

商务英语常用外企office电话英语解析(上) PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/497/2021_2022__E5_95_86_E5_8A_A1_E8_8B_B1_E8_c85_497503.htm 1. ABC corporation.

May I help you? ABC 公司, 我能帮你什么吗? 这句话算是制式的讲法. 一般接起电话的人通常会先报公司的名字 "ABC corporation", 然后再说, "May I help you?" 或是如果要更客气一点的话则可以说 "How can I help you?" (我该怎么帮你?), 因为这样的问法表示我 '该' 怎么帮你, 而非我 '需不需要' 帮你? 但基本上 "May I help you?" 跟 "How can I help you?" 都很常见就是了. 不过如果是机器接的电话, 则听到的多半是这样, "Thanks for calling ABC corporation, if you know your partys last name or extension, press 1. If you want to receive information or publication, press 2. If you want to talk to the operator, press pound sign or remain on the line." (感谢你打电话到 ABC 来, 如果你知道你要找的人的姓或是分机号码, 请按 1, 如果是想要本公司的简介或出版品, 请按 2, 如果是要找总机, 请按 #, 或是请别挂断. 2. And you are? 你是? 如果人家打电话来是要找你的上司, "May I talk to your manager?" (我能不能跟你们经理讲话?) 这时你总不能糊里糊涂地就把电话拿给经理说, 说不定人家是打电话来跟你经理勒索一百万的呢! 所以通常我们一定要先确定打电话来的是谁. 最客气的问法是, "Whom I am speaking with?" 或是 "Whom am I talking to?" (我正在跟谁讲话呢?) 但是人家一听是像我这种小毛头打电话找他们经理, 他们就会用比较口语的说法, "And you are?" (你是?) 如果人家这样问我, 我就可以答, "This is Benlin." 像是 "And you are?" 这么口语的英文书上大概学不到,

但这却是老美天天在用的句子, 只怕你学了之后还不敢用. 其实真的不用怕. 越简单的句子老美越听得懂. 而且事实上 "And you are?" 这句话还有许多适用的场合, 例如在公司的接待处 (reception). 来访的客人如果说, "Im looking for Mr. Wolf." (我要找伍夫先生) 接待小姐就可以反问他, "And you are?" (你是?) 所以像这种简单又好用的句子大家一定要记起来喔!

3. Ill put her on the phone. Just a second. 我会请她听电话, 请等一下. Put someone on the phone 这个片语就是说请某人听电话. 例如你打电话找你女朋友, 结果女朋友的同事接了电话, 就开始跟你东扯西扯, 问你们昨天是不是吵架了啊? 什么时候要结婚啦, 这时如果你实在不想跟她讲了, 就可以说, "Could you please just put her on the phone?" (你能不能请她来听电话啊?) 反过来如果今天是你接到了电话, 结果要找的是别人, 你就可以说, "Ok. Ill put her on the phone. Just a second." (好, 我会请她听电话, 请稍等一下.) 上面讲的 put someone on the phone, 指的多半是只有一只电话时, 但如果像公司里有许多分机, 则用 ' 转接 ' transfer 或是 redirect. 会比较恰当. 例如同样的情况你可以说, "Im transferring your call." 或是 "Im redirecting your call." (我帮你转接到分机给她.) 如果是接线生转接的话, 他们有时就只简单地讲, "One moment, please." 或是, "OK. Ill put you through."

4. Would you mind holding for one minute? 你介不介意稍微等一分钟啊? 在美国如果有机会打电话给客户服务 (Customer Service) 部门, 如果没意外的话都会听到以下的电话录音, "All of our representatives are currently busy serving their customers. Your call will be answered in approximate 5 minutes" (我们所有的客服人员都在忙着服务他们的顾客, 请等五分钟后, 就会有人接听你的

电话), 然后十分钟过去了, "Please continue to hold, your call is very important to us." (请继续等候, 你的来电对我们非常重要). 所以大家要知道, 老美基本上对这种无止境的等待是深恶痛绝的. 所以要记得, 如果人家打电话来, 千万不要因为听不懂就说, "Hold on", 然后就跑去求救兵, 这对打电话来的人是十分不礼貌的. 如果万不得已一定要请他稍候, 我们要客气一点地说, "Would you mind holding for one minute?" 所以记得要给对方一个明确的时间, 例如 one second 或是 five minutes 不要让对方无止境地等下去. 但是如果一分钟到了你还没忙完, 则最好再说一次, "Sorry, I am still on the phone. Could you hold for another minute?" (对不起, 我还在讲电话, 能不能再请你稍候一分钟.)

5. Hes out for lunch. Would you like to try again an hour later? 他出去吃午餐了, 你要不要一小时后再打来? 受到中文的影响, 许多人要讲某人 '出去' 吃午餐了常会说成, "He went out for lunch." 其实这个 went 是多余的, 通常老美只讲 be out for something 就行了. 如果要再简化一点, 单说, "He is on lunch." 或是 "He is on (lunch) break." (他正在休息时间.) 这样子也可以. 如果别人要找的人不在, 通常我们有二种选择, 第一种是请别人晚点再打来, 除了像例句用 try again/ call again 之外, 我们也可以用 call back/ try back 这样的讲法. 例如你可以建议别人, "Why dont you call back in 30 minutes?" (你何不 30 分钟后再打来呢?) 第二种选择就是请对方留言, 客气一点的讲法是, "May I take your message?" 或是 "Would you like to leave a message?" (你想留言吗?)

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