③ 告知对方某人正在忙, 请来电者稍后再打来 96
- ④ 告知某人不在(公司)或已经离职 97
- ⑤ 告诉来电者某人何时会回来 98
- ⑥ 告诉来电者你不确定某人何时回来 99
- ⑦ 要求来电者留言 99

短对话 101

- A 电话忙线中 101
- B 留下大名 102

常用句 104

- ① 告知某人正忙碌 104
- ② 告知某人不在 105
- ③ 告诉来电者某人回来的时间或会议何时结束 107
- ④ 要求留下留言或请稍后再来电 109

电话礼仪 112

- ① 应付难缠的来电者 112
- ② 记录电话留言 113
- ③ 留言表格 114
- ▶ 短信补给站 115

CONTENTS

Unit 6

当你要找的人不在时

When Someone is Unavailable:
Caller's Situation 116

基本句型 118

- ① 询问某人何时有空 118
- ② 询问会议 / 行程什么时候结束 119
- ③ 告诉某人你是谁和你需要什么 120
- ④ 解释需要和某人谈话的原因 121
- ⑤ 要求他人记录留言并留下自己的资料 122
- ⑥ 要求某人稍后打给你 123
- ⑦ 询问该跟谁谈 123
- ⑧ 询问有紧急事故时该怎么做 124



短对话 125

- A 没人在家 125
- B 你什么时候会回来? 127



常用句 128

- ① 询问某人何时有空 128
- ② 说明自己是谁 130
- ③ 说明你来电的原因 130
- ④ 要求某人替你记录留言 132
- ⑤ 要求某人晚点回电给你 134
- ⑥ 询问（在特定情况）应该和谁谈话 135

电话礼仪 136

- ① 如果要找的人不在时，如何询问相关问题 136
- ② 如何简单明了地留言 137

CONTENTS

Unit 7

语音信箱 Voice Mail

138

基本句型 140

- ① 录制电话答录留言 140
- ② 录制语音信箱讯息 141
- ③ 留言要求某人回电 142
- ④ 留言恭喜某人 142
- ⑤ 留言给某人你的新电话号码 143
- ⑥ 使用语音留言及电话系统功能 143

短对话 144

- A 嘟声后请留言 144
- B 他的答录机留言讯息真酷 146

常用句 148

- ① 录制外出自动留言 148
- ② 留言给某人 151

电话礼仪 157

- ① 更改留言 157
- ② 进一步给予资讯 158
- ③ 传真首页 159

CONTENTS

Unit 8

结束对话

Ending a Conversation

160

基本句型 162

- ① 告知快没时间了 162
- ② 建议某人回电 162
- ③ 道别时做出结论 163
- ④ 对电话即将结束表示遗憾 164
- ⑤ 感谢某人来电 165
- ⑥ 确认是否还有别的事 165

短对话 166


- A 打来道别 166
- B 向爱人道别 168

常用句 170

- ① 道别 170
- ② 回复道别 172

电话礼仪 174

- ① 开始与结束谈话的方法 174
- ② 当一方想结束电话时，继续进行对话的方法 175



电话英语

说对了没？

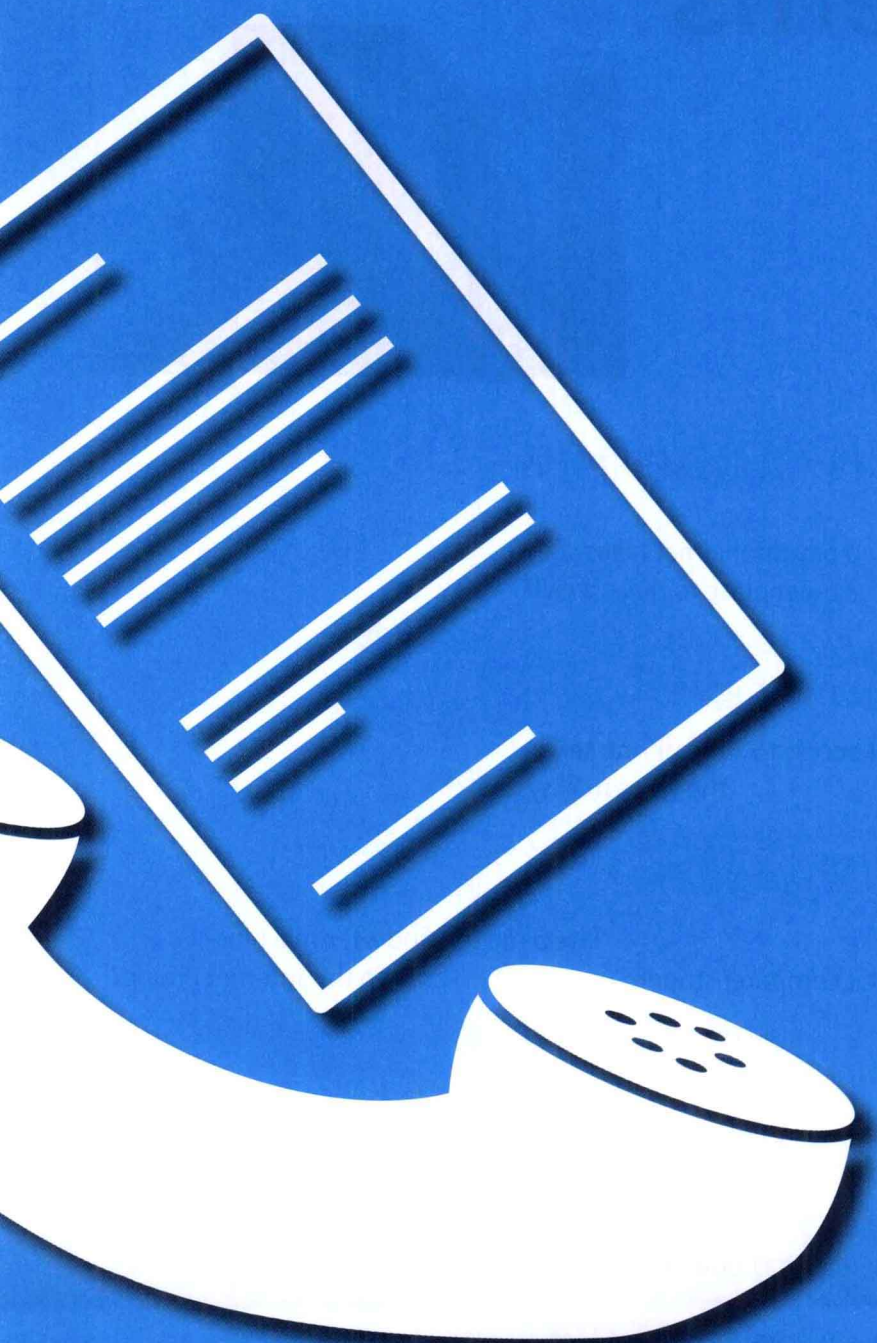
基础会话篇



BEFORE MAKING PHONE CALLS

打电话之前的准备





Sentence Patterns

基本句型



1 请别人帮你找 / 协助你使用电话

- ① Where can I find a pay phone that takes coins?
a quiet place to make a call?

哪里有 投币式电话?
安静的地方可以打电话?

- ② Where can I get access to the phone server?
How can I the voice mail system?

哪里 (能) 使用 电话服务器?
我要怎样 语音留言系统?

- ③ Can you help me to find a fax machine?
Can your friend the computer student set up this Internet Phone?

你 能帮我 找到一部传真机吗?
你那位学电脑的朋友 设定网络电话吗?

- ④ How do I make a phone call?
use an international calling card on this phone?

我要怎么 打电话?
用国际电话卡打这部电话?