

商务英语考试综合辅导:商务英语系列讲座7 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/151/2021_2022__E5_95_86_E5_8A_A1_E8_8B_B1_E8_c85_151098.htm

7、 On the Phone (1) 电话用语 (1) 很多人觉得接听英语电话或用英语打电话很困难。一拿起听筒，成串的英文出其不意地扑面而来，在这种情况下，即使是一个懂英语的人，也很难沉着应对。不过打电话时我们通常不会进行重要的商业交涉，交谈的内容往往有一定的模式，你只要把这些固定的句型记下来，英语电话就不再那么可怕了。首先让我们来熟悉一下电话用语中常用的单词和句型吧！

预习 I ' d like to do sth 我想要做某事。 extension 分机 switchboard 总机 delivery 送货 speak to sb. 与...讲话 put sb. through 为某人接通（给的电话） connect...with 接通电话

在Words and Phrases中，你已经跟着外教朗读了电话中常用的单词和句型，接着就让我们跟随要给一家电器公司打电话的Mr. Bird，来学习用英语打电话的注意事项，掌握电话英语的特点及常用表达法。学完这些之后，你会发现原来用英语打电话只是a piece of cake 小事一桩！

Operator: Krondike Electronics. Can I help you? Bird: Yes, I ' d like to speak to Mr. Edwards, please. Operator: Who ' s calling, please? Bird: John Bird. Operator: Just a moment, Mr. Bird. I ' ll put you through. 看来第一个接听Mr. Bird电话的人是Krondike电器公司的Operator 接线员。因为现在许多公司中都设有分机，分机是extension, 所以从outline 外线拨入的电话一般都会经过switchboard总机转接到分机上。接线员首先自报公司名Krondike Electronics，然后礼貌地问：Can I help you?（我能为您做点什么吗？）当

然，这个句子也可以替换成：What can I do for you? May I help you? 讲到这里，你也许会感到奇怪：拿起电话第一句话不都是Hello吗？为什么这位接线员没有用Hello呢？这是因为现代人越来越重视时间和效率，在接通电话后直接报出公司或姓名的情况变得很普通。有时，为了显得更礼貌，也可以加上Good morning、Good afternoon，然后再报出身份。上一段中Mr. Bird的回答也很有礼貌，他说：Yes, I ' d like to speak to Mr. Edwards, please.（是的，我想找爱德华先生。）请注意，这里Mr. Bird用了I ' d like to do sth....的句型，I ' d like to do...是I would like to do...的缩写形式，用这个句式提出要求会显得非常有礼貌，类似的礼貌用语还有：May I speak to Mr. Edwards?（我可以与爱德华先生讲话吗？）Could you put me through to Mr. Edwards, please?（你能给我接通爱德华先生吗？）有时你不知道该找谁来解决什么问题，比如说想找个人谈谈delivery（送货）的问题，那么下面的句式是可以帮你解决"开口之难"的：I ' d like to speak to someone about deliveries, please. 现在就记住I ' d like to speak to someone about sth., please.的句式吧！还有一点要注意的是：在电话英语中，习惯用speak to sb.，而不用talk to sb.。一定要牢牢记住这点呀，否则别人会笑话你说的是洋泾浜的。你注意到了吗？上段中Mr. Bird提出自己要找的人后，接线员并没有马上把电话转过去，她问到：Who ' s calling, please?（请问您是哪位？）这是你会经常听到确认对方的身份的话，接线员是在确认这个电话应不应该转接。但作为接线员不知道对方是否是公司的客户或其他重要人物，所以一定要注意措辞，不可太唐突。除了用Who ' s calling, please?，还能用以下两种表达方法

: Who is speaking please? (请问您是哪位?) May I have your name? (请问您贵姓?) 在听到Mr. Bird 报上姓名之后, 接线员对他说: Just a moment, Mr. Bird. I ' ll put you through. 100Test 下载频道开通, 各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com