



电话英语

内容

1. 概要

2. 电话礼仪

3. 建议

- 接电话，介绍
- 找某人
- 这里没有您要找的人
- 正在转接您的电话
- 您要找的人正在通话中
- 您要找的人没空/有空
- 要求重复
- 请问来电者姓名
- 您请对方说清楚姓名。
- 留言
- 开始和结束谈话
- 接线服务

3. 口头练习)

4. 国际电话字母

5. 数字发音和符号

6. 口头练习和讨论



概要



电话

名词:是一种工具。它将声音转换成语音电流，传送到远方的接受器，接受器再将语音电流转换成声音。

动词:

使用电话交流。

同义词:

嗡嗡声，通话，铃声，拨号，电话

习惯用语:

给某人打电话

给某人打电话

语源:

Tele-源于希腊语**tele**，意思是远的。而**phone**源于希腊语**phon**，意思是声音。



概要

丕给某人打电话

不需要前置词

- 打电话
- 拨号
- 查号
- 通过电话与某人联系
- 给某人打电话
- 给某人打电话
- 让某人不要挂线
- 联系某人



这是什么意思?

- 转接电话
- 让某人不要挂线
- 挂断电话
- 占线



电话礼仪

如何说

- 微笑和充满感情地说
- 用优美而不是单调的声音说话。
- 用恰当的音量和语速说话—根据谈话内容的重点而适度调整。

电话响几声内接听

- 电话响三声内接听

接电话时不与他人交谈、吃东西、咀嚼、打字等

电话中怎样向客户问候

告诉对方您的姓名

告诉对方您的部门

- 记住您可能是接听这个电话的第一个人和唯一的一个人。从此以后您会给来电者留下深刻的印象。
- 当转接电话时，务必告诉来电者您正在转接，并且告诉他您正在转给谁。
- 如果来电者打错电话，请注意礼貌。可能的话，尝试问一下对方要找谁。他们会很感激的。



建议



接电话

- 早上好！这里是x公司。
- 这里是x公司，我可以帮助您吗？
- 我是x公司的珍妮特.琼斯。
- 早上好！我是x公司的珍妮特.琼斯。
- 自我介绍
- 早上好！我是凯文.布来克。
- 您好！我是凯文.布来克。
- 早上好！我的名字叫凯文.布来克。
- 我是凯文.布来克。



电话中怎样向客户问候
告诉对方您的姓名
告诉对方您的部门



建议



找人

- 我可以和史密斯先生说话吗？
- 我想和史密斯说话。
- 我想找史密斯先生。
- 请帮我接人力资源部好吗？
- 请问总经理什么时候有空？
- 请问谁负责开发票？
- 请您帮我转到分机**34**号好吗？
- 请问史密斯先生有空吗？
- 请转到销售部好吗？



建议

您要找的人不在这个号码

- 对不起！他不在这里工作了。
- 对不起！他退休了。
- 恐怕我们这里没有这个人。
- 对不起，恐怕没有这个人在这里工作。
- 他不在这个号码了。他的新号码是**122078**。
- 您可以跟别人说吗？
- 对不起，我想您拨错号码了。
- 这里是分机号**232**不是**323**。



建议

转接您的电话

- 等一等，我给您转到史密斯先生。
- 请等一等，我给您转接...
- 正在给您转接。
- 我看一看他在不在。



建议

要找的人不在

- ▶ 恐怕史密斯先生现在没空。
- ▶ 恐怕史密斯先生今天不在。
- ▶ 恐怕史密斯先生正在开会。
- ▶ 恐怕史密斯先生正在度假。
- ▶ 恐怕史密斯先生去吃午饭了。
- ▶ 恐怕史密斯先生因病休假了。
- ▶ 恐怕史密斯先生请假陪产了。
- ▶ 恐怕史密斯先生现在没空。
- ▶ 恐怕史密斯先生今天外出了。
- ▶ 对不起，他出城了。
- ▶ 对不起，没人接听。
- ▶ 今天早上他不在。如果您下午再来电，他可能在办公室。



恐怕史密斯先生出国了/外出
几天/出差了。



建议

有空

- 他明天早上回来。
- 他后天回来。
- 他下星期回来。
- 他下午回来。
- 他下午晚点回来。
- 他星期三中午回来。
- 他两点后有空。
- 他开会前应该有空。
- 他一点半应该有空。
- 他一个小时后应该有空。
- 他休假了。他**5月7日**回来。
- 他星期五回来。
- 他**23号**回办公室。
- 他**2: 30**有空。
- 他去吃午饭了.他**12点**后回来。

建议

要求某人重复

对不起，我听不清楚您说什么。

- ▶ 对不起，我听不清楚。线路有故障。
- ▶ 恐怕线路有故障。请您大声点好吗??
- ▶ 请您说慢点好吗?
- ▶ 请您重复一遍好吗?
- ▶ 请您重复贵公司的名称好吗?
- ▶ 请您重复一遍好吗?
- ▶ 请您重复一遍好吗?



建议



问来电人的姓名
请问您是谁？

- 请问您是谁？
- 请问您是谁？
- 请问您的姓名。
- 请问我帮谁留言？

想让对方说清楚姓名

- 请问您的名字怎么拼写？
- 怎么拼写您的姓名？
- 您介意拼写您的姓名吗？

建议

要找的人正在通话中

- 对不起，电话占线。
- 对不起，电话占线.
- 请您稍等一下好吗？
- 请您迟些再打过来好吗？
- 您可以等到他结束通话吗？
- 对不起，史密斯先生正在通话中。
- 我请他给您回电好吗？



建议



留言

您要留言吗？

- 我可以转告史密斯先生吗？
- 我可以给史密斯先生留言吗？
- 我请史密斯先生给您回电好吗？
- 他一回来我会尽快转告他。
- 请您告诉史密斯先生给我回电好吗？
- 请您转告她好吗？
- 请您告诉史密斯先生我找过他好吗？
- 如果您急着要联系他，我可以把他的手机号码告诉您。



建议



开始交谈

- 您好吗，史密斯先生？
- 很高兴接到您的电话，史密斯先生。您好吗？
- 您一切都好吗？
- 您一切都好吗，史密斯先生？
- 我打电话给您是想谈关于...
- 我打电话给您是想告诉您...
- 我代表史密斯先生给您打电话。
- 我收到您的留言所以给您回电想谈一谈关于...
- 很抱歉打扰您，但是
- 很抱歉中断您的会议，但是...



建议

结束谈话

- 和您谈话很愉快，史密斯先生。
- 感谢您的来电，史密斯先生。
- 很高兴您给我打电话。谢谢您给我的信息。
- 希望很快接到您的电话
- 明天我将重点留意这件事情。
- 我马上查一查。
- 我期待着很快再接到您的电话。
- 我将给您寄出报价单。
- 我将通过电子邮件把详细资料发给您。
- 我期待着下星期得到您的确认。
- 感谢您的帮助。再见。
- 直到下星期四！
- 我尽快给您答复。
- 我们很快会给您答复。
- **30号**我会去见您。
- 很快会见面。再见。史密斯先生。



建议

接线服务

- 这是X公司自动接线服务。
- 我们上班时间是从上午 8 点到下午 4 点。
- 假期我们不上班。
- 圣诞节到新年期间我们不上班。
- 我们到 7 月 15 日才上班。
- 从 1 月 2 日开始我们正常上班。
- 8 月 16 日我们再开门正常营业。
- 如果您要留言，请按 1。
- 请留下您的姓名和事由，我们将尽快给您回电。
- 很抱歉给您带来不便。
- 感谢您的来电。祝您快乐。




口头练习

填写正确的前置词

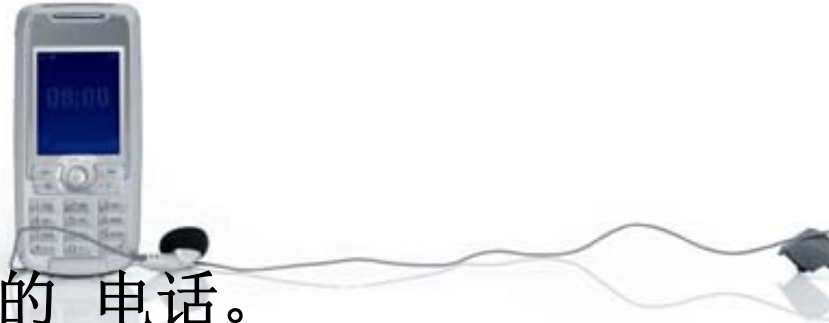


1. 他两点后 有空。
2. 我可以 和 琼丝小姐说话吗？
3. 早上好！我是 x 公司的 珍妮特.琼斯
4. 我们上班时间是 从 上午 8 点到 下午 4 点。
5. 他 在 哪个部门工作？
6. 您我不可能 在 电话簿里找到我。我的电话号码未登记入册。
7. 我期待着很快再接到您的 电话。

口头练习

- 
8. 我打电话给您是想谈关于合同的事情.
 9. 恐怕他不在。
 10. 我可以给您转到他的秘书吗?
 11. 您知道瑞典的国家代码吗?
 12. 我听不清楚。请您说大声点好吗?
 13. 通过电话预定，然后写电子邮件去确认。
 14. 我们直到 7月15日才上班。

口头练习



15. 史密斯先生，您的电话。
16. 恐怕史密斯先生在在开会。
17. 十五分钟后我给您回电。
18. 您能通过电话接受我们的订单吗？
19. 他不在这个号码了。
20. 在最后的四十五分钟里他一直在在通话中。
21. 再见。请记得把我的问候转给您的妻子。

口头练习

情景： 受电人不
在办公室。用更恰当的语言回话。

您的意思是：

史密斯先生外出了

不知道史密斯先生在哪

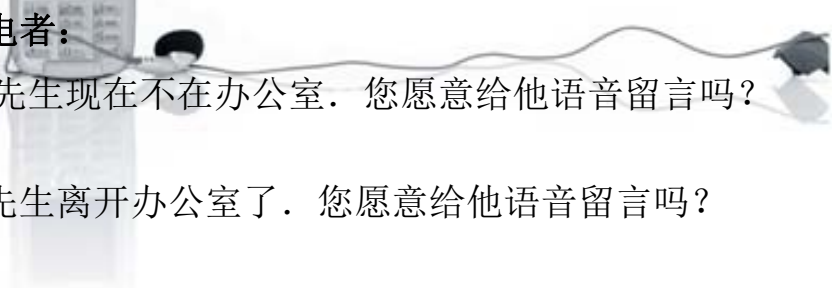
史密斯先生在洗手间

史密斯先生还没来

史密斯小姐今天不在

史密斯小姐不想被打扰

史密斯小姐正忙着。

- 
- 告诉来电者：
 - 史密斯先生现在不在办公室。您愿意给他语音留言吗？
 - 史密斯先生离开办公室了。您愿意给他语音留言吗？
 - 史密斯先生离开办公室了。您愿意给他语音留言吗？
 - 期望他很快回来。您愿意给他语音留言吗？
 - 今天史密斯小姐不在办公室。其他人可以帮您的忙吗？或者您愿意给她语音留言？
 - 史密斯小姐现在没空。您愿意给她语音留言吗？
 - 史密斯小姐现在没空。但如果您在一小时后拨打 0 9 - 1 1 2 2 4 4 5，她应该可以接电话。

国际电话字母

Learnwell Oy

| The Language Menu |

发音	国际民航组织	英国	国际组织
A ei	阿尔法	阿尔弗雷德	阿姆斯特丹
B bii	喝彩	本杰明	巴尔的摩
C sii	查理	查尔斯	卡萨布兰卡
D dii	德耳塔	大卫	丹麦
E ii	回声	爱德华	爱迪生
F ef	狐步舞	弗雷德里德	佛罗里达
G dzi	高尔夫球	乔治	加里波
H eit]	酒店	哈利	哈瓦那
I ai	印度	艾萨克	意大利
J dzei	朱丽叶	杰克	耶路撒冷
K kei	千	国王	千克
L el	利马	伦敦	利物浦
M em	迈克	玛丽	马达加斯加
N en	十一月	内尔	纽约

A, 阿尔法的A

国际电话字母

Learnwell Oy

| The Language Menu |

发音

O ou
P pii
Q kju
R aar
S es
T tii
U juu
V vii
W dabljuu
X eks
Y wai
Z zed, zii

国际民航组织

奥斯卡
爸爸
魁北克
罗密欧
齿状山脊
探戈
制服
维克托
威士忌
X光
美国人
祖鲁人

英国

奥利弗
彼德
王后
罗伯特
塞缪尔
汤米
叔叔
维克托
威廉
X光
黄色
斑马

国际组织

奥斯陆
巴黎
魁北克
罗马
圣地亚哥
的黎波里
乌普萨拉
巴伦西亚
华盛顿
粘西比
横滨
苏黎士

Å 上带一小圆圈
A 大写ei

Å 上带两点
o 上带两点

O 奥斯卡的O



数字发音和符号

数字发音

1 一
2 二
3 三
4 四
5 五
6 六
7 七
8 八
9 九
0 零
. 点

符号

' 单引号
@ 在
ABCD 大写
abcd 小写
- 破折号
é e锐音重读
è e顿音重读
- 连字号
~ 鼻音化
ü u元音变音

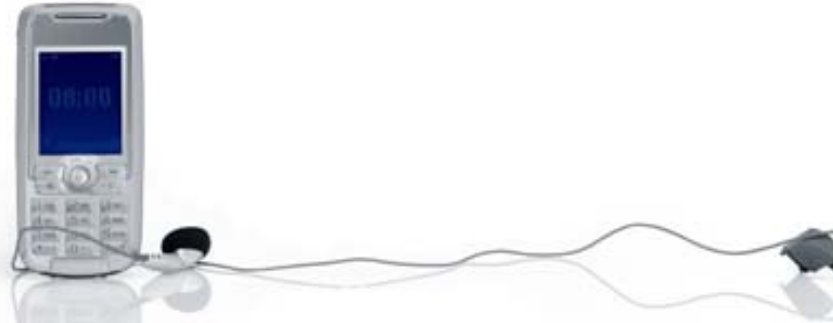


口头练习

拼写下列名字

1. 菲利普.德纳姆
2. 卡罗琳.约翰逊
3. 珍妮特.福尔顿
4. 玛利亚.孟斯布鲁哥
5. 谢丽尔.诺克斯
6. 艾莉诺.厄克特
7. 安德鲁.彭诺克
8. 鲍勃.詹尼尔

9. 珍妮弗.瓦伯斯沃
10. 玛德琳.艾斯特哈兹
11. 朱尼.派肯能
12. 米亚.乌西玛
13. 米科.特瓦约奇
14. 斯特拉.奇若亚维
15. 托马斯.维利科斯奇
16. 蒂娜.马天森



电话笑话

电话对话

- 喂，您在那吗？
-- 是的，我在。请问您是谁？
-- 沃特。
-您叫什么名字？
--我的名字叫沃特。
--恩？您叫什么名字？
--我的名字叫约翰。
-- 约翰什么？
- 是的。
-???? 我再打过来。
-好的。您是约翰吗？
--不，我是诺特。
--那么请您告诉我您的名字好吗？
-- 威尔.诺特。
-- 为什么不？
-我的名字是诺特。
-- 不是什么？
--不是沃特，是诺特。
-- 什么...

电话给我们带来在一起的快乐，虽然我们不在一起。

古利.梅森

那么，如果我打错电话，您为什么要接电话？

瑟伯.詹姆士



口头练习

史密斯先生抱怨在电话中遇到各种各样的遭遇。阅读他的描述并进行讨论。

1. 来电者问到他的姓名时很无礼。他很不想告诉对方自己的姓名。
练习：用国际电话字母拼写您的英文名
2. 他们让我一直不停地说，只是让我觉得不愿和他们说话。讨论：您能够回忆曾经发生过这样的事情吗？
3. 如果我拨错号码寻求帮助，他们不会建议我应该拨哪个号码。他们只是说：“我不知道。不是我们的部门”

练习：常见问答是什么？您应该怎么说？



口头练习

4. “他们没有认真听清楚我的要求就转错人了。
讨论：您在转接电话之前应该弄清楚什么问题？”
5. 有时候他们在给我转接的时候电话断了。练习：当转接电话时您将使用什么词汇？”
6. 他们用不耐烦的口气接电话，好象我打扰了他们似的。讨论：当接电话时，什么情况会使您感到恼火？”

讨论

您认为什么是得体的电话礼仪？

您发现电话礼仪在不同的国家和文化中有所不同吗？

您曾经历过好的和差的态度转接电话吗？



记住：您的表现决定了一切
您在电话中的表现能够使来电者对您和您的
部门留下永久的印象。
您希望来电者如何对待您，您就应如何对
待来电者。

感谢您的关注

