



2. TELEPHONING

to dial a number	- vytočit číslo	to identify oneself	- představit se
to be listed	- být uveden	ringing tone	- vyzváněcí tón
to look up	- vyhledat	pay/public phone	- veřejný telefon
telephone directory	- telefonní seznam	phone card	- telefonní karta
to speak up	- mluvit nahlas	local call	- místní hovor
to answer the phone	- zvednout sluchátko	long-distance call	- meziměstský hovor
to insert money	- vhodit peníze	code	- směrové číslo
to get through to sb	- dovolat se komu	answering machine	- telefonní záznamník
to be engaged	- být obsazen	operator	- operátor
voicemail	- hlasová schránka	switchboard	- telefonní ústředna
to leave a message	- zanechat vzkaz	extension	- telefonní klapka
to take a message	- vzkázat	to be through	- být spojen
to ring sb (up)	- zavolat někomu	to connect sb	- spojit někoho
to ring sb back	- zavolat nazpět	to put sb through	- přepojit někoho
to be cut off	- být přerušen	on the phone	- po telefonu
to replace/hang up	- zavěsit	to mix up/mistake	- splést si
to mishear	- přeslechnout se	to bear with sb	- mít strpení s kým
to overhear	- zaslechnout	patience	- strpení

reverse charge call/collect call

Jane Smith speaking./It`s Jane Smith here.

Nice to hear from you.

Nice/Good to have talked to you.

Hold on/Hold the line, please.

I`m calling about ...

The line is busy/engaged.

- hovor na účet volaného

- U telefonu Jane Smith.

- Rád/a/ tě slyším.

- Ráda/a/ jsem tě slyšel/a/.

- Nezavěšujte, prosím.

- Volám ohledně ...

- Linka je obsazena.

1. *To write or to telephone?*

2. *The advantages and disadvantages of having a phone.*

3. *Mobile phones – a must, a friend, a toy, a foe . . . ?*

4. *What problems could you have when calling to someone at a company?*

5. *What do you find most difficult when you phone someone in a foreign language?*

4. Translate:

- | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| a) Někdo vás chce k telefonu. | g) Kdo volá? |
| b) Volal někdo? | h) U telefonu Paul Williams. |
| c) Nepředstavil se. | i) Jaké číslo mám vytočit? |
| d) Bohužel jsme byli přerušeni. | j) Nezavěšujte. Ihned vás spojím. |
| e) Nemohl jsem se vám dovolat. | k) Asi jste si spletl číslo. |
| f) Mám něco vzkázat? | l) Linka je stále obsazena. |

THE PHRASE GUIDE ON MAKING CALLS

Who`s calling?/Who`s speaking?

Hello, John Brown speaking./This is John Brown./It`s John Brown here.

Could I speak to Mr Cliff, please?

- Putting you through.
- Hold the line./Hold on./Will you hold?
I`ll see if he is in.
- I`m sorry, he`s not available at the moment.

Would you like to leave a message for him?

- Yes, please. Could you ask him to ring me back?
- No, thanks. Just tell him I rang.

Would you like to hold? I`ll try to get him.

- Yes, I`ll hold.
- No, thanks. I`ll call back later.

Would you like to speak to someone else in the same department?

- Yes, please. Can you put me through to Mr ... ?
- No, thanks. I need to talk to Mr Cliff only.

Can you hear me? It`s a bad line.

I`m sorry? Could you speak up, please?

Could you note down this phone number, please? It`s ...

Sorry, I didn`t quite catch that. Could you say that again?

No problem. It`s ... Have you got that?

Got that.

You can reach me on the number ...

Now let me read that back to you.



Lesson 2

Making phone calls

Part 1

Practise making phone calls with a partner. One of you is a receptionist in ProgressOil company receiving calls from the other student. Use the information in the table.

Conversation	Caller	Company	Reason	Receptionist`s reply
1	Roger Schmidt	ROLEO Woods	chce mluvit s panem Cassidy ohledně nové nabídky	pan Cassidy je do pátku na služební cestě; ptá se, zda pan Schmidt chce zanechat vzkaz
2	Felix Baxter, legal adviser		nutně musí informovat pana Silvera o vývoji soudního případu	pan Silver je na dovolené, ale v naléhavých případech je k dostižení na tel. čísle 01499 986 616
3	Camilla Jones		volá ohledně inzerátu na místo sekretářky; chce spojit s personálním oddělením	linka personálního oddělení je obsazená; žádá o strpení
4	Anne-Marie Webber	Vallaloid	chce vzkázat panu Williamsovi, že se dostaví na domluvenou schůzku s menším zpožděním; hustá doprava na dálnici	spojení je špatné; přeslechně její jméno a společnost; žádá o hláskování

Part 2

Practise making phone calls with another student. Use the key information in the table. According to whether they know each other or not make more or less formal dialogues.

Conversation	Student 1	Reason	Student 2	Reply	Do the two know each other?
1	James Bellasconi, manager	chce vědět, zda už jsou nákresy hotové	Mike Stevenson, designer	ne, ale nejspíše příští úterý je zašle mailem	yes
2	Dr Max Hilský, university teacher	musí zrušit svou účast na pondělní konferenci; vážné zdravotní důvody	Mrs Eve Moore, Eagleton Institute, conference organizer	potvrzuje neúčast; přeje brzké uzdravení	no
3	Peter Brenster, LexoPrint, purchasing department	na poslední fakturu č. 89/605 je špatná částka	Angela Crook, FORTEX, financial department	zjistí, kde se stala chyba a dá vědět co nejdříve	yes

4	Carl Lopez, J&Q System	dvě stránky dokumentu, který byl zaslán faxem, jsou nečitelné	Paul Murphy, Addington Technologies	omlouvá se a zasílá znovu	yes
5	Laura McDowel, ProgoLine	dosud neobdržela mailem slíbené instrukce, jak se dostat do firmy AceNet	Sarah Gilliam, AceNet	tvrdí, že informace a mapu zasílala minulý týden; slíbí, že vše pošle ještě jednou	no

THE FINAL REVISION

Translate:

- Linku 305, prosím. – Zůstaňte u telefonu, přepojím vás.
- Jste spojeni, mluvte.
- Haló, je tam pan Blake? – U telefonu.
- Rád vás slyším.
- Kdo volá? Můžete se představit?
- Asi jsem vytočil špatné číslo.
- Můžete mě prosím spojit s paní Ross?
- Lituji, nikdo se nehlásí.
- Můžete mluvit nahlas, prosím?
- Neslyším vás.
- Před chvílí jsem mluvil s panem Greenem, ale byli jsme přerušeni.
- Nevadilo by vám zavolat později?
- Kdy by se vám to nejlépe hodilo?
- Mám něco vzkázat? – To by bylo fajn.
- Můžete mu vyřídit, že ... ?
- Našel jsem váš vzkaz a volám zpátky.
- Mohu pro ni zanechat vzkaz?
- Asi máte špatné číslo.
- Můžete mi říct, kam jsem se dovolal?
- Asi vás špatně spojili. My jsme jiný odbor.
- Bohužel už zavěsil. – To nevadí.
- Promiňte, ale přeslechl jsem vaše příjmení.