

Il commercialista telematico

in collaborazione con

LINK UP

www.linkup.it

Al telefono

In inglese il linguaggio telefonico non è molto diverso da quello di tutti i giorni. Esistono delle frasi “fatte”, che sono appropriate per le conversazioni telefoniche. Tali frasi non sono normalmente utilizzate nei dialoghi faccia a faccia.

1) Rispondere al telefono

Nell'uso privato - a casa o al cellulare - si risponde con un semplice “Hello”; invece, in un ambiente professionale si può optare per una delle seguenti possibilità:

Hello

Good morning (dalle 8:00 alle 12:00)

Good afternoon (dalle 12:00 alle 18:00)

Good evening (dalle 18:00 in poi)

Si può anche aggiungere il nome dell'azienda, per esempio:

Hello, BTS.

Good morning, BTS.

Oppure il nome proprio, per esempio:

Hello, Brenda Smith.

Hello, Brenda Smith speaking.

Spesso si aggiunge una frase del tipo:

Can I help you?

Oppure

How can I help you?

2) Fare una telefonata

Normalmente all'inizio della telefonata la persona che chiama si presenta, ma in inglese è importante evitare la frase “I am”, si usa sempre la forma impersonale, ad esempio:

This is

oppure

It is.....

Oppure

..... speaking

oppure

..... here

Il commercialista telematico

in collaborazione con

LINK UP

www.linkup.it

Esempio:

This is Paul Jones

Oppure

It is Paul Jones

Oppure

Paul Jones speaking

Oppure

Paul Jones here

(I am Paul Jones = errore!)

Solo dopo avere detto i rispettivi nomi i due interlocutori possono utilizzare la frase "I am" per il resto della conversazione.

3) Frasi utili per chi chiama

- a) The reason I am calling is to (Chiamo per....)
- b) I'm calling about (Chiamo per...)
- c) Could I speak to...? (Potrei parlare con....?)
- d) Could you put me through to.....? (Mi potrebbe passare....?)
- e) Could I leave a message? (Potrei lasciare un messaggio?)
- f) Could you ask him to call me back? (Potrebbe chiedergli di richiamarmi?)
- g) Can you give me his mobile number? (Mi potrebbe dare il suo numero di telefonino?)
- h) Please ask him to contact me on (Potrebbe chiedergli di telefonarmi allo...?)

4) Frasi utili per chi riceve una telefonata

- a) How can I help you? (Come posso aiutarLa?)
- b) Can I help you? (Posso aiutarLa?)
- c) One moment please. (Un momento prego)
- d) Hold the line. (Rimanga in linea)
- e) I'll put you through. (La metto in comunicazione)
- f) His line is engaged. (La sua linea è occupata)
- g) He is not here today. (Non c'è oggi)
- h) He'll be back this afternoon. (Torna nel pomeriggio)
- i) He is in a meeting (E' in riunione)
- j) He is busy right now (E' impegnato in questo momento)
- k) Could you call back later? (Potrebbe richiamare più tardi?)
- l) Would you like to leave a message? (Desidera lasciare un messaggio?)
- m) Shall I ask him to call you back? (Devo chiedergli di richiamarLa?)

Il commercialista telematico

in collaborazione con

LINK UP

www.linkup.it

5) Frasi utili per organizzare un'incontro

- a) When can we meet? (Quando possiamo vederci?)
- b) Is Monday possible for you? (Lunedì Le va bene?)
- c) Does Monday suit you? (Lunedì Le va bene?)
- d) Is Monday convenient for you? (Lunedì Le va bene?)
- e) Let's make it Monday. (Facciamo lunedì)
- f) How about Monday? (Che ne dice di lunedì?)
- g) I'm busy. (Sono impegnato)
- h) I'm not free on that day. (Non sono libero quel giorno)
- i) 10.00 suits me. (Alle 10.00 mi va bene)
- j) 10.00 is fine. (Alle 10.00 va bene)
- k) See you on Monday at 10.00 then. (Allora ci vediamo lunedì alle 10:00)

6) Frasi utili quando non si capisce

- a) Sorry? (Come?)
- b) I don't understand. (Non capisco)
- c) Could you speak more slowly please? (Per favore, potrebbe parlare più lentamente?)
- d) The line is bad, I can't hear you very well. (La linea è disturbata, non La sento molto bene)
- e) Could you give me the spelling? (Mi può fare lo spelling).

NB: La parola "Sorry" (punto a) che vuole dire "non ho capito", "non ho sentito" ed anche "come?" è da utilizzare ogni volta che non si capisce la controparte per qualsiasi motivo (linea disturbata, rumore di fondo, problemi di comprensione).

Importante:

In nessun caso si dovrebbe utilizzare "Repeat please"! L'unica alternativa a "Sorry" sarebbe "I did not understand could you please repeat that again" – una frase piuttosto lunga ed ingombrante!

Il commercialista telematico

in collaborazione con

LINK UP

www.linkup.it

Esercizio

Cercate di completare questa conversazione telefonica con le seguenti frasi (segue soluzione):

- 1) Let me see. We could meet on either Monday or Tuesday. When are you free?
- 2) No problem. Is Tuesday afternoon convenient for you?
- 3) Yes, speaking
- 4) Perfect.
- 5) Yes, fine. Let's make it 10:00.
- 6) Oh yes. Your proposal was very interesting.
- 7) Ok. Bye.

John: Is that Paul Jones?

Paul:.

John: Hello. This is John Branson. Did you get my email?

Paul:

John: Well, when can we meet to discuss it in detail?

Paul:

John: How about Monday?

Paul:

John: Oh, no, wait a moment. I'm afraid I busy then. I've got a meeting with my sales agents.

Paul:

John: Yes, Tuesday suits me fine. How about 3 pm?

Paul:

John: OK. See you on Tuesday at three, then.

Paul:

John: Goodbye

Soluzione:

Frasi in ordine corretto:

3 - 6 - 1 - 5 - 2 - 4 - 7