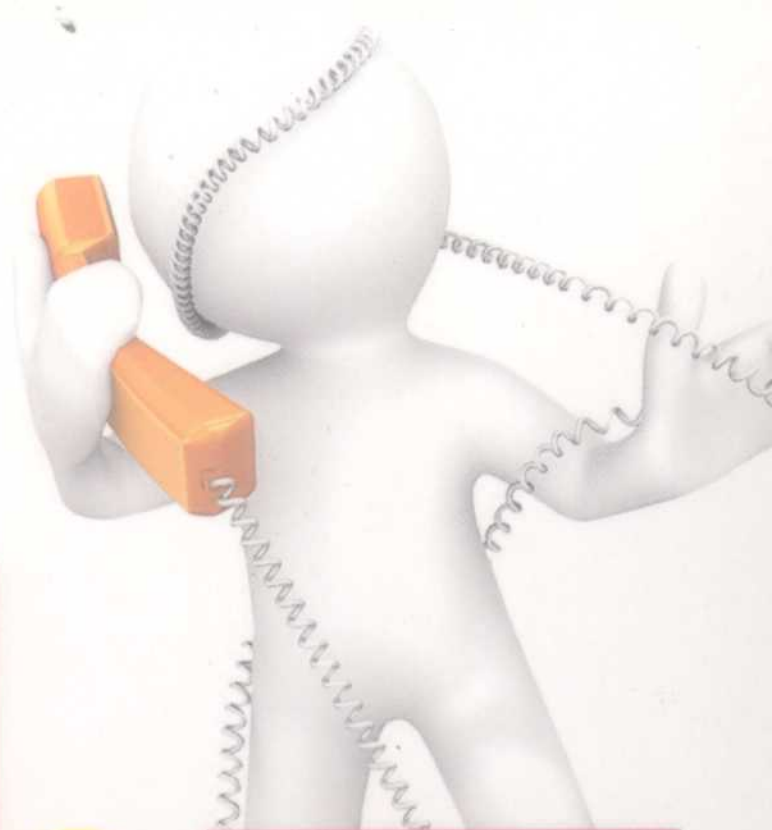


電話表現術@日本語

編著◎孫政基 董

用



日語

打電話

介绍接听和拨打电话的技巧
学习并掌握电话语言艺术

- 设定不同的接听和拨打电话的场景
- 介绍不同场景下如何应对
- 设定通话者的社会地位、关系、性别
- 学习日语礼貌用语的不同表达

附
录音光盘



大连理工大学出版社

電話表現術@日本語

用



打由話

編 著 © 孙政基 董 博



大连理工大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

用日语打电话/孙政基,董博编著. —大连:大连理工大学出版社,2009.6

ISBN 978-7-5611-4867-9

I. 用… II. ①孙…②董… III. 商务—日语—口语 IV. H369.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 076236 号

地址:大连市软件园路 80 号 邮政编码:116023

发行:0411-84708842 邮购:0411-84703636 传真:0411-84701466

E-mail: dntp@dntp.cn URL: <http://www.dntp.cn>

大连金华光彩色印刷有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

幅面尺寸:103mm×185mm 印张:4.75 字数:116 千字

附件:光盘 1 张

印数:1~5000

2009 年 6 月第 1 版

2009 年 6 月第 1 次印刷

责任编辑:宋锦绣

责任校对:赵宜章

封面设计:张 虎

ISBN 978-7-5611-4867-9

定 价:16.50 元

前言

用日语打电话是一门学问也是一门艺术。使用电话的人要在看不到对方的情况下，衡量和对方的亲疏、远近关系以及各种心理距离来选择简体、敬体等与其相应的表达方式。敬体的表达中会涉及敬语的使用，其中又会根据场合、人物、事件恰当地选择尊敬语、礼貌语和自谦语，其实在这其中都有相应的日语表达技巧。

本书内容主要以「職場」为主线，通过大量的实际情景会话将拨打和接听电话出现的情况进行分类，并设定会话者之间的社会地位、社会关系、性别，通过此种设定归纳出打电话的技巧。

本书可以作为学习的辅助教材，也可以作为学习者常备的参考书籍。衷心希望学习者利用本书在今后的商务日语使用中能够「正确・迅速・亲切・丁寧」圆满顺利地完日语电话的应接。

本書で使用されるマークについて

① → 丁寧語

② → 謙讓語

③ → 尊敬語

④ → 男性用語

⑤ → 女性用語

⑥ → 「外」向け用

⑦ → 「内」向け用

⑧ → 上司用（目上）

⑨ → 部下用（目下）

对于不属于此范畴或者多范畴使用的没有标注。

编著者

2008年11月于大连

目 录

第1课	接电话	1
第2课	转接电话	11
第3课	当事人无法接电话	21
第4课	当事人不愿意接电话	31
第5课	征询来电者意见	41
第6课	确认对方姓名及身份	49
第7课	对方声音太小	58
第8课	解释当事人不在的原因	66
第9课	告诉对方你是新人	74
第10课	再次致电的操作	82
第11课	询问及拜托留言	92
第12课	记取留言	103
第13课	传达留言	113
第14课	电话接通时	126
第15课	突然致电时	136

第16课	工作外时间致电时	148
第17课	拜托留言和录音留言时	158
第18课	拨错号码或电话掉线时	166
第19课	接到打错的电话	176
第20课	向生气的对方道歉的电话	186
第21课	转告各种通讯号码时的电话	197
第22课	意外电话	208

第1课

接电话

典型会话



Play

A : お電話^{でんわ}ありがとうございます。こちらは、板橋貿易^{いたばしほうえき}でございます。

B : もしもし、松岡物産^{まつおかぶっさん}の田中^{たなか}です。

A : いつもお世話^{せわ}になっております。

B : こちらこそ、お世話^{せわ}になっていきます。

A : 感谢您的电话。这里是板桥贸易公司。

B : 喂，我是松冈物产公司的田中。

A : 总是承蒙您的关照。

B : 彼此彼此，也承蒙您的关照。

常用句



Play

1. 接起外线电话时的常用句

いたばしほうえき
板橋貿易でございます。(尊)(外)

这里是板桥贸易公司。

まる ひしょうじ
丸日商事でございます。(尊)(外)

这里是丸日商事公司。

いたばしほうえき いりょうじぎょうぶ
板橋貿易、医療事業部でございます。
(尊)(外)

这里是板桥贸易株式会社医疗事业部。

いたばしほうえき
おはようございます。板橋貿易でございます。
(尊)(外)

早上好，这里是板桥贸易。

いたばしほうえき
ありがとうございます。板橋貿易でございます。
(尊)(外)

感谢您的来电，这里是板桥贸易株式会社。

^まお待たせしました。^{いたばしほうえきしょくざいぶ}板橋貿易食材部でございます。(尊)(外)

让您久等了，这里是板桥贸易食品材料部。

^{いちかわじぎょうしょ}スタージャパン市川事業所でございます。(尊)(外)

这里是日本视达株式会社市川事业所。

2. 接起内线电话时的常用句

^{かいがいしじょうかいはつぶ}海外市場開発部です。(丁)(内)

这里是海外市场开发部。

^{けいりぶ}経理部です。(丁)(内)

这里是财务部。

^{やくじほんぶ}薬事本部です。(丁)(内)

这里是药事总部。

^{ぶつりゅう}
物流センターです。㊦㊩

这里是物流中心。

^{そんしよちょう} ^{つくえ}
孫所長の机です。㊦㊩

这里是孙所长的座席。

^{せんむ}
専務のデスクです。㊦㊩

这里是专务座席。

^{じょうむ} ^{せき}
常務席です。㊦㊩

这里是常务座席。

3. 接电话时常用的客气用语

^{せわ}
お世話になっております。㊦㊩

承蒙您的关照。

こちらこそ、お世話になっております。㊦㊩

彼此彼此，承蒙您的关照。

こちらこそ。㊦

彼此彼此。

つかさま
お疲れ様です。㊦㊦

您辛苦了。

はい、わたしです。㊦

我就是。

はい、^{そん}孫です。㊦

我就是老孙。

はい、^{そん}孫ですけど。㊦

是的，我就姓孙。

せんじつ
先日はどうも。㊦

前几天多谢您了。

基本句型



Play

1. ～でございます。

具有比「～です」更高的敬意，是尊敬语中的一种表达方法。在公司、会议等郑重场合使用。

2. いつもお世話になっております。

可以翻译为“一直承蒙您的照顾”。在公司之间的电话应答中作为一种寒暄用语使用。

3. お疲れ様です。

意思为“您辛苦了”，对自己同辈或长辈表达的慰劳方式。和公司内部的同事、上司打招呼的场合中也经常使用。

实用会话



Play

1

A: お電話^{でんわ}ありがとうございます。こちらは、板橋貿易^{いたばしぼうえき}でございます。

B: もしもし、松岡物産^{まつおかぶっさん}の田中^{たなか}です。

A: いつもお世話^{せわ}になっております。

B: こちらこそ、お世話^{せわ}になっていきます。
あのう…

A: 感谢您的来电。这里是板桥贸易。

B: 喂，我是松冈物产的田中。

A: 一直承蒙关照。

B: 彼此彼此，承蒙关照。是这样……

2

A: 丸日商事^{まるびしょうじ}でございます。

B: もしもし、御社^{おんしゃ}の面接^{めんせつ}を受けさせてい
ただくことになります李^りです。新宿駅^{しんじゅくえき}
から御社^{おんしゃ}までの行き方^{い かた}を教えていただ
けますでしょうか。

A: 電車^{でんしゃ}でいらっしゃいますか。それとも

用日语打电话

^{くるま}
車でですか。

B : ^{でんしゃ}
電車ですが。

A : なら、まず^{しんじゅくえき}新宿駅の^{みなみぐち}南口を出てください。

B : それで...

A : 这里是丸日商事。

B : 喂，我是来贵公司面试的小李。可以告诉我一下怎么样从新宿站到贵公司吗？

A : 您是坐电车？还是驾车？

B : 坐电车。

A : 那么，请先从新宿站的南口出来。

B : 然后呢？

3

^{かいがい し じょうかい はつ ぶ}
A : 海外市场開発部です。

B : ^{すず き}鈴木ですが、^{つか}お疲れ様^{さま}です。

A : ^{すず き}鈴木さん、^{つか}お疲れ様^{さま}です。

B : えっと、^{か ちょう}課長がいる？

A : はい、^{しょうしょう}少々^まお待ちください。

A : 这里是海外市场开发部。

B : 我是铃木。辛苦了。

A: 鈴木先生（小姐），辛苦了。

B: 嗯，課長在嗎？

A: 是的，请稍等。

4

A: 経理部です。

B: もしもし、営業部の田中ですが。

A: お疲れ様です。

B: お疲れ様です。

A: すみません、先月の経費を精算したい
んですけど、これからちょっと伺って
もいいですか。

B: はい、いいですよ。では、お待ちして
いますね。

A: 这里是财务部。

B: 喂，我是營業部的田中。

A: 辛苦了。

B: 辛苦了。

A: 我要做上個月經費的報銷，現在可
以去你那里一下嗎？

B: 好的。我等您。



留 意 点

公司电话分为内线电话和外线电话。拨打外线电话的多为公司外部人，内线电话的多为内部的人。由此要注意日语中“内”“外”的区别及表达方法的使用。

拨打外线电话时使用的表达方式要毕恭毕敬礼貌对应。而公司内部电话基本都为公司内部人员的工作内容往来，说话可以不用那么严肃死板。不过，不论是外线还是内线，第一句的问候语必须是敬语形式。

在公司接到电话，无论是内线电话还是外线电话，第一句都要清晰准确地向电话的另一端报出本公司名和部门名，这样可以给人以良好的印象，也代表了公司的形象。