

1

Week

基本篇

星期六第一堂課 接打電話

星期六第二堂課 轉接電話

星期日第一堂課 無法接聽電話時

星期日第二堂課 留言

複習時間



Week

1

轉接電話

I'll put you through.

| 星期六第二堂課 |

>> 請跟著 Kevin 一起練習用英語轉接電話的基本說法。



接電話

感謝您來電～，我是 Kevin。

- Thank you for calling
- This is Kevin speaking.

請問您需要什麼協助？
How may I help you?

本人接到

嗨，建文，我是珍恩。
Hi, Kevin.
It's me, Jane.

詢問某人的電話號碼

請問要如何聯繫到～？
How can I reach ...?

尋找某人

可以請你幫我轉～嗎？
Can you put me through to ...?

通話成功！



- ◆ (請) 稍等 **hang on / hold on** 兩者皆為「請等一下」之意。
- ◆ 我幫您轉接 **I'll put you through.** put through 指「轉接電話」。
- ◆ 請幫我轉～ **Can you put me through to ...?** 也可以說 Can I speak to ...?
- ◆ 請問要怎樣可以聯繫上～？ **How can I reach ...?** 這個句子帶有請對方轉接給某人，或是詢問某人電話號碼的語感。reach 指「與～用電話聯絡」。
- ◆ 不掛斷請對方等 **put somebody on hold** 即讓來電者等待之意。
- ◆ 分機號碼 **extension number** 通常會省略只說 extension。
- ◆ 不能接電話 **not available** 原本是「沒有而無法使用」的意思，也可用來形容「不在座位上或無法接聽電話」。

詢問分機號碼

請問～的分機幾號？

What's ...'s extension?

請對方等候

請稍等。

Just a moment, please.

我幫您轉接。

I'll put you through.

詢問來電原因

可以請問您有什麼事嗎？

May I ask what this is concerning?

表明來電原因

我是為了～打來。

I'm calling about

轉接電話成功！

電話英語通關句 TOP 10

不管怎麼樣，終於接起電話，但卻不是找自己的話呢？這時也不要緊張，先說「請稍等」，然後轉接給對方找的人就好了。

Track 09



01

Just a minute, please.

請稍候。

此即轉接電話之前請對方稍等時最常使用的一句話。這裡的 a minute 不是一分鐘，而是與 moment 一樣，是「片刻」的意思，因此也有很多人會說 Just a moment, please.。除此之外，下列例句也都很實用。

- Just a second.
請稍候。
- Hold on just a moment.
請稍等，不要掛斷。
- Hang on a sec. / Just a sec.
等一下。（與對方很熟時）

02

Could you please hold?

可以請您不要掛斷稍等一下嗎？

與 Just a minute, please. 相較，這句話是請對方稍微等久一點的意思，比方說 Can you hold while I go look for him, please?（請稍等，我去找他。）如果需要讓對方等更久，就可以說 I'm going to have to put you a hold.。我想大家都有過拿著電話邊聽音樂或公司廣告邊等的經驗。

- A Is Mr. Thompson in?
請問湯普森先生在嗎？
- B Could you please hold? I'll go check.
可以請您不要掛斷稍等一下嗎？我去看看。

03

I'll put you through.

我幫您轉接。

幫忙轉接電話時通常都會這麼說，也常聽到 I'll connect you. 或 I'll transfer you. 等。

- A Is Harry Butterfield there?
請問哈利巴特菲爾德在嗎？
- B Yes, just a moment, please, and I'll put you through.
在，請稍等，我幫您轉接。

04

Can you put me through to Mr. Harris?

可以請你幫我轉哈利斯先生嗎？

此則打電話的人請對方轉接時的說法，put me through 後面接“to + 人名”。

- I'd like to speak to the person who's in charge of accounting.
我想跟會計部負責人說話。
- I'm trying to reach Mr. Harris in the editorial department.
我想找編輯部的哈利斯先生。

05

Is Ms. Fielder available?

請問費爾德小姐方便講電話嗎？

這是在問想找的人現在是否方便接電話，也就是請對方轉接的意思。available 是一個很好用的形容詞，原指「可以使用」，在電話上則是「現在可以通話」的意思。

- A K&G Trading Company. This is Tom Jones. How may I help you?
K&G 貿易公司，我是湯姆瓊斯。請問您需要什麼協助？
- B Is Ms. Fielder available?
請問費爾德小姐方便講電話嗎？
- A Just a moment, please.
請稍候。

09

I'll give you his extension in case you get disconnected.

為了避免待會兒電話斷線，我給您他的分機。

有時候幫忙轉接電話時會不小心斷線，因此建議像這樣預先告知通話對象的分機號碼。電話被斷線就是 get disconnected。

- A If you get disconnected, you can reach him at extension 554.
如果電話斷線了，你可以打分機 554 找他。
- B OK, thanks.
好，謝謝。

10

May I ask what this is concerning?

可以請問您有什麼事嗎？

如果接到找上司的電話，而上司又不在的話，可以先問對方有什麼事，而這是較為正式的说法。回答就用 I'm calling about ... 此句型，例如 I'm calling about my meeting with Mr. Ryder tomorrow. (我是爲了明天跟萊德先生的會議打來)。

- What is this call regarding?
請問您打來有什麼事？
- What are you calling about?
請問您打來有什麼事？



各種職稱名

雖然職稱會隨著公司規模或組織型態而稍有不同，但是一般來說如下：

執行長 CEO (Chief Executive Officer)	董事長 chairman
總裁 president	副總裁 vice president
董事總經理 managing director	資深董事總經理 senior managing director
總經理 general manager	副總經理 deputy general manager
經理 manager / section chief	副理 assistant manager
監事 / 主管 supervisor	職員 clerk

核心句型練習

請確實開口反覆練習，讓自己熟悉這些句型。

Track 10

可以請你幫我轉～嗎？

Can you put me through to ?

- ① Mr. Smith in the sales department 業務部的史密斯先生
- ② the customer service center 客服中心
- ③ the R&D department 研發部門

「客服中心」這個詞會隨著公司與狀況的不同而略有差異，一般而言都是 customer service center，或是省略 center 直接說 customer service 也可以。



請問要如何聯繫到～？

How can I reach ?

- ① Mr. Harris 哈里斯先生
- ② the after-sales department 售後服務部
- ③ the technical support center 技術支援部

注意，reach 後面不需要加介系詞。
而「售後服務」的英文是 after-sales service。





試試這樣說～

- 1 A: 喂，請問約翰厄文先生在嗎？
B: 在。請稍候。

- 2 A: 喂，可以請莎莉史奈德小姐聽電話嗎？
B: 請問您是哪位？
A: 我是攝影師瑪莉亞。

- 3 A: 喂，請問哈里斯先生方便講電話嗎？
B: 請稍等一下，我去看看。

- 4 A: 請問您有什麼事？
B: 我是為了與費雪先生的會面打來。
A: 好的。請稍候，別掛斷。

- 5 A: 請問要如何聯繫到凱莉小姐？
B: 她的分機是 302，我幫您轉接。

牛刀小試！



- A: Hello. Is Mr. John Irving there?
B: Yes. _____
-
- A: Hello. _____
Ms. Sally Schneider?
B: _____
A: This is Maria, the photographer.
-
- A: Hello. _____
B: Just a moment, please. I'll go check.
-
- A: _____
B: I'm calling about my meeting with Mr. Fisher.
A: OK. _____
-
- A: _____ Ms. Kelly?
B: _____ is 302.
I'll put you through.

Track 12

- 1 你現在要找東西銀行的伯恩斯小姐，但是接電話的是別人，請試著讓對方幫你轉接。

A: 感謝您來電東西銀行。請問您需要什麼協助？

B: 我想要找伯恩斯小姐。

A: 請問您是要找海瑟伯恩斯小姐嗎？

B: 是的，就是負責企業金融部的那位女士。

A: 好，請稍等。

A: Thank you for calling East-West Bank. How may I help you?

B: _____

A: Are you looking for Ms. Heather Burns?

B: Yes, the lady _____ the corporate banking section.

A: OK, hang on just a minute.

Track 13

- 2 有人來電找電話中的尼爾森先生，請詢問對方目的後告知他正在講電話。

A: 喂，我是伊莎貝爾比格羅。請問尼爾森先生在嗎？

B: 請問您有什麼事嗎？

A: 我是為了我之前詢問過的資訊打來。我想知道什麼時候可以收到答覆。

B: 好，可以請您不要掛稍等一下嗎？噢，尼爾森先生正在講電話。

A: 好，那我待會兒再打來。

B: 好的，再見。

A: Hello, my name is Isabel Bigelow. Is Mr. Nelson there?

B: _____

A: I'm calling about the information I've requested. I was wondering when I could expect to get it.

B: OK. _____ Oh, Mr. Nelson is on another line.

A: All right. I'll call him later.

B: OK, bye-bye.