

English

美 语

2000

大

突
破



郑 欢 主编

全方位

English For Telephone Conversation

电话 英语

大量电话对话实例剖析

打电话开始的表述

打电话前后的致谢

与打电话有关的各环节内容

广东科技出版社



全 方 位 电 话 英 语

郑 欢 主 编

广东科技出版社

· 广 州 ·

本著作之中文简体字大陆版本经台湾华文网股份有限公司授权由广东科技出版社在中国大陆地区独家出版、发行。

广东省版权局著作权合同登记

图字：19-2001-108 号

图书在版编目 (CIP) 数据

全方位电话英语/郑欢主编. —广州：广东科技出版社，2002.1

ISBN 7-5359-2869-2

I. 全… II. 郑… III. 英语-口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 030010 号

出版发行：广东科技出版社

(广州市环市东路水荫路 11 号 邮码：510075)

E - mail: gdkjzbb@21cn.com

出版人：黄达全

经 销：广东新华发行集团股份有限公司

排 版：广东科电有限公司

印 刷：广东韶关新华印刷厂

(广东省韶关市新华北路 50 号 邮码：512026)

规 格：850mm×1168mm 1/32 印张 6.5 字数 130 千

版 次：2002 年 1 月第 1 版

2002 年 1 月第 1 次印刷

印 数：1~6 000 册

定 价：13.00 元

如发现因印装质量问题影响阅读，请与承印厂联系调换。

前 言

Preface

挟历史上英、美强国之雄风，英语成为当今世界强势语言已是不争之事实。举凡国际交往中政治、经济、科技……诸般事务，其所采纳之第一语言皆非英语莫属。离开英语，虽不至于寸步难行，但拥有英语，则足以通行天下。于是，普通英语、商务英语、交际英语、公关英语……各类英语书籍纷纷登场，精彩纷呈，一时蔚为大观。然诸多精品，于传授语言技能之时，往往忽略相关事务技巧之传援，以致读者学完之后，要么硬记死背，无灵活变通运用之所长，要么另读它书，再下功夫，学完谈判英语，还得读谈判技巧，或读了公关英语，还得读公关技巧，实属事倍功半，得不偿失。

有鉴于此，本书另辟蹊径，以实用、技能为指标，力求将语言技能与相关事务技巧之传授融为一体，令读者一册在手，既能提高英语水准，又能知晓相关事务之基本操作技巧，一箭双雕，收事半功倍之成效。

本书针对现代生活，尤其是现代生活中人们使用范围最广、频率最高，但往往又最难掌握的“使用英语打电话”这一方面，从介绍基本礼仪常识入手，为读者提供打电话过程中各主要环节之常用英语表达方式，以及各种具体语境中的功能性表达句型，借情景对话令读者体验，同时以“注意”形式，对初用英语打电话者之易犯错误和某些表达方式的细微语义差别，给予特别辨析，力求让读者能借本书掌握用英语打电话的基本常识，学会最道地、最符合英美习惯的电话英语表达，使读者无论是跨国旅游，还是侨居他国亦或投身海外图谋发展，都不致因用英语打电话而出现捉襟见肘、力不从心之窘迫。

希望本书能令读者喜爱。



目 录

前言 Preface

PART 1 礼仪常识

- | | |
|--|---|
| 1 选择恰当的时间 Proper Time | 3 |
| 2 采用恰当的措辞 Appropriate Wording | 4 |
| 3 自我介绍 Self Introduction | 5 |
| 4 一开始就表明意图 Expressing Your Purpose at the Beginning | 6 |
| 5 说话力求简明扼要 Calling Concisely | 6 |
| 6 对谈时的礼貌 Politeness in Calling | 7 |
| 7 打完电话主动道谢 Thanks at the End of Telephone Conversations | 8 |
| 8 打电话的人先挂电话 End of Telephone Conversation by Callers First | 8 |

PART 2 主要环节之常用表达

1 查号 Directory Enquiries	11
2 自我介绍 Self Introduction	12
3 找人 Getting a Person	16
4 拨错号码 The Wrong Number	19
5 请接线生帮助 Asking the Operator for Help	21
6 等候与留言 Waiting and Messages	25
7 挂电话 Finishing a Call	27

PART 3 功能性句型及其运用举例

1 询问 Inquiry	33
A. 句型 Sentence Patterns	33
B. 范例 Samples	36
① 查询国际电话号码 Check International Telephone Number	36
② 询问时差及费用 Asking about Time Difference and Charges	37
③ 询问音乐会的售票 Asking about Concert Tickets	39
④ 询问火车时刻 Asking about a Train Schedule ...	40

⑤询问机票 Asking about Flight Tickets	41
⑥询问产品价格 Asking about Product's Prices ...	43
⑦询问车价 Asking about Car Prices	45
⑧问路 Asking the Way	47
2 请求 Request	49
A. 句型 Sentence Patterns	49
B. 范例 Samples	51
①请求使用别人的电话 Requesting to Use Someone's Phone	51
②请接线生接国际长途电话 Asking International Oper- ator to Connect	52
③电话有故障, 请接线生帮忙 Something Wrong with Phone, Asking Operator for Help	53
④获取资讯 Getting Information	54
⑤电话断线 Dead Phone	56
⑥打电报 Sending Telegrams	57
⑦向消防队求助 Asking Fire Brigade for Help	59
⑧请带口信 Giving Somebody a Message	61
3 道歉 Apology	63
A. 句型 Sentence Patterns	63
B. 范例 Samples	66
①因迟到而道歉 Apologizing for Being Late	66

②因不能按时交货而道歉	Apologizing for Late Delivery	68
③为取消预订安排而道歉	Apologizing for Cancelling an Arrangement	70
④为缺席而道歉	Apologizing for Being Absent	72
⑤为打错电话而道歉	Apologizing for Dialling a Wrong Number	73
⑥为得罪人而道歉	Apologizing for Making Somebody Annoyed	75
4 感谢	Gratitude	77
A. 句型	Sentence Patterns	77
B. 范例	Samples	79
①对对方的帮助表示感谢	Thanks for Help	79
②感谢在停留期间的款待	Thanks for Reception	81
③请转告感谢	Passing on Thanks	83
④感谢赠送礼物	Thanks for a Gift	84
⑤感谢盛宴款待	Thanks for a Banquet	87
5 订购	Order	89
A. 句型	Sentence Patterns	89
B. 范例	Samples	95
①订花	Ordering Flowers	95
②叫出租车	Ordering a Taxi	97

③订自行车	Ordering a Bicycle	99
④订轮式溜冰鞋	Ordering Roller-skates	102
⑤订酒	Ordering Red Wines	104
⑥预订旅店	Ordering a Hotel	107
⑦取消预订房间	Cancelling a Hotel Booking	109
⑧订帐篷	Ordering Tents	111
6 抱怨	Complaint	115
A. 句型	Sentence Patterns	115
B. 范例	Samples	119
①抱怨航空公司	Complaining about an Airline	119
②抱怨产品品质不良	Complaining about Goods Quality	122
③抱怨货送错了	Complaining about a Wrong Delivery	124
④抱怨 T 恤发错了	Complaining about a Wrong Delivery of T-shirts	126
⑤要求退还多收的租金	Asking to Return Extra Rent	130
⑥抱怨行李没送到	Complaining about Lost Luggage	133
7 约会	Appointment	138
A. 句型	Sentence Patterns	138

B. 范例 Samples	141
①约个时间见面 Making an Appointment	141
②改变约会 Changing an Appointment	143
③与医生预约 Making an Appointment with a Doctor	145
④取消约会 Cancelling an Appointment	147
⑤另定时间 Fixing Another Date	149
8 安排 Arrangements	151
A. 句型 Sentence Patterns	151
B. 范例 Samples	154
①安排求职面试 Arranging a Job Interview	154
②安排维修 Arranging for a Service Check	156
③商讨会议安排 Arranging for a Conference	158
④做旅行安排 Making Travel Arrangements	162
9 邀请 Invitation	165
A. 句型 Sentence Patterns	165
B. 范例 Samples	168
①邀请一个演讲者 Inviting a Speaker	168
②邀请对方来访 Inviting a Visitor	170
③谢绝邀请 Declining an Invitation	173
④邀请朋友进晚餐 Inviting a Friend to a Dinner Party	174

10 祝贺 Congratulation	177
A. 句型 Sentence Patterns	177
B. 范例 Samples	179
① 贺结婚 Congratulations on Someone's Marriage	
.....	179
② 贺演出成功 Congratulations on a Successful Performance	181
③ 贺生子 Congratulations on Having a Baby	182

PART 4 国际电话常识

1 种类 Ways	187
2 拨号顺序 To dial the telephone number	188
3 注意事项 Watchness	188

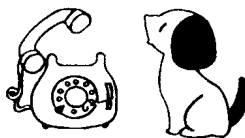
PART 5 电话常用词汇

1 专有名词 Proper Noun	193
2 电话用语 Telephone Phraseology	196

Part 1

礼仪常识

Common Sense about Etiquette



现代社会由于经济的发达、通信技术的进步，电话已成为我们日常生活中不可或缺的重要交流工具。人际间的交往、商业上的往来，都离不开电话这一交流工具，因此，打电话就在一定程度上折射出一个人的人品和道德修养。但是，对选择什么时间打电话，拿起电话第一句话怎么说，打完电话该说什么，打错了电话又该说什么……这样一些细微末节的小事，却并不是每一个打电话的人都心中有数的。结果，我们往往就可能因此而得罪了一位新朋友、失去了一笔好买卖、错过了一个好机会。所以，要学会用英语打电话，我们必须了解英语国家的一些礼仪常识。

1 选择恰当的时间

Proper Time

电话无疑是当今世界上最为便捷的通信工具，但正因为便捷，所以许多人使用电话便肆无忌惮，完全忘了替接电话的对方考虑时间。比如在深夜或凌晨打电话，或进餐时间打电话，或对方工作时间打电话长时间地聊天，这些都属失礼的行为，所以若非情不得已，最好别在这种时候打电话。若确有紧急事情需要

打电话，则首先要向对方表示歉意。如说：“I’m sorry to call you this time of the day.”（“很抱歉在这时给你打电话。”），“I’m sorry to call you so early.”（“真不好意思，这么早打电话给你。”），“I’m sorry to call you at your home on your day off.”（“真对不起，在你休假时打电话到你家来。”），“I am sorry to have waken you up.”（“真抱歉把你吵醒了。”）

2 采用恰当的措辞

Appropriate Wording

打电话是一种言语交际方式，虽然交际双方要借助电话这媒介，但除此之外，它和人们面对面的交际一样，其语言表达都要受交谈的话题、交谈双方的关系等要素的制约。所以，我们打电话时，在措词的选择上，必须考虑到上述要素。一般而言，语句越长就显得越正式、越客气，反之，则越随便、越不正式。因此，我们打电话选择长句还是短句，要根据我们和对方的关系（上级、下级、同事、成人、小孩），我们要谈论或要求什么（难于启齿的话题？一般性的话题？请对方帮忙？）等来确定。在问问题或要求时，

用“May I ask……?”和“Could you……?”就显得更客气、礼貌一些。

3 自我介绍

Self Introduction

由于不是面对面交谈，所以，为便于能迅速顺利地进行，在电话拨通后，打电话的人首先应自报姓名，若是打给陌生人，则还要自报身分，若是公事电话，更要连同自己的公司名称一起报出，以便对方决定如何处理。

作为接电话的一方，在电话铃声响起，拿起话筒之后，应先说“Hello”，若是工作时间在公司接到电话，则应直接报出公司名称，如“This is the Janssen Company.”（“这是吉森公司。”），“Fast Taxi Service here.”（“这是迅达出租车服务公司。”）。为表示礼貌，也可再加上“Good morning.”之类的问候语。