

TELEPHONE

A: Hello, can I speak to Amanda please? Chào, xin cho tôi nói chuyện với Amanda?

B: Speaking (= This is Amanda speaking here). Tôi đang nói chuyện (= Đây là Amanda đang nói chuyện).

A: Hi, is Andy there? Chào, Andy có đó không?

B: Hang on and I'll get him for you. Chờ một chút và tôi sẽ gọi anh ta dùm bạn.

A: Good morning, can you put me through to your sales team please? Chào buổi sáng, xin vui lòng cho tôi nói chuyện với bộ phận bán hàng?

B: Certainly. Just hold the line please. / I'll just put you on hold for a moment. Vâng. Xin vui lòng chờ trong giây lát/ Tôi sẽ chuyển máy cho anh/chị trong giây lát.

A: Is that John? Đó có phải là John không?

B: Who's calling please? Xin hỏi ai đang nói chuyện đầu dây?

A: It's Fiona. Đây là Fiona.

A: Hello Grace here. How can I help you? Chào, đây là Grace. Tôi có giúp anh/chị như thế nào?

Khi ai đó vắng mặt

A: Hello, can I speak to Gina? Chào, tôi có thể nói chuyện với Gina không?

B: I'm sorry she's not in. Can I take a message? Xin lỗi là cô ta không có đây.

A: I'm sorry she's not in. Can I take a message? Xin lỗi là cô ta không có đây a.nh/chị có thể để lại lời nhắn không?

A: Yes please. Can you tell her that I'll meet her at 7.30 not 8 at the cinema? Vâng, làm ơn. Xin vui lòng nói với cô ấy là tôi sẽ gặp cô ấy lúc 7.30 chứ không phải là 8.00 tại rạp chiếu phim.

B: Can I speak to Andy please? Xin vui lòng cho tôi nói chuyện với Andy?

A: I'm sorry he's not at his desk. Would you like to leave a message? Xin lỗi,

anh ta không có mặt tại bàn làm việc. Anh/chị có muốn để lại lời nhắn?

B: *No that's OK, bye* then. Không cần thiết. Tạm biệt.

Nói chuyện với tiếp tân hoặc tổng đài viên

A: *Can you put me through to Mark's office?* Anh/chị có thể nối máy cho tôi với văn phòng của Mark không?

B: *I'm sorry the line's busy. Do you want to hold?* Xin lỗi, máy đang bận. Anh/chị có muốn chờ không?

A: *No, I'll try again later.* Không, tôi sẽ gọi lại sau.

A: Can I have extension 397 please? Tôi muốn nói chuyện với máy số 397?

B: *I'll put you through. It's ringing for you now. Tôi sẽ nối máy cho anh/chị. Máy đang reo.*

Chấm dứt cuộc gọi

A: I'm sorry he's not here right now. Tôi xin lỗi anh ta không có mặt tại đây.

B: *OK, I'll call back later. Bye Vâng. Tôi sẽ gọi lại sau. Tạm biệt.*

A: Bye. Tạm biệt.

A: Well thanks for that. Bye then. Tuyệt, cảm ơn về tất cả. Tạm biệt nhé.

B: *Bye. Tạm biệt.*

SHOP

- *I need a yellow silk scarf.* (Tôi muốn mua một cái khăn lụa màu vàng).

Hoặc bạn có thể nói lên các yêu cầu của mình để người bán hàng giúp bạn:

* *I need a bracelet to match this outfit.* (Tôi muốn mua một cái vòng cổ để hợp với bộ trang phục này).

* *I need a bigger size.* (Tôi muốn đổi lấy cỡ lớn hơn).

Còn nếu bạn chỉ muốn ngắm nghía chứ chưa xác định được chính xác mình muốn mua gì, bạn có thể nói:

* *I'm just looking.* (Tôi đang ngắm mấy thứ).

Sau đây là một số mẫu câu thông dụng khác bạn có thể sử dụng khi đi shopping:

- **I'd like a bottle of milk, please.** (Tôi muốn mua một hộp sữa).
- **Have you got souvenirs?** (Bạn có bán các đồ lưu niệm không?)
- **Do you sell stamps?** (Bạn có bán tem không?)
- **Where can I buy post cards?** (Tôi có thể mua một vài tấm bưu thiếp ở đâu?)
- **Where can I get a film for my camera?** (Tôi có thể mua phim cho máy quay của tôi ở đâu?)
- **Where can I find newspapers?** (Tôi có thể mua báo ở đâu?)
- **Are these bottles returnable?** (Những cái hộp này có thể trả lại được à?)
- **It doesn't fit me.** (Cái này tôi mặc không vừa).
- **It doesn't suit me.** (Nó không hợp với tôi).
- **I don't like it.** (Tôi không thích nó).
- **It's too small / big / wide / tight / expensive.** (Nó quá nhỏ/ to/ rộng/ chật/ đắt).
- **I'm size ...** (Cỡ của tôi là...).
- **Have you got this in another size / colour?** (Bạn có cái này nhưng cỡ khác/ màu khác không?)
- **May I try this on, please?** (Tôi có thể thử nó được không?)
- **Where can I try this on, please?** (Phòng thử đồ ở đâu?)
- **How much is it?** (Cái này giá bao nhiêu?)
- **Where is the cash desk / till?** (Quầy tính tiền ở đâu?)
- **Could I get a receipt, please?** (Anh/ Chị viết cho tôi cái hóa đơn được không?)
- **Could I get a (plastic) bag, please?** (Cho tôi cái túi nilon).

· (I'm afraid/ Sorry) I don't have any change. (Tôi không muốn đổi gì nữa cả).

· Do you accept credit cards? (Ở đây có chấp nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng không?)

Tuy nhiên nếu bạn làm việc tại một cửa hàng và là một shop assistant thì bạn sẽ phải nói như thế nào? Ngoài câu hỏi Can I help you?, bạn còn có thể sử dụng một số mẫu câu phổ biến sau đây:

Can I help you? (Tôi có thể giúp gì cho bạn)

· What can I do for you? (Tôi có thể làm gì để giúp bạn?)

· Are you being served? (Bạn có cần phục vụ không?)

· Sorry, we don't sell (Xin lỗi, ở đây chúng tôi không bán.....)

· Anything else? (Bạn có muốn mua thêm cái gì khác không?)

· Buy two for the price of one. (Mua một tặng một).

· How much / many would you like? (Bạn muốn mua bao nhiêu?)

· What size do you take? (Bạn muốn lấy cỡ nào?)

· Sorry, we are out of (Xin lỗi, chúng tôi đã hết hàng).

· Would another colour do? (Bạn có muốn lấy màu khác không?)

· Would you like to try it on? (Bạn có muốn thử nó không?)

· The fitting room is over there. (Phòng thử ở phía đằng kia).

· The dress suits you very well. (Cái váy này rất hợp với bạn).

· Pay at the cash desk / till, please. (Hãy thanh toán ở quầy tính tiền).

· I'll take this to the cash desk / till for you. (Tôi sẽ mang cái này tới quầy tính tiền cho bạn).

· Here you are. / Here you go. (Đồ của bạn đây).

· You're welcome. (Chào mừng bạn).

- **That'sVND altogether.** (Tổng cộng là.....VND).
- **You don't happen to have any change, do you?** (Bạn không muốn đổi nữa phải không?)
- **Here's your change.** (Đây là đồ mà bạn muốn đổi).

Khi bạn muốn nói chuyện với ai đó hoặc muốn ai đó nối máy cho bạn:

A: Hello, can I speak to Mr. Al please? *Chào chị, xin cho tôi nói chuyện với ngài Al?*

B: *Speaking (= This is Al speaking here). Tôi đang nói đây (= Đây là Al đang nói điện thoại).*

A: Hi, is John there? *Chào, John có ở đó không?*

B: *Hang on and I'll get him for you. Chờ một chút và tôi sẽ gọi anh ta giùm bạn.*

A: Good morning, can you put me through to your sales team please? *Chào buổi sáng, xin vui lòng cho tôi nói chuyện với bộ phận bán hàng?*

B: *Certainly. Just hold the line please. / I'll just put you on hold for a moment. Vâng. Xin vui lòng chờ trong giây lát/ Tôi sẽ chuyển máy cho anh/chị trong giây lát.*

A: Is that Tonny? *Đó có phải là Tonny không?*

B: *Who's calling please? Xin hỏi ai đang nói chuyện đầu dây?*

A: It's Fiona. *Fiona đây*

A: *Hello, Mark here. How can I help you? Chào, tôi là Mark. Tôi có thể giúp gì cho anh/chị đây?*

Bạn có thể tham khảo thêm một số mẫu câu thông dụng sau:

- Who would you like to speak to? *Anh/chị muốn gặp ai ạ?*

- Hold the line, I'll put you through. I'll pass you over to ... department. *Xin vui lòng giữ máy, tôi sẽ nối máy cho anh/chị tới...phòng.*

- Could I speak to Mr. Tonny, please? *Tôi có thể nói chuyện với ngài Tonny được không ạ?*

- Am I speaking to Mr. Tonny? *Tôi muốn nói chuyện với ngài Tonny, được chứ?*

- Could you put me through to Mr. Tom, please? *Làm ơn nối máy cho tôi gặp ngài Tom được không ạ?.*

- Could you please tell him I phoned? *Xin báo giúp ông ấy là tôi gọi được không?*

Khi bạn muốn gọi để hỏi hoặc nói về việc gì:

- What does it concern, please? *Anh/chị gọi về vấn đề gì ạ?*

- Would you mind telling me what you're calling about? *Anh/chị có việc gì không ạ?*

- I'm calling about ...*Tôi gọi để nói về việc...*

- It's about.....*về việc....*

Khi bạn bận hoặc trả lời là người khác bận, bạn nên khéo léo nói sao cho người khác không bị mất lòng:

- Mr. Tom is speaking on another line. *Ngài Tom đang bận điện thoại.*
- Mr. Tom isn't in (yet). *Ngài Tom chưa về ạ.*
- Mr. Tom is away on business. *Ngài Tom đi công tác rồi ạ.*
- Mr. Tom is on holiday (this week). *Tuần này ngài Tom đi nghỉ ạ.*
- Mr. Tom is out for lunch. *Ngài Tom đi ra ngoài ăn trưa rồi ạ.*
- I'm afraid, Mr. Tom is not available at the moment. He will be back any minute. *Tôi e rằng ngài Tom không rỗi vào lúc này. Ông ấy sẽ trở lại ngay bây giờ.*
- I'm sorry, but the line is engaged. There's no reply. *Tôi xin lỗi, máy đang bận, không có ai trả lời.*
- If you hold the line, I'll try again. Would you like to hold? *Nếu anh/chị chờ được máy, tôi sẽ thử nói máy lần nữa. anh/chị có muốn chờ không ạ?*
- Can I take a message? *Tôi có thể để lại lời nhắn được không?*
- Would you like to leave a message for Mr. Tonny? *Anh/chị có muốn để lại lời nhắn cho ngài Tonny không ạ?.*
- If you give me your phone number, ... will call you back. *Tôi sẽ gọi lại nếu anh/chị để lại số điện thoại.*
- Could I have your name, please? *Anh/chị vui lòng cho biết tên?*
- Could I help you? / Maybe I can help you? *Tôi có thể giúp gì cho anh/chị đây?*

Khi ai đó vắng mặt, bạn muốn yêu cầu để lại lời nhắn:

A: Hello, can I speak to Mary? *Chào, tôi có thể nói chuyện với Mary không?*

B: I'm sorry she's not in. Can I take a message? *Xin lỗi cô ấy không có đây. Chị có muốn để lại lời nhắn không?*

A: Yes please. Can you tell her that I'll meet her at 7.30 not 8 at the cinema?

Vâng, làm ơn. Xin vui lòng nói với cô ấy là tôi sẽ gặp cô ấy lúc 7.30 chứ không phải là 8.00 tại rạp chiếu phim.

B: Can I speak to Mrs. Ina please? *Xin vui lòng cho tôi nói chuyện với bà Ina?*

A: I'm sorry she's not at his desk. Would you like to leave a message? *Xin lỗi, bà ấy không có mặt ở bàn làm việc. Anh/chị có muốn nhắn gì không ạ?*

B: No, that's OK, bye then. *Không, được rồi. Tạm biệt.*

Các bạn có thể tham khảo thêm một số ví dụ sau:

- Could you give him a message, please? *Xin để lại lời nhắn cho ông ấy giúp tôi được không?*

- Could you ask Mr. Tonny to call me back? *Anh/chị có thể giúp tôi nhắn ngài Tonny gọi lại cho tôi được không?*

- Do you know when he will be back? *Anh/chị có biết khi nào ông ấy về không ạ?*

Will he be in the office tomorrow? *Sáng ngày mai anh ấy có ở văn phòng không?*

- I'll try again later / tomorrow. *Lát nữa tôi sẽ gọi lại/ ngày mai tôi sẽ gọi lại.*

Khi bạn nói chuyện với tiếp tân hoặc tổng đài viên

A: Can you put me through to Mark's office? *Anh/chị có thể nối máy cho tôi tới văn phòng của Mark không?*

B: I'm sorry the line's busy. Do you want to hold? *Xin lỗi, máy đang bận. Anh/chị có muốn chờ không?*

A: No, I'll try again later. *Không, tôi sẽ gọi lại sau.*

A: Can I have extension 397 please? *Tôi muốn nói chuyện với máy số 397?*

B: I'll put you through. It's ringing for you now. *Tôi sẽ nối máy cho anh/chị. Chuông đang reo.*

Trong khi giao tiếp qua điện thoại, chắc chắn sẽ có những rắc rối nhỏ ví dụ như sóng điện thoại kém bạn không nghe rõ, người nói nói quá nhanh khiến bạn không nghe kịp... vậy bạn sẽ nói ra sao để người nghe hiểu được những vấn đề của bạn? Hãy sử dụng các mẫu câu sau:

- My English isn't very good. *Tiếng Anh của mình không tốt lắm.*

- The line is bad. *Đường truyền kém quá.*

- I can hardly hear you. *Tôi rất khó nghe thấy bạn nói gì.*

- I didn't get that. *Tôi không nghe thấy gì cả.*

- Could you speak more slowly, please? *Làm ơn nói chậm lại một chút được không?*

- Could you speak louder, please? *Làm ơn nói to lên một chút được không?*

- Could you repeat that, please? *Anh/chị có thể nhắc lại được không ạ?*

- Could you spell that, please? *Anh/chị có thể đánh vần được không?*