



РУССКИЙ ЯЗЫК

РАЗГОВОР ПО ТЕЛЕФОНУ



BUSINESS LANGUAGE TRAINING

ТЕМА	ФРАЗЫ	ТЕМА	ФРАЗЫ
МНЕ ЗВОНЯТ	Неофициальный разговор: Алло. Привет, Лена! Официальный разговор: Здравствуйте! / Доброе утро! / Добрый день! / Добрый вечер! Добрый день, Петр Иванов слушает. Компания «Сидоров и Партнеры», Алексей Сидоров слушает. Служба поддержки клиентов слушает.	КАК ОСТАВИТЬ СООБЩЕНИЕ	Оставьте/оставь, пожалуйста, сообщение. Что ему/ей передать? Вы бы не могли попросить его/ее перезвонить мне? Я бы хотел(а) поговорить с ним/ней по поводу договора, это срочно. Мне нужно срочно с ним/ней поговорить. Не могли бы Вы дать номер его/ее мобильного телефона? У Вас есть ее/его номер телефона? Когда можно будет ему/ей перезвонить? Передайте ему/ей, пожалуйста, что я звонил(а). Я передам Николаю Александровичу, что Вы звонили. Я передам Анне Петровне Ваше сообщение.
Я ЗВОНЮ	Неофициальный разговор: Привет, Катя! Это Оля. Как дела? / Как поживаешь? Что нового? Официальный разговор: Здравствуйте! / Доброе утро! / Добрый день! Сергей Кузнецов, компания «Сидоров и Партнеры». Добрый день! Сергей Сидоров слушает.	СЛОЖНОСТИ В КОММУНИКАЦИИ	Извините, но я не понял(а). Повторите, пожалуйста. Повторите, пожалуйста, медленнее. Вас плохо слышно. Очень плохая связь. Вы бы не могли произнести по буквам, пожалуйста? Если разговор ведется по мобильному телефону: У меня батарейка садится. Вы пропадаете. Вас не слышно. Мне сейчас неудобно говорить, я в поезде. Я сейчас на улице. Можно я перезвоню Вам через 15 минут?
ЦЕЛЬ ЗВОНКА	Я звоню по поводу нашей встречи в пятницу. У меня вопрос по условиям предоставления услуги. С кем можно обсудить условия договора? Вы мне звонили сегодня утром. Я хотел бы обсудить цену.	ПРОСЬБЫ	Вы бы не могли.../Ты бы не мог... Можно Вас/тебя попросить... Вы не будете возражать, если.../ Ты не будешь возражать, если...
ПРОСЬБА	Могу я поговорить с Еленой Ивановой? Скажите, пожалуйста, Сергей Белов там? Не могли бы Вы соединить меня с Николаем Петровичем? Не могли бы Вы переключить меня на службу технической поддержки? С кем я могу поговорить по поводу продаж?	КАК УТОЧНИТЬ	Извините, Вы сказали ВОСЕМнадцать (18) или ДЕВЯТнадцать (19)? Я повторю: Большая Ордынка, 36.
СОЕДИНЕНИЕ	Неофициальный разговор: Секундочку! / Одну минуту! Официальный разговор: Я соединю Вас с ним/ней. Оставайтесь на линии, пожалуйста, я Вас соединю! По какому вопросу Вы звоните?	АВТООТВЕТЧИК	Вы позвонили Марии Ивановой по номеру +7 495 422 5781. В настоящий момент я не могу Вам ответить. Пожалуйста, оставьте сообщение после звукового сигнала, и я перезвоню Вам при первой возможности.
ВЕЖЛИВЫЕ ФРАЗЫ	Я рад(а) Вас/тебя слышать! У Вас/тебя есть время сейчас поговорить? У Вас/тебя есть несколько минут? Вы/ты сейчас занят(а)? Как дела? Как работа? Я не отвлекаю?	СООБЩЕНИЕ НА АВТООТВЕТЧИК	Привет, Дмитрий, это Лена. Сейчас 10 часов утра, и я звоню, чтобы спросить, сможешь ли ты встретиться со мной в пятницу. Перезвони мне сегодня до пяти, пожалуйста. Мой номер телефона +7 916 745 3567. Пока.
ЕСЛИ АБОНЕНТ НЕДОСТУПЕН	К сожалению, его/ее сейчас нет дома/ в офисе. Он/она на собрании. Он/она сейчас разговаривает по телефону. У него/нее сейчас обеденный перерыв. У него/нее сейчас занято. Извините, я сейчас занят(а). Можно я позвоню Вам/тебе через час? Вы можете/ты можешь позвонить через полчаса?	ПРОЩАНИЕ	Неофициальный разговор: Пока. До встречи! До связи! До завтра! До вечера! Увидимся! Официальный разговор: Всего доброго! До свидания! Благодарю Вас за звонок, до свидания!

ФОНЕТИЧЕСКИЙ АЛФАВИТ

Е	Елена	Л	Леонид	Т	Татьяна	Щ	щука
Ё	ёлка	М	Михаил	У	Ульяна	Ъ	твёрдый знак
Ж	Жёня	Н	Николай	Ф	Фёдор	Ы	ёры
З	Зинаида	О	Ольга	Х	Харитон	Ь	мягкий знак
И	Иван	П	Павел	Ц	цапля	Э	эхо
Й	Иван краткий	Р	Роман	Ч	человек	Ю	Юрий
К	Константин	С	Семён	Ш	Шура	Я	Яков



ТЕМА	ФРАЗЫ	ТЕМА	ФРАЗЫ
ОБРАЩЕНИЕ	<p>Неофициально: Привет, Ольга! Костя, привет!</p> <p>Официально: Уважаемый Василий Юрьевич! Уважаемая Лариса Леонидовна! Здравствуй, Василий Юрьевич! Уважаемый господин (г-н) Смирнов! Уважаемая госпожа (г-жа) Смирнова!</p> <p>При обращении к нескольким лицам: Неофициально: Привет всем! Официально: Уважаемые сотрудники фирмы «Свет»! Уважаемые дамы и господа!</p>	ДОГОВОР- ЕННОСТИ, ПЛАНЫ	<p>У Вас есть время в пятницу? У Вас уже есть планы на вторник? Мы можем встретиться в четверг? Как насчет субботы? Я буду рад(а) организовать для Вас экскурсию. Вы могли бы встретить меня в аэропорту? Мне встретить Вас на вокзале / в аэропорту? Я подтверждаю встречу в четверг, 24 апреля, в 15.00. Вам подходит время 15.00?</p>
ТЕМА	<p>Следующее занятие / Отмена Перенос занятия / Подтверждение Запрос / Дополнительная информация / Уточнение / Информация о семинаре / Общая информация</p>	АЛЬТЕРНА- ТИВНЫЕ ВЫРАЖЕНИЯ	<p>Но: тем не менее, несмотря на, однако, с другой стороны. И: кроме того, более того, к тому же, также, а также, еще.</p>
ЦЕЛЬ СООБЩЕНИЯ	<p>Я пишу в ответ на Ваше письмо от 15 марта. Я бы хотел(а) узнать ваши цены. Я бы хотел(а) подтвердить нашу встречу на завтра. Напоминаю Вам о собрании на следующей неделе. Сообщаю Вам, что семинар на следующей неделе не состоится. Позвольте мне высказать несколько замечаний по Вашему предложению...</p>	ИЗВИНЕНИЯ	<p>Пожалуйста, примите наши извинения по поводу этого недоразумения. Прошу прощения за эту ошибку. Хочу заверить Вас, что такого больше не произойдет. Надеюсь, что это недоразумение не причинило Вам больших неудобств. Я очень сожалею, что не смог(ла) встретиться с Вами во время Вашего визита. Мы с сожалением сообщаем Вам, что больше не сможем с Вами сотрудничать. К сожалению, я не смогу прийти в понедельник. Вам удобно будет встретиться во вторник в 10:00? Можно ли перенести нашу встречу на следующую среду?</p>
УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА	<p>Моя коллега Надежда Макарова дала мне Ваш электронный адрес. Мой коллега Денис Белов предложил мне связаться с Вами по поводу... Вас порекомендовал мне мой коллега по бизнесу. Я нашел/нашла Ваш электронный адрес на Вашем сайте. Я менеджер по продажам в местной фирме, и пишу по поводу возможного сотрудничества в области маркетинга. Как Вам уже известно, наша фирма объединяется с ... (название фирмы).</p>	ВЛОЖЕНИЯ	<p>К настоящему письму прилагается... Формуляр находится во вложенном файле. Высылаю Вам документы в приложении. Высылаю Вам последнюю версию отчета.</p>
ПРОСЬБЫ	<p>Вы бы не могли подтвердить Ваш заказ № В234/2015 от 23 мая? Буду благодарен, если Вы пришлете мне обновленный план / бизнес план / документ / договор / бланк заказов. У Вас есть время для встречи на следующей неделе? Я бы хотел(а) узнать больше о Ваших услугах. Прошу выслать мне прайс-лист/ предварительную стоимость расходов. Буду признателен/признательна за быстрый ответ. Можно ли перенести наше следующее занятие по русскому языку с понедельника на вторник?</p>	БЛАГОДАР- НОСТЬ	<p>Большое спасибо за Ваше письмо! Спасибо за понимание! Спасибо за поддержку/помощь!</p>
ОБЪЯСНЕНИЯ	<p>Я бы хотел(а) обсудить условия нашего сотрудничества. Я бы хотел(а) прояснить некоторые моменты нашего предварительного контракта. Сообщаю дополнительную информацию о нашем предложении. Я бы хотел(а) пояснить нашу точку зрения по поводу...</p>	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	<p>Официально: Заранее Вам благодарны! Благодарим за сотрудничество! С уважением, Богданов Андрей. Если вы согласны со всеми условиями, пожалуйста, сообщите нам об этом. Если вы заинтересовались нашим предложением, пожалуйста, отправьте Вашу заявку. Мы ответим Вам в ближайшее время. Неофициально: С нетерпением жду от тебя письма! Жду ответа! До встречи! До связи! Пиши! Пока!</p>
		ЗАКЛЮЧЕНИЕ	<p>Официально: С уважением, / Искренне Ваш(а), / С наилучшими пожеланиями, ... (имя и фамилия, название фирмы) Нейтрально: Всего доброго, / Всего наилучшего, ... (имя) Неофициально: Пока, / Удачи!</p>
		СОКРАЩЕНИЯ В СМС (ОЧЕНЬ НЕОФИЦИАЛЬНО):	
		4 – буква «ч»	в4ера, 4етверг, встре4а
		ЗЫ – P.S.	от лат. «post scriptum» — после написанного
		ИМХО – ИМНО	от англ. «In my humble opinion» - по моему скромному мнению
		ДР –	День рождения