



GUIA RÁPIDO PARA PORTUGUÊS

TELEFONANDO



Business Language Training

TÓPICO	FRASES	TÓPICO	FRASES
Respondendo	Olá, Sebastian Bauer falando. Indústrias Brandlmayer, Julia Berger falando. Simon Schmid, Atendimento ao Cliente. Como posso ajudá-lo? Quem está ligando, por favor?	Dificuldades	Me desculpe, mas eu não entendi isso. Você poderia dizer isso de novo? Você _____ falar um pouco mais devagar, por favor? Você _____ falar, por favor? Você _____ soletrar isso para mim, por favor? Acho que temos uma conexão ruim. Para telefones celulares: Minha bateria está quase acabando. A ligação está cortando ou é uma linha ruim. Infelizmente não posso falar agora, estou no trem.
Introdução	Ao telefonar para alguém que você não conhece: Olá, este é Tobias Fuchs de (nome da empresa). Quando telefonar para alguém pela primeira vez: Olá, aqui é a Lara Wagner. Ao telefonar para um amigo ou colega: Olá, aqui é o Lukas.	Fazendo Pedidos	Você por acaso _____? Posso te pedir para _____? Eu não suponho que _____? Estou pensando se você poderia _____? Existe alguma razão para _____? Você se importaria de _____?
Razões	Estou ligando sobre a reunião de progresso na Sexta-Feira. Eu tenho uma pergunta sobre seus termos de serviço. Você é a pessoa certa para falar sobre isso? Estou retornando sua ligação desta manhã.	Checando	Desculpe, você disse NOVENTA (90) ou DEZENOVE (19)? OK, então é Favoritenstrasse 61, certo? Posso ler isso de volta para você?
Pedidos	Eu poderia falar com Anna Winkler, por favor? O David Steiner está presente / está no escritório no momento? Você poderia me passar para a extensão 8451? Com quem posso falar sobre vendas corporativas?	Mensagem de Voz	Você ligou para o telefone de Lena Weber. Infelizmente não posso atender sua ligação agora. Favor deixar sua mensagem após o sinal, que eu retornarei sua ligação o mais breve possível.
Conectando	Só um momento, vou ver se ele está aqui. Espere, enquanto eu conecto você. Posso perguntar sobre o que é a sua chamada? Do quê a sua ligação se refere? Espere um segundo, eu vou te passar.	Mensagem	Olá David, aqui é o Felix. São 10 horas e estou ligando para ver se poderíamos nos encontrar na sexta-feira. Você poderia me ligar de volta por favor? Você pode me encontrar no número 367-8925 até as cinco esta tarde. Eu falo com você mais tarde, até mais.
Saudações	Que bom falar com você. Você está livre por alguns minutos? Como você está? Como vai o negócio? Você está ocupado com alguma coisa? Agora é uma boa hora para conversar? Como estão as coisas?		
Indisponível	Infelizmente ele / ela não está disponível no momento. _____ em uma reunião. _____ fora do escritório. _____ na outra linha. Me desculpe, mas a linha está ocupada. Estou um pouco ocupado agora posso ligar de volta em uma hora? Gostaria de ligar mais tarde? Ele pode ligar de volta em meia hora? Eu poderia te ajudar com alguma coisa?		
Mensagens	Gostaria de deixar recado? ou posso passar a mensagem? Você poderia pedir a ele / ela para me ligar de volta? Eu preciso falar com ele / ela sobre o contrato de serviço, é urgente. Ele / ela tem seu número de telefone? Quando a Senhora Mayer estará disponível? Eu direi ao Senhor Eder que você ligou. Vou garantir que a Senhora Winkler receba sua mensagem.		

DELETREAR

A	Aveiro	J	José	S	Setúbal
B	Bragança	K	Kilograma	T	Tavira
C	Coimbra	L	Lisboa	U	Unidade
D	Dafundo	M	Maria	V	Viseu
E	Évora	N	Nazaré	W	Washington
F	Faro	O	Ovar	X	Xavier
G	Guarda	P	Porto	Y	York
H	Horta	Q	Queluz	Z	Zulmira
I	Itália	R	Rossio		



TÓPICO	FRASES	TÓPICO	FRASES
Saudações	Quando você não sabe o nome do destinatário: Caro Senhor/ Senhora, Quando você está escrevendo para alguém pela primeira vez ou alguém muito importante: Prezado Senhor/Senhora Pichler, Escrevendo para alguém que você tenha contatado antes: Caro Tobias Escrevendo para um grupo: Caros colegas ou Cara Equipe.	Vocabulário Alternativo	mas no entanto, por outro lado, apesar de, porém, embora, senão, exceto, entretanto, todavia. e além disso, o que é mais, da mesma forma, para não mencionar, junto com.
Introdução	Eu estou escrevendo em referência ao seu E-mail de 15 de março/telefonema/carta. Estou escrevendo para perguntar sobre seus preços. Eu só quero confirmar nossa reunião amanhã. Esta é apenas uma nota rápida para informar/lembrar sobre a nossa reunião de equipe na próxima semana. Apenas alguns comentários aqui na sua proposta. Estou apenas seguindo nosso telefonema de ontem. Isso é para você saber que não posso fazer o seminário na próxima semana.	Agendamentos	Eu ficaria muito feliz em organizar uma turnê para você. Você está disponível na Sexta-Feira? E que tal Terça-Feira? Alguém vai estar no aeroporto para me buscar? Devo buscá-lo na estação? Eu gostaria de confirmar nossa reunião para Quinta-Feira às 3:00 da tarde ou às 15:00. 09:00 é bom para mim. Como fica para você?
Contexto	Seu nome foi dado a mim pelo meu colega Sophie Hofer. O seu colega, senhor deputado Maier, sugeriu que eu entrasse em contato com você sobre as especificações. Você foi recomendado para mim por um colega de negócios. Eu encontrei seu endereço de E-mail no seu site. Eu sou o gerente de vendas de uma empresa local de catering e estou escrevendo para discutir a possibilidade de uma parceria de marketing. Como você já deve saber, nossa empresa está fazendo uma fusão com (nome da outra empresa).	Desculpando-se	Por favor, aceite nossas desculpas por esse mal-entendido. Eu gostaria de me desculpar pelo nosso erro e garantir que isso não acontecerá novamente. Espero que este mal-entendido não tenha causado muito inconveniente. Lamento muito que não tenha conseguido me encontrar durante a sua visita. Lamentamos informar que atribuímos o contrato a outra empresa / firma.
Pedidos	Você poderia por favor confirmar o seu número de ordem 3B9G7S/3 de 23 de Maio? Eu agradeceria se você pudesse me enviar o agendamento atualizado quando você tiver uma chance. Você tem tempo para uma reunião na próxima semana? Estou interessado em saber mais sobre seus serviços. Você pode ajudar com isso? Eu agradeceria uma resposta assim que conveniente. Eu agradeceria se você pudesse me dar um retorno assim que for conveniente.	Anexos	Por favor, encontre anexado o formulário que você solicitou. Anexei a versão mais recente do meu relatório. Estou enviando a agenda como um anexo.
Explicações	Estou escrevendo para explicar nossa posição com relação a sua proposta de colaboração. Gostaria de esclarecer alguns pontos sobre o projeto de contrato. Veja algumas informações adicionais sobre nosso plano de serviço.	Agradecimentos	Muito obrigado / obrigada pela sua carta informativa. Obrigado / obrigada pela sua compreensão. Obrigado / obrigada pela sua assistência.
		Conclusões	Estou ansioso / ansiosa para ver você. _____ encontrar você. _____ ter notícias suas. _____ sua visita. _____ por sua resposta. Estou ansioso / ansiosa para vê-lo em Linz. Por favor, não hesite em entrar em contato se você tiver alguma pergunta. Sinta-se à vontade para entrar em contato comigo para mais informações. Espero falar com você em breve.
		Finalização	Formal Sinceramente / Atenciosamente Neutro Com Cumprimentos Informal Tudo de Bom / Tudo de Melhor, Felicidades, Cuide-se!