

**Projekt Smart logistik - moderní výuka logistiky, registrační číslo projektu
CZ.1.07/1.5.00/34.0110**
Příjemce: Střední odborná škola logistická a střední odborné učiliště Dalovice, Hlavní 114, 362 63 Dalovice

Autor materiálu: Mgr. Martina Fukárková

Název materiálu: VY_32_INOVACE_11.05_AJ_Telefonní hovor

Ročník: 2.

Vzdělávací oblast / téma: Anglický jazyk-odborná témata/ Telephone call

Datum (období) tvorby: 6.10.2013

Anotace: Materiál je určen pro studenty třetího ročníku mírně pokročilí a slouží k procvičování se ve formálním telefonování ve výuce anglického jazyka. Žáci formou prezentace získávají ucelený přehled o používání slovních obrátů a frází, které se používají při telefonování ve formálním stylu a následně si vše procvičují při doplňování slov a frází .

Materiál je určen k bezplatnému používání pro potřeby výuky a vzdělávání na všech typech škol a školských zařízeních. Jakékoliv další používání podléhá autorskému zákonu.

Tento výukový materiál vznikl v rámci Operačního programu Vzdělání pro konkurenceschopnost.



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

TELEPHONE CALLS

INTRODUCING

- Hello, John Smith is speaking.
- Hello, this is John Smith.
- Good afternoon, Electron Importers. Can I help you?.

REPORT

- Hello, this is Jan Novák from Luxiphon.
I'd like to speak with John Smith, please.
- I'd like to speak with someone in the
Accounts Department, please.
- Could I speak to the manager, please?
- Could you put me through to Mr John Smith,
please?
- I'm calling about.....
- I'm returning his calling.....

RESPONS TO THE CALLER

- ⦿ Just a moment, please.
- ⦿ Do you mind waiting a moment? This line is busy.
- ⦿ Can you hold on please?
- ⦿ I 'll put you through to Mr Smith.
- ⦿ I'm afraid he's not available.
- ⦿ I'm sorry but he's in a meeting.
- ⦿ I'm afraid he's out of the office.

LEAVING A MESSAGE

- When will he be available?
- I'll try again later.
- Could I leave a message, please?
- Would you like to leave a message?
- Could you ask him to call me back, please?
- Could he phone me as soon as possible, please? It's urgent.
- I'll give him the message as soon as he gets back.
- I'll tell him as soon as he returns. Could I have your name and number?

MISUNDERSTANDING ASSURANCE

- Who's speaking, please?
- I'm sorry I didn't catch your name.
- Could you spell that, please?
- Could you repeat that, please?
- Could I check that, please?
- Could you speak a little slower, please,

APPOINTED TIME

- Could we meet next Wednesday at 3 o'clock?
- Are you free on Tuesday?
- Would Thursday morning suit you?
- How about tomorrow lunchtime?
- I'm afraid I can't make our appointment on Monday.
- I'm afraid I need to cancel our appointment for next Friday at 2 pm.
- Could we make a new appointment?

ENDING A CALL

- ⦿ I'm afraid I can't talk right now. Could I call you straight back?
- ⦿ Thanks for calling. Goodbye.
- ⦿ Thanks for your help. Goodbye

RECORDER

- Hello, you have called Panorama Ltd.
- Thank you for calling Panorama Ltd.
- Unfortunately, our office is closed at the moment.
- Please, leave your name and phone number and we'll call you back as soon as possible.
- Please speak after the tone.
- I'm not in at the moment, but I'll call you back when I return.
- Your call is in a queue. Please hold until one of our agents is free.
- Thank you for calling.

LEAVING A MESSAGE

- Hello, this is Jan Novák, telephone number 775 842 651
- I'd like to leave a message for John Smith.
- Could you, please, call me back as soon as possible/ some time today?
- It's urgent.
- Thank you. Goodbye.

Seznam použité literatury a pramenů:

ARMITAGE-AMATO, R. *Obchodní korespondence a komunikace*. 1. vyd. Klett, Praha 2007. ISBN 978-80-86906-23-2

Objekty, použité k vytvoření materiálu, jsou součástí SW Smart Notebook 11-licence SOŠ logistická a SOU Dalovice, nebo pocházejí z veřejných knihoven obrázků (public domain) nebo jsou vlastní originální tvorbou autora.

Autor:

Mgr. Martina Fukárková
SOŠ logistická a SOU Dalovice
fukarkova@logistickaskola.cz
říjen 2013