

ترجمه و چاپ در ایران، تحت امتیاز
انتشارات واپس توسط انتشارات آوند دانش

WILEY

مکالمات تلفنی به
زبان انگلیسی
FOR
DUMMIES®

www.ketab.ir
نوشته‌ی لارس ام. بلودورن
برگردان: عزیزالله سمیعی و سعید گرامی



آوند دانش

سرشناسه: بلودورن، لارس ام. ، ۱۹۷۶-م. Blöhdorn, Lars M
عنوان و نام پدیدآورنده: مکالمات تلفنی به زبان انگلیسی For Dummies/لارس ام. بلودورن
و دنیس هاجسن-موکل؛ برگردان عزیز الله سمیعی و سعید گرامی بروجردی.
مشخصات نشر: تهران: آوند دانش، ۱۳۹۲.
مشخصات ظاهری: ۱۱۷ ص.؛ مصور(رنگی)؛ ۱۱×۱۷ س.م.
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۰۲۲-۰۵-۴

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا
یادداشت: عنوان اصلی: Telefonieren auf Englisch für Dummies: Das Pocketbuch
موضوع: زبان انگلیسی — مکالمه و جمله‌سازی — فارسی؛
شناسه افزوده: هاجسن-موکل، دنیس، Hodgson-Möckel, Denise
شناسه افزوده: سمیعی، عزیز الله، ۱۳۲۸- ، مترجم
شناسه افزوده: گرامی بروجردی، سعید، ۱۳۴۶- ، مترجم
رده بندی کنگره: ۷۷۷/۱۳۹۲/PE۱۱۳۱
رده بندی دیویی: ۴۲۸/۲۳
شماره کتابشناسی ملی: ۲۷۶۹۵۱۷



آوند دانش

www.ketab.ir

مکالمات تلفنی به زبان انگلیسی

نوشته‌ی لارس ام. بلودورن و دنیس هاجسن-موکل
برگردان: عزیز الله سمیعی و سعید گرامی بروجردی
ویراستار: شهریار شفیانی
صفحه‌آرایی: استودیو حربی

تاریخ انتشار: ۱۴۰۳، چاپ هشتم

شمارگان: ۵۰۰ جلد

لیتوگرافی، چاپ و صحافی: چاپ محمد

مرکز پخش: میدان انقلاب، خ جمالزاده شمالی، بعد از چهارراه نصرت، کوچه دعوتی، شماره ۱۲
صندوق پستی: ۱۹۵۸۵/۴۷۳

تلفن: ۲۲۸۹۳۹۸۸؛ فاکس: ۲۲۸۷۱۵۲۲؛ تلفن مرکز پخش: ۶۶۵۹۱۹۰۹
فروشگاه: ضلع جنوبی پارک قیطریه، خیابان شهاب، نبش روشن‌دان، پلاک ۲۵، کتاب‌فروشی آوند دانش، تلفن: ۲۳۳۹۵۲۹۳
شابک: ۹۷۸۶۰۰۷۰۲۲۰۵۴

۷۰,۰۰۰ تومان

معاف از ارزش افزوده



فهرست مطالب

مقدمه.....	۹
بخش اول: مبانی: مکالمه‌ی تلفنی در انگلیسی.....	۱۳
فصل ۱: آماده باشید: آمادگی مهم است.....	۱۵
فصل ۲: تماس‌های خروجی: پا پیش بگذارید.....	۲۳
فصل ۳: تماس‌های ورودی: در برداشتن گوشی تردید نکنید.....	۳۳
بخش دوم: مبانی: یک روز کاری معمولی: برخورد با وضعیت‌های متداول.....	۴۱
فصل ۴: قرارها و کارهای دیگر: قرار گذاشتن.....	۴۳
فصل ۵: پیغام‌ها: گرفتن و گذاشتن پیغام‌ها.....	۵۳
فصل ۶: بعد از شنیدن صدای بوق: برقراری ارتباط با منشی تلفنی.....	۶۱
بخش سوم: خارج از عرف: سر و کار داشتن با وضعیت‌های خاص.....	۶۷
فصل ۷: کنفرانس‌های تلفنی: مکالمه‌ی گروهی با تلفن.....	۶۹
فصل ۸: کسب و کار کردن.....	۷۹
بخش چهارم: بخش ده تایی‌ها.....	۸۹
فصل ۹: ده چیزی که نباید هنگام مکالمه‌های تلفنی بگویید و انجام دهید.....	۹۱
فصل ۱۰: ده چیزی که باید بگویید یا انجام بدهید.....	۹۵
بخش پنجم: ضمیمه.....	۹۹
A- تلفظ آسان انگلیسی.....	۱۰۱
B- هجی کردن کلمات در زبان انگلیسی.....	۱۰۴
C- کدهای تلفن بین‌المللی کشورها.....	۱۰۵
D- مناطق زمانی، ساعات کاری و تعطیلات.....	۱۰۷
E- واحدهای اندازه‌گیری.....	۱۱۳
واژه‌نامه‌ی کوچک.....	۱۱۴

مقدمه

سناریوهای زیر را تصور کنید: روز اول کارتان در دفتر است. ناگهان تلفن زنگ می‌زند. به نمایشگر نگاه می‌کنید و می‌بینید که یک شماره از خارج است. دو گزینه دارید:

✓ گزینه ۱: زیر میز پنهان شوید و صبر کنید تا زنگ تلفن قطع شود.
Option 1: You hide under your desk and wait until the phone stops ringing.

✓ گزینه ۲: گوشی را با اعتماد به نفس بردارید و انگلیسی حرف بزنید.
Option 2: You pick up the phone with confidence and speak English.

البته نباید پنهان بشوید. می‌دانید چطور تماس تلفنی بگیرید. و مکالمات تلفنی به زبان انگلیسی *For Dummies* تماس‌های تلفنی (telephone calls) به انگلیسی را تا جای ممکن آسان می‌کند.

تصورات خنده‌دار

این درست همان کتابی است که می‌خواستید. اگر

✓ از قبل کمی انگلیسی می‌دانید

✓ به عنوان بخشی از کارهایتان باید تماس‌های تلفنی بگیرید و حالا باید این کار را به انگلیسی انجام دهید

✓ می‌خواهید وقتی تماس تلفنی انگلیسی برقرار می‌کنید اعتماد به نفس بیشتری داشته باشید

ترتیب مطالب این کتاب

اگر فهرست مکالمات تلفنی به زبان انگلیسی *For Dummies* را خوانده باشید، ممکن است به خوبی متوجه شده باشید که فصل‌های مختلف این کتاب، قدم به قدم هنر صحبت تلفنی به انگلیسی را معرفی می‌کند.

بخش ۱: مبانی: مکالمه‌ی تلفنی در انگلیسی

بخش اول این کتاب مبانی، یک مکالمه‌ی تلفنی به زبان انگلیسی را شرح می‌دهد. بعد از خواندن فصل‌های بخش یک، هنگام تماس تلفنی با کسی که می‌خواهید با او حرف بزنید،

هیچ مشکلی در استفاده از کلمات مناسب برای معرفی خود و ذکر دلیل تماستان نخواهید داشت. علاوه بر آن، خواهید دید که دیگر هیچ مشکلی برای برداشتن و یا اگر لازم شد برنداشتن گوشی و ارتباط برقرار کردن با دیگران ندارید.

بخش ۲: یک روز کاری عادی: برخورد با وضعیت‌های متداول

ماجرای را می‌دانید: با تلفن قرارهای کاری‌تان را می‌گذارید، آن‌ها را به بعد موکول یا لغو می‌کنید. گاهی برای دیگران پیام‌هایی یادداشت می‌کنید یا از جانبشان پیغامی به دیگران می‌رسانید یا برای پاسخگویی به پیام‌ها با کسی تماس تلفنی می‌گیرید. گاهی اوقات در آن سوی خط یک منشی تلفنی منتظر شماست. برای همه‌ی این وضعیت‌ها به بهترین صورت آماده می‌شوید. به علاوه، در درک اسامی، آدرس‌ها و شماره‌ها نیز در انگلیسی برای شما مشکلی پیش نخواهد آمد.

بخش ۳: اتفاق‌های خارج از عرف: سر و کار داشتن با وضعیت‌های خاص

اگر مجبور هستید که در کنفرانسی تلفنی شرکت کنید یا وارد معامله‌های بین‌المللی بشوید، در این بخش جمله‌های مفیدی برای اداره‌ی این وضعیت‌ها در اختیارتان گذاشته می‌شود. به علاوه، با راهبردهایی آشنایی پیدا می‌کنید که در کنفرانسی‌های تلفنی (conference calls) و تماس‌های مربوط به فروش (sales calls) کمکتان می‌کند.

بخش ۴: بخش ده‌تایی‌ها

اگر می‌خواهید بدانید که آن ده چیزی که مکالمه‌های تلفنی شما را موفقیت آمیز می‌کند چیست، باید دو فصل این بخش را بخوانید. ضمناً متوجه می‌شوید ده چیزی که باید از گفتن آن‌ها دوری کنید چیست.

ضمیمه

این پیوست در تلفظ و هجی کردن انگلیسی به شما کمک می‌کند. علاوه بر آن با کدهای تلفنی بین‌المللی، منطقه‌های زمانی و ساعت‌های کسب و کار هم آشنا می‌شوید. راجع به مهمترین تعطیلات بین‌المللی هم اطلاعات بیشتری به دست خواهید آورد. اگر خواستید دنبال معنی لغتی بگردید، دیکشنری کوچک این بخش حتماً به شما کمک خواهد کرد.

FYI: قواعد رعایت‌شده در این کتاب

در این مستطیل‌ها، در مورد زبان انگلیسی اطلاعات مفیدی در اختیاران می‌گذاریم. در ضمن هر جا که بین انگلیسی آمریکایی و انگلیسی بریتانیایی تفاوتی باشد، این دو علامت اختصاری را خواهید دید:

American English (AE)

انگلیسی آمریکایی / AE

British English (BE)

انگلیسی بریتانیایی / BE

این هم یک مثال:

to Inquire (AE)

پرس و جو یا تحقیق کردن

to enquire (BE)

پرس و جو یا تحقیق کردن

نمادهای به کار رفته در این کتاب

خواندن مکالمات تلفنی به زبان انگلیسی *For Dummies* هم کمکتان می‌کند و هم جالب است. اگر بدانید معنی این نمادها چیست، جستجو در این کتاب آسان خواهد شد.

این نماد نکته‌های گرامری است. درباره‌ی جنبه‌های جالب انگلیسی مطالب بیشتری یاد می‌گیرید.



اگر می‌خواهید راجع به فرهنگ آمریکا و انگلیس چیزی بدانید، اطلاعات همراه این نماد را بخوانید.



این نماد نکته است. چیزی که با دیدن این علامت دستگیرتان می‌شود - درست حدس زدید - نکته‌هایی است که به وضعیت‌های مختلف مکالمات تلفنی مربوط می‌شود.



مقصد بعدی

با خواندن این مقدمه متوجه خواهید شد که مکالمات تلفنی به زبان انگلیسی *For Dummies* چگونه تنظیم شده است. البته می‌توانید این کتاب را از اول تا آخر بخوانید. اما اگر بعد از خواندن فهرست، بعضی از قسمت‌ها به نظر تان جالب‌تر رسید، می‌توانید همان قسمت‌ها را بخوانید. پس: شروع کنید به خواندن مکالمات تلفنی به زبان انگلیسی *For Dummies*. اگر تلفن زنگ زد: جواب تلفن را بدهید! (Answer the telephone!)

www.ketab.ir