

前 言

本書是根據 English Telephone Conversation 一書編輯而成的。這是一本專為已具有初級英文的程度、而想進一步熟練電話英語會話的人士而設計的教材。從這本書中，讀者可以學到一些電話用語及電話交談的禮貌。凡是有志從事電話局國際台工作的人士，或欲擔任以英語交談的秘書工作、接待員工作的青年，或已在職而欲進一步加強英語應對能力的人，最適宜採用之教材。一般在學青年亦可作為進修、參考使用。

本書之特色有二：英式英語與美式英語二者分別採用。前三個單元採用英式英語的用法，附以美式註解，後兩個單元採用美式英語，附有英式用法對照。使學習者對二者在用法上基本的差異有所明瞭。學完本教材後，即使您仍習慣於一種用法，但遇到另一種用法亦將不致於茫然無知或產生誤解。其次，本書編排新穎。除課文外另有練習；教師可以在課堂上教學，一般社會人士亦可在家自學。每課練習不論是「完句練習」、「單人練習」或「使用適當的字彙練習」，在設計上都極適合個人自我練習、自我訂正。

俗云：「熟能生巧。」本書雖然提供一些突破性的練習方式，讀者若欲從本書獲得最大的收益唯靠不斷地朗讀每一句、每一課，不斷地背誦，非到純熟不罷休。

編者 謹識

目 次

前 言

英式英語與美式英語用法	1
-------------	---

第一單元：總機接線生	2
------------	---

1. 接電話：此人已離職	4
2. 接電話：此人正在接另一通電話	6
：告訴對方上班時間	6
3. 接電話：此人沒空	10
4. 記錄口信	12
5. 告訴打電話者再打過來	12

第二單元：打電話的人	20
------------	----

1. 在市內打電話	22
2. 打給查號台	24
3. 國際電話	26
4. 訂旅館房間	28
5. 拍發電報	30
6. 電話指示秘書	32

第三單元：秘 書	42
----------	----

1. 老闆的太太來電話	44
2. 向餐廳訂位	46
3. 查詢及訂機票	48
4. 取消約談	50
5. 傳話給老闆	52

第四單元：接待員	60
----------	----

1. 接電話	62
--------	----

2. 通報客人來訪.....	64
3. 叫計程車.....	66
4. 查詢.....	68
5. 傳話.....	70

第五單元：電話交換機 78

1. 訴怨.....	80
2. 電話線路切斷.....	82
3. 報告電話故障.....	84
4. 查詢長途電話.....	86

附 錄

拼字.....	97
數目字讀法.....	98

英式英語與美式英語用法

以英語為母語的國家以英國和美國最重要。一般而言，英式英語和美式英語大同而小異。學習英語的人大略要知道二者基本上的差異，這些差異可從四方面來說：

1. 發音上
2. 拼字上
3. 字彙上
4. 文法上

市面上已有專書討論這些差異（請參閱：黃自來教授著：「美式英語與英式英語」台北文鶴出版公司，民國六十八年）

以下簡單說明英式英語和美式英語的小差異。

標點符號：有許多複合名詞在英式英語中用連字號連接，但美式英語不用，如 swimming-pool 在美式英語中拼成“swimming pool”。

文法：英語的「have 句」有二種形式：

1. I have a book.
2. I've got a book.
3. Do you have a book?
4. Have you got a book?

在美式英語中，第1和第3句最常見，在英式英語中，第2和第4句最常用。

字彙、拼字：英式英語和美式英語在拼字方面多數的拼法相同，有些字彙用法完成不同（如 football 在美國指橄欖球，在英國及其他地區指足球。美國人用“call” a telephone，英國人用“ring”）有些字只是改變拼字形態而已，在本書前篇五個單元中，遇到這些用字或拼字的差異第一次出現時均分別在註解中註明。

Unit 1: The Switchboard Operator

- 1 Taking a call: the person doesn't work for the company
- 2 Taking a call: the person's on another line
: giving information on office hours
- 4 Taking a message
- 5 Telling the caller to call back

Mr Henry Chalmers is head of Accounts in the International Bank Corporation, London.

On Friday, he always plays golf all day, and doesn't come into the office. If you telephone that day, the operator always says he's very busy and can't be disturbed.

In the following five conversations, Bill Watkins calls I.B.C. and tries to speak to Mr Chalmers.

第一單元 總機接線生

這一單元 包括五課

1. 接電話：此人已離職。
2. 接電話：此人正在接另一通電話。
接電話：告訴對方上班時間。
3. 接電話：此人沒空。
4. 記下口信。
5. 告訴對方再打過來。

亨利查莫斯是倫敦國際銀行的會計主任。

每到星期五，他都整天打高爾夫球，不到公司上班，如果你在這天打電話，接線生總是說他很忙，不能打擾。

在本單元的五段對話裏，畢爾瓦金士打電話到國際銀行，想要和查莫斯先生通話。

1. Taking a call: the person doesn't work for the company

Operator International Bank Corporation.
Watkins Good morning. Could I speak to Mr Childers, please.
Operator One moment, please, sir.
...
Operator Hello?
Watkins Yes.
Operator I'm afraid I don't know a Mr Childers, sir. Which department does he work in?
Watkins Accounts, I think.
Operator Just a moment, please.
...
Operator Hello?
Watkins Yes.
Operator I'm afraid there isn't a Mr Childers in the accounts department. I'll just check with the personnel department.
Watkins Thank you.
...
Operator Hello?
Watkins Yes.
Operator The personnel department say we haven't got a Mr Childers working with us, sir¹.
Watkins That's strange. All right. I'll check again and ring² you back.
Operator Very good, sir³. Good-bye.

¹US: there's no Mr Childers working for us.

²US: call

³US: fine.

一、接電話

總機：國際銀行。

瓦金士：早安，我要跟查德斯先生講話。

總機：先生，請稍待片刻。

.....

總機：喂？。

瓦：是的。

總機：先生，對不起，我不認識查德斯先生這個人，他在那一部門工作？

瓦：會計部。

總機：請等一下。

瓦：是的。

總機：對不起，會計部沒有查德斯先生這個人，我跟人事組查一下。

瓦：謝謝你。

.....

總機：喂！

瓦：是的。

總機：人事組說我們公司裏沒有查德斯先生這個人，先生。

瓦：那就奇怪了，好的，我查一查，然後再打電話。

總機：好；先生，再見。

(US：美式英語用法)

2. Taking a call: the person's on another line
 : giving information on office hours

Operator International Bank Corporation. Good morning.
Watkins Good morning. I rang¹ a few minutes ago, and the person I
 want to speak to is Chalmers, not Childers. Could you put
 me through, please?²
Operator Mr William Chalmers or Mr Henry Chalmers, sir?
Watkins I'm not sure.
Operator What department does he work in?
Watkins Accounts, I think.
Operator Then you want to speak to Mr Henry Chalmers. His
 extension's 352. Who shall I say is calling?
Watkins Bill Watkins.
Operator One moment, please, sir.
...
Operator Mr Watkins?
Watkins Yes.
Operator I'm afraid Mr Chalmers is on another line. Can I put you
 through to his secretary?³
Watkins No, I'll wait.
Operator All right, sir.
...
Operator Mr. Watkins?
Watkins Yes.
Operator I'm afraid Mr Chalmers is still on the other line, sir. Do you
 still want to wait, or will you call back?⁴

¹US: called

²US: Also 'could you connect me?'

³US: connect you with his secretary?

⁴US: would you rather call back?

二、接電話：此人正在接另一通電話 告知對方上班時間

總機：國際銀行。早安！

瓦：早，幾分鐘前我打過電話，我要找的是查莫斯先生，不是查德斯先生，請你接通好嗎？

總機：先生，威廉查莫斯先生，或是亨利查莫斯先生？

瓦：我不太清楚。

✓ 總機：他在那部門工作？

瓦：我想是會計部。

“ 總機：那麼你要找的是亨利查莫斯先生，他的分機號碼是 352，我說是誰打的電話？

瓦：畢爾瓦金士。

總機：請等一下，先生。

.....

總機：瓦金士先生嗎？

瓦：是的。

總機：對不起，查莫斯先生正在接另一通電話，我請他的秘書接聽好不好？

瓦：不，我等一下。

總機：好的，先生。

.....

總機：瓦金士先生？

瓦：是的。

總機：對不起查先生仍在聽電話，你願意再等下去或者待會兒再打來？

Watkins I'll call back in about half an hour.
Operator Very good, sir. Good-bye.
Watkins Oh ... just one thing. What time's the bank open?
Operator We're open from 9.30 to 3.30, Monday to Friday, sir.
Watkins Thank you. Good-bye.

瓦：我半小時後再打。

總機：好極了，先生，再見。

瓦：喲，對了，有一件事，銀行幾點開門？

總機：先生，我們的上班時間是星期一到星期五從上午九點半到下午三點半。

瓦：謝謝你，再見。

3. Taking a call: the person isn't available

Operator International Bank Corporation. Good morning.

Watkins Henry Chalmers, please.

Operator Who's calling, please?

Watkins It's Bill Watkins again.

Operator One moment, please, Mr Watkins.

...

Operator Mr Watkins?

Watkins Yes.

Operator I'm afraid Mr Chalmers is at a meeting¹, sir, and he can't be disturbed. Would you like to speak to someone else?²

Watkins No, thank you. I'll ring back this afternoon.

¹Other possibilities are:—**is on holiday.** (UK) **is on vacation.** (US)
—**is out to lunch.** (US) **is out at lunch.** (UK)
—**isn't in.**
—**is out for a coffee.**

²The operator could also have asked if Watkins would like to speak
—**to his assistant.**
—**to his secretary.**
—**to Mr XYZ.**

三、接電話：此人沒空

總機：國際銀行，您早。

瓦：請接亨利查莫斯先生。

總機：請問貴姓大名！

瓦：我叫畢爾瓦金士。

總機：瓦先生，請等一下。

.....

總機：瓦先生？

瓦：是的。

總機：先生，對不起！查先生正在開會，他不能打擾。你要不要跟別人說？

瓦：不用了，謝謝你。下午我再打來。

註：1. 其他可能的情形：渡假去了

：吃午餐去了

：不在

：喝咖啡去了

2. 總機小姐也可以問瓦金士先生是否願意跟這些人說話：

——他的助理

——他的秘書

——某某先生

4. Taking a message

Operator International Bank Corporation. Good afternoon.
Watkins Good afternoon. Mr Henry Chalmers, please.
Operator Mr Chalmers is at lunch at the moment, sir. Can I put you through to his secretary?
Watkins No, thank you. Can you give him a message?
Operator Certainly, sir. What's your name, please?
Watkins Bill Watkins. Could you tell him I called, and that I'll call back later?
Operator Certainly, sir.
Watkins Thank you. Good-bye.
Operator Good-bye, sir.

5. Telling the caller to call back

Operator International Bank Corporation. Good afternoon.¹
Watkins Good afternoon. Mr Henry Chalmers, please.
Operator I'm sorry, sir, but the bank's closed. We open again at 9.30² on Monday morning.
Watkins Thank you. Good-bye.
Operator Good-bye, sir.

¹If the call takes place at night, the correct form here would be 'Good evening'.

²US: 9:30

四、記錄口信

總機：國際銀行，您好。

瓦：你好，請接亨利查莫斯先生。

總機：先生，查先生現在正在用午餐，要不要請他的秘書接聽？

瓦：不用，謝謝。你轉告他一個口信好嗎？

總機：當然好的，先生，請問貴姓？

瓦：我叫瓦金士，請你告訴他我打過電話，我待會再打來。

總機：先生；我一定告訴他。

瓦：謝謝你，再見。

總機：先生，再見。

五、告訴打電話者再打來

總機：國際銀行，午安。

瓦：午安，請接查莫斯先生。

總機：先生，對不起，銀行已下班了，我們在星期一上午九點半開門。

瓦：謝謝你再見。

總機：先生，再見。

註：1. 如果在晚上打電話，應使用“Good evening”一語。

2. 美式用9:30（英式9.30）

Completing the Dialogue (1) 完句練習(1)

練習本單元第二課直到純熟為止，然後看本頁的句子，一句一句大聲唸出，空白的地方自行唸出來。不要寫出來。如果唸得不流暢應再練習原課文，直到熟練為止。

- Operator International Bank Corporation. Good _____
Watkins Good _____ I _____ a few minutes _____, and the person I _____ is Chalmers, not Childers. Could you _____, please?
Operator Mr William Chalmers or Mr Henry Chalmers, sir?
Watkins I'm not sure.
Operator What _____ does he work in?
Watkins Accounts, I think.
Operator Then you _____ Mr Henry Chalmers. His _____ 352. Who _____ I say _____?
Watkins Bill Watkins.
Operator One moment, please, sir.
...
Operator Mr Watkins?
Watkins Yes.
Operator I'm _____ Mr Chalmers is on _____ Can I _____ you _____ to his secretary?
Watkins No, I'll wait.
Operator All right, sir.
...
Operator Mr Watkins?
Watkins Yes.
Operator I'm _____ Mr Chalmers is still on the _____, sir. Do you still want to wait, or will you _____?
Watkins I'll _____ in about half an hour.
Operator Very good, sir. _____