

实用英语系列 *Practical English Series*

接听电话英语

Telephone English

罗竹茜 编著

北京大学出版社

北 京

著作权合同登记 图字:01-1999-1557

图书在版编目(CIP)数据

接听电话英语/罗竹茜编著. - 北京:北京大学出版社,
1999.9

(实用英语系列)

ISBN 7-301-04219-1

I. 接… II. 罗… III. 电话-英语-口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 24715 号

本书中文简体字版由远流出版公司授权北京大学出版社出版

书 名: 接听电话英语

著作责任者: 罗竹茜 编著

责任编辑: 张文定

标准书号: ISBN 7-301-04219-1/H·0462

出版者: 北京大学出版社

地址: 北京市海淀区中关村北京大学校内 100871

网址: <http://cbs.pku.edu.cn/cbs.htm>

电话: 出版部 62752015 发行部 62754140 编辑室 62752036

电子信箱: zpup@pup.pku.edu.cn

排版者: 北京大学印刷厂

印刷者: 北京大学印刷厂

发行者: 北京大学出版社

经销者: 新华书店

787 毫米×960 毫米 32 开本 7 印张 156 千字

1999 年 9 月第一版 1999 年 9 月第一次印刷

定 价: 11.00 元

实用英语系列 *Practical English Series*

接听电话英语

Telephone English

罗竹茜 编著

北京大学出版社

北 京

此为试读, 需要完整PDF请访问: www.erto.com

著作权合同登记 图字:01-1999-1557

图书在版编目(CIP)数据

接听电话英语/罗竹茜编著. - 北京:北京大学出版社,
1999.9

(实用英语系列)

ISBN 7-301-04219-1

I. 接… II. 罗… III. 电话-英语-口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 24715 号

本书中文简体字版由远流出版公司授权北京大学出版社出版

书 名: 接听电话英语

著作责任者: 罗竹茜 编著

责任编辑: 张文定

标准书号: ISBN 7-301-04219-1/H·0462

出版者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村北京大学校内 100871

网 址: <http://cbs.pku.edu.cn/cbs.htm>

电 话: 出版部 62752015 发行部 62754140 编辑室 62752036

电子信箱: zpup @ pup.pku.edu.cn

排 版 者: 北京大学印刷厂

印 刷 者: 北京大学印刷厂

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787 毫米×960 毫米 32 开本 7 印张 156 千字

1999 年 9 月第一版 1999 年 9 月第一次印刷

定 价: 11.00 元

出版说明

英语是世界上的主要语言之一。由于历史的原因和政治、经济、文化、科技发展的结果以及英语本身所具备的条件,英语已在世界上起到国际语言的作用。在改革开放的中国,英语也是中国人学习外语的第一选择。但是,对于掌握了一定单词、有一定英语语法基础的成人,每当要用英语进行口头表达或文字表达时,常常会不知所措:人家说的自己听不清,自己说的别人听不懂,写出来的人家不明白。要在较短的时间内,能做到学以致用,适应对外交际的需要,就应该选一本实用的好教材。

“实用英语系列”将针对人类学习语言的自然本能,结合中国人学习外语的方式以及思维习惯,发挥长处克服弱点,让您在学习中得到乐趣,学后能脱口而出,下笔而就。

“实用英语系列”有以下两个特点:

一是各册所涉及的内容广泛而实用。实用是本系列的基本出发点。人们在工作、学习、生活以及其他活动中所遇到的各方面的内容,本书均将按主题分册涉及,不同的读者可以根据不同的需要,选择不同主题的分册学习、实践。

二是力求简单易学,强调口语作用。本系列中,口语类图书占的比重较大。这是因为学习外语主要是为了交际,而要交际,首先要学好口语,只有通过口语,才能有足够的练习与实践的机会,来获得新的技能和养成另一种语言的思维习惯。各册的句型、语法、词汇都是最基本的。即使是零起点的读者也可由浅入深,循序渐进,有英语基础的读者更可以温故而知新,巩固和提高自己的英语听说写的能力。

为了给读者提供纯正、地道的英语,本书各册力求做到由中外语言专家合作编写,并且将配制录音带。

“实用英语系列”为多辑系列丛书,分辑推出。第一辑 8 种由美国 AA. Bridgers 公司编写,内容包括办公室日常用语、生活美语、旅行自助、文法句型会话、流利英语词汇等。第二辑 10 种由台湾远流出版公司编写,以商务交际活动为中心,包括国际商展、贸易、谈判、接待、礼仪、商务报告等方面的英语口语、书面语言等。这二辑书中出现的重要单词短语,依照当代美国人发音,以标准 K.K. 音标注音。为方便读者自学,各册均由语言教学专家精心录制了学习磁带,使读者既可阅读本书,还可以训练听力,以掌握纯正的语音语调,达到自然学习的效果。本书附有国际音标(Jones)和 K.K. 音标对照表,供读者查阅。

热忱欢迎读者对“实用英语系列”编写中的疏漏和缺点提出批评建议。

北京大学出版社

1999 年 8 月

CONTENTS

目 录

出版说明	1
编者前言	1
阅读指导	3

I. Sentence Patterns in Telephone English

入门句型

1. 找人/询问身份	2
2. 表达自己的身份/请稍候	3
3. 解释不能接听的原因	4
4. 留话/回电话	6
5. 转接给代理人	7
6. 如何联络上某人	8
7. 询问回来时间/感谢他人的来电	9

II. Basic Telephone Conversation

基础会话

1. Leaving a Message 留话	12
-------------------------------	----

2. Bad Connections & Communication Problems	
难以通话	29
3. Wrong Number & Directory Assistance	
打错电话·查号	45
4. Long-Distance & Overseas Calls (I)	
长途与越洋电话(一)	60
5. Long-Distance & Overseas Calls (II)	
长途与越洋电话(二)	75

III. Practical Telephone Conversation

活用会话

1. Invitations & Greetings 问候·邀请	92
2. Thanking & A Late-Night Call	
道谢·深夜打电话	104
3. Apologizing 致歉的电话	116
4. Canceling a Reservation or Appointment	
取消订位或约会	128
5. Asking for Hotel Service 要求饭店服务	140
6. Asking for a Taxi 叫车	151
7. Making a Reservation (I) 预约(一)	163
8. Making a Reservation (II) 预约(二)	175
9. Reporting and Handling Problems 投诉	186
10. Handling an Emergency 处理紧急事故	198
附录:国际音标与 K.K. 音标对照表	210

编者前言

“××公司,您好!”

“May I speak with Peter Chang? This is...”

“呃……,林小姐! 快来救我,是老外,不知道在说什么!”

这情况不陌生吧! 根据“刺激→反应”的原则,主角在受到这种无情的刺激后,当会产生某种反应。而这反应通常不外是到书店购买充实英语的书籍,或四处打听哪家英语补习班教得好。

追根究底,电话之所以能造成如此强大的杀伤力,一来是因为电话交谈是**纯语言的考验**,任凭你有灵巧的身体语言、活灵灵的眼神,此刻皆得压箱底;因为拿起话筒后,就得凭准确的发音语调与正确的语句沟通了。二来则是接听电话之前,**毫无预警**;除非有特异功能,常人恐怕很难凭电话铃声,判断究竟是老中或老外打来。由于毫无心理准备,当一阵 ABC 如骤雨般打下,你会突然觉得大脑左半部的语言区宣告失灵,舌头的肌肉也随后僵硬瘫痪。

其实,一个具有英文基础会话能力的人,会受到此类电话的凌迟,实属冤枉。因为电话前三分钟的谈话是十分公式化的,不外乎说明找哪位、表明身份、转接

电话、代为留话等等。一些一成不变的句型,如“找某某人”(“May I speak with...?”),“我是某某人”(“This is...”),“请稍候”(“One moment, please”),事实上十分简单易背,并无艰涩的生难字,差只差在中英文表达方式的不同,故不能以中文的句型,逐字翻译转换。本书的前两部分——“入门句型”与“基础会话”,搜集罗列了最常用的基本句,并佐以会话情境,印证句型的运用。详细阅读之后,也许您会发现您所接的十个电话中,有五个即属于此类(当熟记各类型的基本句型后,您就能游刃有余地应付基本的接听)。当然这仅是攻占电话英语的第一座山头,下一座山头即是**进入主题时的对谈,例如邀约、取消约会、电话问候、国外航行时常碰上的订位、订房等事宜。想一窥这些常见的情境所常用的句型与用语者,可参考“活用会话”这部分。**编者在此提供一演练的机会,在我们真正用英语以电话深谈前,先熟悉状况,磨利自己的语言工具。

攀爬过这两座山头之后,眼前的障碍即纯属英语听说能力的考验。行到此地,英语学习的园地中已无一块特属“电话英语”的领域了,因为我们大有可能在电话中谈合约条件、谈情说爱、兴师问罪,此时以情境划分的学习疆界皆宣告模糊、淡化、消失,融入了英语听说的无界线学习。但是前述的两座山头,却是走向更高更远境地的必经路程。

(罗竹茜执笔)

阅读指导

每人都有一套属于自己的读书方式和习惯,配合着自己的逻辑系统吸收书中的精华。面对着“语言教学有声书”,您的学习方式是怎样的呢?若是你尚未有固定的方法,不妨试一试本编者所推荐的。

首先,您须要知道本书的编辑大纲:

- 1. 入门句型** 第一章的内容设计功能在于减缓您乍接英语电话时手忙脚乱,瞠目结舌的程度;帮助您熟悉 19 种“电话基本用语”。所以,就算您真是一句话也说不出来的时候,至少还会讲“请等一下”,然后赶紧找人救急。
- 2. 基础会话** 第二章则以两个主角在电话中对话,以分别强调“打电话”与“接电话”的专门讲法的方式,安插二十种常见的情境,如打错电话,打国际长途电话,线路有杂音时等等的应对用语。
- 3. 活用会话** 第三章的重点即是在呈现如何用电话处理事务:日常生活的——向医院预约,向餐厅订位,问候老朋友,邀请别人参加聚会;商业上的——通知对方的货品有误,告知主管工作进度落后;更包括紧急事故发生时的求助电话——如遇劫、遗失

信用卡等。

我们建议您的学习方式是：

1. 首先，配合录音带，熟悉第一章入门句型里的电话基本用语，反复听诵和练习，以各种用语都能顺畅地脱口而出为目标。
2. 再从书中的“目录页”及每单元的“单元页”中寻找自己所要学习的项目，比如您想知道如何向音乐厅预订某日某乐团的票，就可参考第三章第八单元的第二个会话。
3. 请注意，在以两个主角相互对话的内文中，不应只熟记己方所要学习的部分，而是，也要清楚对方的问话或回答，如此，才能在实际接听英语电话中与对方对答如流。
4. 提醒您，在熟记专用的电话用语后，别忘了，尝试每单元后的“动动脑”，帮助自己活用所学的用语或单字，切实评估自己的学习成果。
5. 另外，在第二章每单元后的电话须知中，提供您有关电话使用或通话上的资料，值得您在学习之余补充相关资讯。

相信您在接听英语电话上所需用的专用语，将在本书中获得大部分的解答，祝学习愉快。

(程惠宜执笔)

I. Sentence Patterns in Telephone English

入门句型

在学习接听“英语电话”前，请先熟记本章的入门句型，因为这些“基本句型”皆是一般电话交谈中常用的惯用句。程度佳者，不妨就将这些句型视为热身运动，在知新前，先温故一下。此外，请注意本书以“**CALLER**”字体来表示“来电者”应说的句型，而以“**RECEIVER**”字体表示“接听者”应说的句型。

1. 找人/询问身份

(1) CALLER: 我要找……

很客气	<i>May I speak to (with)...? (人名、职称名)</i> <i>I'd like to talk to...(人名、职称名)</i>
客气	<i>..., please. (人名、职称名)</i> <i>Please put me through to...(人名、职称名)</i> <i>Please connect me to...(人名、职称名)</i>
口语	<i>Is ...in? (人名、职称名)</i> <i>Can you give me...? (人名、职称名、分机号码)</i>

(2) RECEIVER: 您要找哪一位?

客气	<i>With whom do you wish to speak?</i> <i>Who would you like to speak to?</i>
口语	<i>Who are you calling?</i> <i>Who are you looking for?</i>

(3) RECEIVER: 请问您是哪一位?

很客气	<i>May I ask who is calling, please?</i> <i>May I have your name, please?</i>
-----	--

客	<i>Who's calling, please?</i>
气	<i>Who's speaking, please?</i>
口	<i>Who is it, please?</i>
语	<i>Is this...? (你是……吗)</i>

2. 表达自己的身份/请稍候

(1) CALLER: 我是……

This is ...

This is ... of ... company. (人名; 公司名)

I'm calling from ... (我从……打来)

I'm calling for ... (我为某事/人而打来)

(2) RECEIVER: 我就是

客	<i>This is she/he.</i>
气	<i>This is ... (人名)</i>
口	<i>Speaking.</i>
语	

(3) RECEIVER: 这里是……

很 客 气	<i>This is the ... residence. (这是……公馆)</i>
	<i>...Company. May I help you? (公司名)</i>

(4) RECEIVER: 请稍候

很客气	<i>Would you hold the line, please?</i> <i>Could you wait for just one moment, please?</i>
客气	<i>Just a moment, please.</i> <i>One moment, please.</i>
口语	<i>Just a minute.</i> <i>Just a second.</i> <i>Hold on.</i>

3. 解释不能接听的原因

(1) RECEIVER: 她外出不在

She is not in (out).

She is away from her desk (not at her desk). (不在位子上)

She is out for lunch. (外出午餐)

She is out for the rest of the day. (今天不再回来)

She has left already. (已经下班走了)

She hasn't come in yet. (还没进来)

She's just stepped out. (刚出去)

(2) RECEIVER: 请假/休假/离职

She is on vacation. (度假中)

She is off today. (今天休假)

She is taking this week off. (本周休假)

She is on sick leave today. (今天请病假)

She is away on a business trip. (出差了)

She is not with us any longer. (离职了)

(3) RECEIVER: 正忙着,无法接电话

She is tied up (busy) at the moment. (正忙着)

She can't come to the phone right now.

She has a visitor at the moment. (有访客)

She is with someone right now.

She is in a meeting right now. (正在开会)

(4) RECEIVER: 电话中

She is talking on another phone right now. (正在讲电话)

She is on another line right now.

She is on the phone at the moment.

Her line is busy right now. (她电话占线)