

# Making calls / Telefonáty

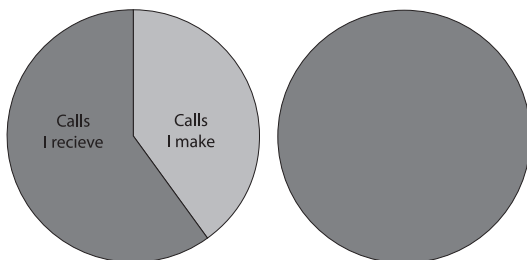
THIS UNIT LOOKS AT:

- ❑ **think about planning your call** / zkusíte si naplánovat telefonát
- ❑ **learn useful phrases for getting through, greeting people, introducing yourself and explaining the purpose of your call** / naučíte se fráze, jak přepojovat, zdravít lidi, jak se představit a vysvětlit účel hovoru

## Context

**1 Draw lines on the empty pie chart below to show the percentage of telephone calls you make in comparison to those you receive.** / Rozdělte koláčový diagram tak, aby ukazoval poměr mezi telefonáty, kdy voláte jako první, a těmi, které obdržíte.

*Example*



**2 Can you think of any advantages of making telephone calls rather than receiving them? Make some notes here.** / Jaké jsou výhody toho, když voláte jako první, než když někdo volá vám? Udělejte si poznámky.

## Presentation



1 **2.1 Listen to Paul van Gorp, a laboratory technician, phoning Sylvia Langmaid, who works for a pharmaceutical company. Then answer these questions.** / Poslechněte si Paula van Gorp, laboratorního technika, který volá Sylvii Langmaid, pracující pro farmaceutickou společnost. Poté odpovězte na otázky.

- 1 What impression do you think the phone call had on Sylvia and the receptionist?
- 2 Why do you think Paul gave this impression?

### Planning your call

2 **2.2 Listen to Paul calling Sylvia in a different way. Circle the correct answers below. The alternatives are shown in italics.** / Poslechněte si Paula, jak volá Sylvii, nyní ale v jiném stylu. Zakroužkujte správnou odpověď, možnosti jsou vyznačeny kurzívou.

- 1 Sylvia had a *good/bad* impression of this call from Paul.
- 2 Paul *had planned/had not planned* this call.


Before calling, plan your call. What is the purpose of your call? Who will you be speaking to? What do they know about the subject? What is their level of English like? / *Předtím než budete někam volat, naplánujte si svůj telefonát. Jaký je účel tohoto rozhovoru? S kým budete mluvit? Co vědí o tématu? Jaká je jejich úroveň angličtiny?*



Tip

3 **2.2 Listen to the last phone call again and decide whether the following statements are true or false.** / Poslechněte si předchozí rozhovor ještě jednou a rozhodněte, zdali jsou následující tvrzení pravdivá či nikoli.

	True	False
1 Paul works for Agrico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Paul wants to speak to the Head of R&D.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Paul calls Sylvia directly.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Paul knows Sylvia already.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Paul is calling about a delivery problem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 4  **2.2 Match the phrases on the right with the functions on the left. Listen to Paul's second call to check your answers.** / Spojte fráze napravo s jejich vysvětlením vlevo. Poslechněte si Paulův druhý telefonát a zkontrolujte si své odpovědi.

Function	Phrase
1 Identifying yourself	a <i>I'd like to speak to Sylvia Langmaid, please.</i>
2 Asking to speak to someone	b <i>I'm calling about the pesticide, 35ZNR.</i>
3 Starting with small talk	c <i>This is Paul van Gorp from Agrico.</i>
4 Explaining the purpose of your call	d <i>How are things with you these days? I haven't seen you since the trade fair in Amsterdam...</i>

### Practice

- 1 **Decide which of the phrases below can be used for the following functions. Put them in the correct position in the table.** / Rozhodněte se, která z frází níže může být použita k vysvětlení účelu. Vložte je do správné pozice v tabulce.

<b>Identifying yourself</b>	
<b>Asking to speak to someone</b>	
<b>Starting with small talk</b>	
<b>Explaining the purpose of your call</b>	

- 1 It's Jeremy.
- 2 How are you?
- 3 I'm calling about the test results.
- 4 Is Jane in today, please?
- 5 Your name was given to me by Kate Horlock. I believe you're responsible for developmental testing.
- 6 My name is Mike Smith. I'm calling from Agrico Laboratories in the UK.
- 7 Did you enjoy the presentation on Monday?
- 8 I was hoping you could help me with some test analyses.
- 9 Could you put me through to Quality Control, please?
- 10 It was good seeing you at the trade fair last week.

**2** 🎧 **2.3 Listen to the phrases from Exercise 1 above and repeat them. Pay particular attention to the way in which the speaker's voice rises and falls (their intonation patter).** / Poslouchejte fráze ze cvičení 1 a opakujte je. Pozornost věnujte zejména způsobu, jakým mluvčí zvedá a klesá hlasem.

**3 Use some of the phrases from audio 2.2 and/or 2.3 to complete the opening stages of the telephone dialogues below.** / Použijte některé fráze z nahrávek 2.2 a 2.3 k tomu, abyste se naučili zahájit telefonát, a sestavte dialogy.

### Call 1

📞 Office Globe, good morning.

\* *(Ask to speak to Jim Browning.)* \_\_\_\_\_

📞 Just a moment. I'll put you through.

\* Jim Browning speaking.

\* *(Identify yourself.)* \_\_\_\_\_

\* Hello. How can I help?

\* *(Say you got his name from a colleague. You want some help with your research.)*

---

### Call 2

📞 Mayu Fujikawa speaking.

\* Hello, Mayu. *(Identify yourself.)* \_\_\_\_\_

📞 Oh, nice to hear from you again.

\* *(small talk)* \_\_\_\_\_

📞 *(small-talk reply)* \_\_\_\_\_

\* *(Say the purpose of your call is to finalize the date of the clinical trials.)*

Anyway, \_\_\_\_\_

**4 Write the person and the correct form of the verb given in brackets to complete these sentences, which you could use when opening a telephone conversation.** / Doplňte ve správném tvaru do vět slova ze závorek, která by se hodila k zahájení telefonické konverzace.

1 Hello, my name's Bernard Petit. \_\_\_\_\_ (I/phone) to explain some of the services \_\_\_\_\_ (my company/offer).

2 \_\_\_\_\_ (I/work) for an international distribution company.

3 How long \_\_\_\_\_ (you/use) your current supplier?

4 \_\_\_\_\_ (we/not/speak) since the Christmas dinner. How are you?

5 \_\_\_\_\_ (we/produce) our products for over 40 years.

- 5 You are going to call Catherine Jones about the results of the clinical trials of a new medicine. Catherine is a British colleague who has worked with you on the clinical trials for the last year. Plan the opening stages of your call. Make notes using the framework on page 61.** / Budete volat Catherine Jones ohledně výsledků klinických testů nového preparátu. Catherine je vaše britská kolegyně, která s vámi na projektu spolupracuje již rok. Naplánujte si, jak zahájíte rozhovor. Použijte rámcovou tabulku na straně 61.
- 6 Now plan a different type of call. You are going to call a Spanish colleague, Luis Álvarez, who has just joined your company and who doesn't speak very good English. You need to pass on the results of the clinical trials. Make notes using the framework on page 61.** / Nyní naplánujte jiný rozhovor. Zavoláte svému španělskému kolegovi, Luisi Alvarézovi, který nedávno nastoupil a neumí moc anglicky. Potřebujete mu předat výsledky testů. Dělejte si poznámky pomocí tabulky na straně 61.

---

## Consolidation

- 1 Think about the kind of telephone calls you often need to make and answer these questions.** / Popřemýšlejte, jaké telefonáty potřebujete nejčastěji vyřizovat, a odpovězte na otázky.
- 1 Do you always call people on their direct numbers or do you go through a switchboard?
  - 2 Do you generally know the people you speak to or not?
  - 3 Do they know about the subject you are calling them about?
  - 4 Are they confident speaking and listening to English?
  - 5 Which phrases can you use? Which can you pronounce easily?
- 2 Now think of a telephone call you will need to make soon. Plan it using the framework on page 61. Then make the call.** / Nyní popřemýšlejte o telefonickém hovoru, který budete brzy potřebovat vyřídit. Naplánujte si ho a použijte tabulku na straně 61. Potom telefonujte.
- 3 After making your call, take a few moments to reflect on it:** / Po telefonátu se zamyslete nad tímto:
- How did it go?
  - What would you do differently next time?

**▶▶▶ NYNÍ SI NALISTUJTE STUDIJNÍ DENÍK A UDĚLEJTE SI POZNÁMKY K TÉTO LEKCI.**

---

## Reference *Useful phrases / Užitečné výrazy*

### Identifying yourself

It's \_\_\_\_\_.\*  
My name is \_\_\_\_\_  
I'm calling from \_\_\_\_\_.  
This is \_\_\_\_\_ from \_\_\_\_\_.

### Asking to speak to someone

I'd like to speak to \_\_\_\_\_, please?  
Is \_\_\_\_\_ in today, please? \*  
Can I speak to \_\_\_\_\_, please?  
Could you put me through to \_\_\_\_\_,  
please?

### Explaining the purpose of your call

I'm calling about \_\_\_\_\_.  
I'm phoning to check / ask about / tell you  
about \_\_\_\_\_.  
Your name was given to me by \_\_\_\_\_  
and I believe you are responsible  
for \_\_\_\_\_.

### Making small talk

How are things with you these days? \*  
I've not seen you since \_\_\_\_\_.  
How are you?  
How's business? \*  
Did you enjoy the presentation on Monday?  
Did you have a good weekend / holiday?

## Vocabulary / Slovníček

### R&D

analysis (sg.) / analyses (pl)  
to analyse  
clinical trials  
developmental testing  
laboratory  
presentation  
quality control  
research / to carry out research  
R&D (Research and Development)  
to be responsible for  
to run tests  
test results  
trade fair

### Představení se

To je \_\_\_\_\_.\*  
Mé jméno je \_\_\_\_\_  
Volám z \_\_\_\_\_.  
Tady je \_\_\_\_\_ z \_\_\_\_\_.

### Požádání o spojení s někým

Rád bych mluvil s \_\_\_\_\_ prosím.  
Je \_\_\_\_\_ dnes v práci, prosím? \*  
Mohl/a bych mluvit s \_\_\_\_\_, prosím?  
Mohl/a byste mne spojit s \_\_\_\_\_, prosím?

### Vysvětlení účelu hovoru

Volám ohledně \_\_\_\_\_.  
Volám, abych si zkontroloval / se zeptal  
na \_\_\_\_\_.  
Vaše jméno mi řekl \_\_\_\_\_  
a předpokládám, že jste odpovědný za \_\_\_\_\_.

### Společenská konverzace

Jak se dnes máš? / Jak se dnes daří? \*  
Už jsem vás neviděl od \_\_\_\_\_.  
Jak se máte?  
Jak to jde v práci? \*  
Líbila se vám pondělní prezentace?  
Měl jste se pěkně o víkendu / o dovolené?

### Výzkum a vývoj

analýza / analýzy  
analyzovat  
klinické zkoušky, testy  
testování pro účel vývoje  
laboratoř  
prezentace  
kontrola kvality  
výzkum / dělat, provádět výzkum  
výzkum a vývoj  
být odpovědný za  
provádět testy  
testovat výsledky  
veletrh

## Making telephone calls

to call someone directly / direct call  
to chat  
to connect someone (to someone)  
to explain  
to get through  
to give a good / bad impression  
greetings and introductions / to greet someone /  
to introduce yourself  
to identify yourself / identification  
to plan  
purpose  
to put someone through  
small talk

\*informal

## Telefonování

zavolat někoho přímo / přímý hovor  
vykládat, povídat  
spojit někoho (s někým)  
vysvětlit  
dovolat se / spojit se / dostat spojení  
udělat dobrý / špatný dojem  
pozdravy a představení / pozdravit někoho/  
představit se  
představit se / zjištění totožnosti  
dělat plány, plánovat  
cíl, účel  
přepojit někoho  
společenská konverzace

---

## Review

### Skills

**Complete the following questions. They are some of the things you should think about when planning to make a telephone call.** / Doplněte následující otázky. Jsou to některé věci, které byste si měli promyslet předtím, než budete telefonovat.

- 1 Why \_\_\_\_\_ ?
- 2 Who \_\_\_\_\_ ?
- 3 What \_\_\_\_\_ ?
- 4 How good \_\_\_\_\_ ?

### Useful phrases: getting through

**The following phrases are jumbled up. Can you unscramble them?** / Následující věty jsou přeházené, umíte je seřadit správně?

- 1 the / I'm / results. / calling / about / test
- 2 please? / today, / is / in / Jane
- 3 put / to / could / me / you / Quality Control. / through / please?
- 4 Agrico. / is / Paul van Gorp / this / from
- 5 me / hoping / could / I / help / you / the / was / tests. / with

### Useful phrases: small talk

**Some of the following sentence are grammatically correct, some aren't. Correct the ones that are incorrect.** / Některé z následujících vět jsou gramaticky špatně, některé ne. Opravte ty, které jsou špatně.


- 1 I haven't saw you since Amsterdam.
- 2 He's been working in R&D for ten years.
- 3 Have you finish your project yet?
- 4 How long are you in this job?
- 5 How has business been since I saw you last?

### Vocabulary

**Match the words on the left with the words on the right to make word partnerships. There may be more than one possibility.** / Spojte slova z pravého sloupečku se souvisejícími slovy z levého sloupečku. Možností je více.

- |                |              |
|----------------|--------------|
| 1 clinical     | a results    |
| 2 quality      | b research   |
| 3 laboratory   | c trials     |
| 4 test         | d control    |
| 5 to carry out | e test       |
| 6 to run       | f technician |

### Pronunciation

 **2.2 Listen to audio 2.2 again and notice the intonation patterns and the tone the speakers use to sound positive and interesting. Repeat the phrases used for getting started in a telephone call. Record yourself onto a blank cassette.** / Poslechněte si nahrávku 2.2 znova a všimněte si intonace a tónu, které mluvčí používají, aby působili pozitivně a zajímavě. Zopakujte si výrazy, které se používají při zahájení telefonického hovoru. Nahrajte se na magnetofonový pásek.

#### **Studijní tip:**

Namalujte si šipky nad slovy tak, aby vám připomněly, kdy hlasem máte klesnout a naopak stoupnout.