

English for Telephoning

David Gordon Smith

Edycja polska:
zespół redakcyjny
wydawnictwa BC.edu

**SHORT COURSE
SERIES**



Wydano na licencji Cornelsen Verlag GmbH & Co OHG, Berlin.

Przy opracowywaniu edycji polskiej wykorzystano tekst, zdjęcia, ilustracje oraz nagrania do podręcznika **English for Telephoning** (autor: David Gordon Smith).

Zdjęcia	Image Source/Corbis (okładka); BananaStock: str. 6, 10, 14, 19, 20, 21, 26, 28, 35, 38, 42, 45; COMSTOCK: str. 25, 45 (3); Corbis GmbH: str. 30, 31, 33 /Mark M. Lawrence; C. Gebhard: str. 7; Getty Images: str. 5, 12, 19, 26, 34, 40
Rysunki	Oxford Designers & Illustrators

Edycja polska:

Adaptacja	Ewa Lemiesz
Redakcja	Izabella Jastrzębska-Okoń
Skład	Maciej Matejewski

Wszelkie prawa zastrzeżone. Zabrania się wykorzystywania niniejszej książki i jej części do innych celów niż prawnie ujęte bez uprzedniej pisemnej zgody wydawcy. Zgodnie z ustawą o prawie autorskim, bez uprzedniej zgody wydawcy zabrania się powielania, zapisywania, jak też zamieszczania dzieła i jego części w sieci komputerowej, a także w wewnętrznej sieci szkół i innych placówek oświatowych.

Wszelka zbieżność polskich nazwisk, adresów, nazw firm, stron internetowych itp. jest przypadkowa.

© Cornelsen Verlag GmbH & Co OHG, Berlin 2004

Wydawnictwo BC.edu, Warszawa 2008

Wydanie II

ISBN 978-83-7802-156-8

Contents

PAGE	UNIT TITLE	TOPICS	LANGUAGE TIPS AND STRATEGIES
5	1 “Shall I put you through?”	Telephoning basics: identifying yourself, getting through Making excuses Dealing with communication problems	Using first names Giving bad news (<i>I’m afraid / I’m sorry / actually</i>)
12	2 “Could you spell that for me?”	Exchanging and checking information Spelling over the phone Saying email addresses	How to be less direct Active listening strategies
19	3 “Let me get back to you on that.”	Answering-machine greetings Leaving and taking messages Prepositions	How to structure a message Referring to previous communication (reported speech)
26	4 “When would suit you?”	Making and confirming arrangements Saying times and dates More prepositions Mobile phone calls	Small talk Changing an arrangement (politeness strategies)
34	5 “I’m very sorry about that.”	Making and dealing with complaints A technical support hotline Tips for telephone customer care	Strategies for complaining, apologizing and solving problems
40	6 “How does that sound?”	Making and reacting to proposals Reaching agreements	Talking about possibilities Hedges (<i>probably, I would say ...</i>) Turn-taking
PAGE	APPENDIX		
46	Test yourself!		
48	Partner Files Partner A		
50	Partner Files Partner B		
52	Answer key		
57	Transcripts		
62	A–Z word list		
65	Useful phrases and vocabulary		

Wprowadzenie

Nie ma dziś zawodu, w którym nie trzeba codziennie telefonować, a w dobie globalizacji znaczna część rozmów odbywa się po angielsku. Nawet nieźle obeznani z językiem pracownicy miewają z tym kłopoty. Konieczność przeprowadzenia rozmowy w języku obcym łatwo może nas zaskoczyć, a zła słyszalność i niemożność obserwowania gestykulacji czy mimiki rozmówcy mogą w dużym stopniu utrudniać porozumienie.

Na szczęście istnieją specyficzne formy językowe, których znajomość umożliwi sprawne i kompetentne przeprowadzanie rozmów telefonicznych: standardowe schematy rozmów, typowe zwroty, a także strategie prowadzenia konwersacji, które nawet podczas rozmów trudnych pozwolą poczuć się pewnie.

English for Telephoning składa się z sześciu rozdziałów, z których każdy dotyczy określonej sprawności, przydatnej w prowadzeniu rozmów telefonicznych. W początkowej części podręcznika zawarto podstawową wiedzę z tej dziedziny, a w części końcowej – bardziej zaawansowaną. Ale nie trzeba koniecznie przestrzegać kolejności rozdziałów, w razie potrzeby można wybrać tylko te najbardziej przydatne czy interesujące. Na początku każdego rozdziału znajduje się tzw. **Picking up**, zawierający krótkie ćwiczenia, quiz lub zestaw pytań. Ta część jest szczególnie ważna – uczy bowiem zapytywania i udzielania odpowiedzi – a na tym przecież polega większość telefonicznych rozmów służbowych. Autentyczne teksty do słuchania (w formie rozmów telefonicznych, na dołączonej płycie **audio CD**) kształcą nie tylko sprawność rozumienia ze słuchu – wprowadzają także ważne wyrazy i zwroty, przydatne formy grzecznościowe oraz strategie konwersacji. Różnorodność ćwiczeń pozwoli sprawdzić swoją wiedzę, nauczyć się nowych zwrotów i utrwalić najważniejsze struktury gramatyczne.



W okienkach znajdują się najczęściej używane sformułowania i wskazówki na temat osobliwości języka angielskiego. W każdym z rozdziałów znajduje się odsyłacz do **Partner files** (str. 48), gdzie zamieszczono różnorodne scenariusze rozmów do przećwiczenia z partnerem/partnerką, które ułatwią opanowanie słownictwa z danego rozdziału i nauczą stosowania go w konkretnych sytuacjach.



Na końcu każdego rozdziału znajduje się część zwana **Hanging up**, zawierająca tekst zachęcający do dyskusji.

Świetnym sprawdzianem wiedzy jest **Test yourself!** – krzyżówka, w której znajduje się przekrój całego słownictwa z tego podręcznika.

English for Telephoning zawiera także **Answer key**, na podstawie którego można samodzielnie sprawdzić poprawność rozwiązań, oraz **A–Z word list**, gdzie podano angielską wymowę i polskie odpowiedniki wszystkich trudniejszych wyrazów użytych w podręczniku.

Useful phrases and vocabulary umożliwi szybkie wyszukanie zwrotów i sformułowań potrzebnych w trakcie rozmowy w języku angielskim.



“Shall I put you through?”



Work with a partner. Ask him or her the questions below and make a note of the answers. Then tell the class what you found out.



- 1** How often do you make phone calls in English?
- 2** When was the last time you made or received a phone call in English? How was it?
- 3** Who do you normally speak English to on the phone? Are they native speakers or non-native speakers of English?
- 4** What do you find most difficult about telephoning in English?
- 5** Describe your worst experience with an English phone call.



- 1 Three people are calling the company Micah Information Systems. Listen to the three dialogues and complete the table.**

	CALL 1	CALL 2	CALL 3
Who is calling?			
Who does he/she want to speak to?			
Does he/she get through? If not, why not?			
What will happen next?			



British English

The line is engaged.
mobile (phone)

American English

The line is busy.
cell (phone)





2 Listen again and complete the sentences from the dialogues.

- 1 Micah Information Systems. Sylvia _____.
- 2 I'll _____ Mr Seide you _____.
- 3 It's Karen Miller _____.
- 4 I actually _____ to speak to Maria.
- 5 Just _____ on a moment while I make the _____.
- 6 I'm _____ Maria's line is _____.
- 7 I'll try _____ later.
- 8 Let me just _____ a pen.
- 9 Nice to _____ from you.
- 10 I'm actually talking to someone on the other _____.



Which sentences (1–10) can be used ...

- | | |
|--|---|
| a to say who you are? <u>1.</u> | e to say that somebody (or you) can't talk now? _____ |
| b to open a conversation politely? _____ | f to say you will call again later? _____ |
| c to say who you want to speak to? _____ | g to take or leave a message? _____ |
| d to put a caller through to another person? _____ | |

3 Match the halves to make questions from the dialogues.

1 Could I speak	my mobile number?
2 Can I take	through to her?
3 Could you ask	have your number?
4 Could you tell me	back in ten minutes?
5 Does Mr Seide	your name again?
6 Is she there	a message?
7 Shall I put you	ask what it's about?
8 Can I just	at the moment?
9 Can I call you	to Jörg Seide, please?
10 Have you got	him to call me back?

Now match these answers to the questions. Sometimes more than one answer is possible.

- | | |
|--------------------------|--|
| a Certainly. | g Yes, she is. |
| b Yes, he does. | h I'm afraid he's in a meeting. |
| c Sure, no problem. | i I need to ask her about the project meeting next week. |
| d My name is John Ellis. | j Yes, please. |
| e Yes, I have. | |
| f That would be great. | |