



# РУССКИЙ ЯЗЫК

## РАЗГОВОР ПО ТЕЛЕФОНУ



BUSINESS LANGUAGE TRAINING

| ТЕМА                    | ФРАЗЫ  | ТЕМА                      | ФРАЗЫ  |
|-------------------------|--|---------------------------|--|
| МНЕ ЗВОНЯТ              | <b>Неофициальный разговор:</b><br>Алло.<br>Привет, Лена!<br><b>Официальный разговор:</b><br>Здравствуйте! / Доброе утро! / Добрый день! /<br>Добрый вечер!<br>Добрый день, Петр Иванов слушает.<br>Компания «Сидоров и Партнеры», Алексей Сидоров слушает.<br>Служба поддержки клиентов слушает.             | КАК ОСТАВИТЬ СООБЩЕНИЕ    | Оставьте/оставь, пожалуйста, сообщение.<br>Что ему/ей передать?<br>Вы бы не могли попросить его/ее перезвонить мне?<br>Я бы хотел(а) поговорить с ним/ней по поводу договора, это срочно.<br>Мне нужно срочно с ним/ней поговорить.<br>Не могли бы Вы дать номер его/ее мобильного телефона?<br>У Вас есть ее/его номер телефона?<br>Когда можно будет ему/ей перезвонить?<br>Передайте ему/ей, пожалуйста, что я звонил(а).<br>Я передам Николаю Александровичу, что Вы звонили.<br>Я передам Анне Петровне Ваше сообщение. |
| Я ЗВОНЮ                 | <b>Неофициальный разговор:</b><br>Привет, Катя! Это Оля. Как дела? / Как поживаешь?<br>Что нового?<br><b>Официальный разговор:</b><br>Здравствуйте! / Доброе утро! / Добрый день!<br>Сергей Кузнецов, компания «Сидоров и Партнеры».<br>Добрый день! Сергей Сидоров слушает.                                 | СЛОЖНОСТИ В КОММУНИКАЦИИ  | Извините, но я не понял(а).<br>Повторите, пожалуйста.<br>Повторите, пожалуйста, медленнее.<br>Вас плохо слышно.<br>Очень плохая связь.<br>Вы бы не могли произнести по буквам, пожалуйста?<br><b>Если разговор ведется по мобильному телефону:</b><br>У меня батарейка садится.<br>Вы пропадаете.<br>Вас не слышно.<br>Мне сейчас неудобно говорить, я в поезде.<br>Я сейчас на улице. Можно я перезвоню Вам через 15 минут?   |
| ЦЕЛЬ ЗВОНКА             | Я звоню по поводу нашей встречи в пятницу.<br>У меня вопрос по условиям предоставления услуги.<br>С кем можно обсудить условия договора?<br>Вы мне звонили сегодня утром.<br>Я хотел бы обсудить цену.   | ПРОСЬБЫ                   | Вы бы не могли.../Ты бы не мог...<br>Можно Вас/тебя попросить...<br>Вы не будете возражать, если.../<br>Ты не будешь возражать, если...  |
| ПРОСЬБА                 | Могу я поговорить с Еленой Ивановой?<br>Скажите, пожалуйста, Сергей Белов там?<br>Не могли бы Вы соединить меня с Николаем Петровичем?<br>Не могли бы Вы переключить меня на службу технической поддержки?<br>С кем я могу поговорить по поводу продаж?  | КАК УТОЧНИТЬ              | Извините, Вы сказали ВОСЕМнадцать (18) или ДЕВЯТнадцать (19)?<br>Я повторю: Большая Ордынка, 36.   |
| СОЕДИНЕНИЕ              | <b>Неофициальный разговор:</b><br>Секундочку! / Одну минуту!<br><b>Официальный разговор:</b><br>Я соединю Вас с ним/ней.<br>Оставайтесь на линии, пожалуйста, я Вас соединю!<br>По какому вопросу Вы звоните?  | АВТООТВЕТЧИК              | Вы позвонили Марии Ивановой по номеру +7 495 422 5781.<br>В настоящий момент я не могу Вам ответить.<br>Пожалуйста, оставьте сообщение после звукового сигнала, и я перезвоню Вам при первой возможности.  |
| ВЕЖЛИВЫЕ ФРАЗЫ          | Я рад(а) Вас/тебя слышать!<br>У Вас/тебя есть время сейчас поговорить?<br>У Вас/тебя есть несколько минут?<br>Вы/ты сейчас занят(а)?<br>Как дела? Как работа?<br>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.<br>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.<br>Он/она на собрании.<br>Он/она сейчас разговаривает по телефону.<br>У него/нее сейчас обеденный перерыв.<br>У него/нее сейчас занято.<br>Извините, я сейчас занят(а).<br>Можно я позвоню Вам/тебе через час?<br>Вы можете/ты можешь позвонить через полчаса? | ПРОЩАНИЕ                  | <b>Неофициальный разговор:</b><br>Пока. До встречи! До связи! До завтра!<br>До вечера! Увидимся!<br><b>Официальный разговор:</b><br>Всего доброго! До свидания!<br>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><b>Неофициально:</b><br/>Привет, Ольга! Костя, привет!</p> <p><b>Официально:</b><br/>Уважаемый Василий Юрьевич!<br/>Уважаемая Лариса Леонидовна!<br/>Здравствуйте, Василий Юрьевич!<br/>Уважаемый господин (г-н) Смирнов!<br/>Уважаемая госпожа (г-жа) Смирнова!</p> <p><b>При обращении к нескольким лицам:</b><br/><b>Неофициально:</b><br/>Привет всем!<br/><b>Официально:</b><br/>Уважаемые сотрудники фирмы «Свет»!<br/>Уважаемые дамы и господа!</p>   | ДОГОВОР-<br>ЕННОСТИ,<br>ПЛАНЫ          | <p>У Вас есть время в пятницу?<br/>У Вас уже есть планы на вторник?<br/>Мы можем встретиться в четверг!<br/>Как насчет субботы?<br/>Я буду рад(а) организовать для Вас экскурсию.<br/>Вы могли бы встретить меня в аэропорту?<br/>Мне встретить Вас на вокзале / в аэропорту?<br/>Я подтверждаю встречу в четверг, 24 апреля, в 15.00.<br/>Вам подходит время 15.00?</p>   |
| ТЕМА                     | <p>Следующее занятие / Отмена<br/>Перенос занятия / Подтверждение<br/>Запрос / Дополнительная информация /<br/>Уточнение / Информация о семинаре /<br/>Общая информация</p>   | АЛЬТЕРНА-<br>ТИВНЫЕ<br>ВЫРАЖЕНИЯ       | <p><b>Но:</b> тем не менее, несмотря на, однако, с другой стороны.<br/><b>И:</b> кроме того, более того, к тому же, также, а также, еще.</p>   |
| ЦЕЛЬ<br>СООБЩЕНИЯ        | <p>Я пишу в ответ на Ваше письмо от 15 марта.<br/>Я бы хотел(а) узнать ваши цены.<br/>Я бы хотел(а) подтвердить нашу встречу на завтра.<br/>Напоминаю Вам о собрании на следующей неделе.<br/>Сообщаю Вам, что семинар на следующей неделе не состоится.<br/>Позвольте мне высказать несколько замечаний по Вашему предложению...</p>   | ИЗВИНЕНИЯ                              | <p>Пожалуйста, примите наши извинения по поводу этого недоразумения.<br/>Прошу прощения за эту ошибку. Хочу заверить Вас, что такого больше не произойдет.<br/>Надеюсь, что это недоразумение не причинило Вам больших неудобств.<br/>Я очень сожалею, что не смог(ла) встретиться с Вами во время Вашего визита.<br/>Мы с сожалением сообщаем Вам, что больше не сможем с Вами сотрудничать.<br/>К сожалению, я не смогу прийти в понедельник.<br/>Вам удобно будет встретиться во вторник в 10:00?<br/>Можно ли перенести нашу встречу на следующую среду?</p> |
| УСТАНОВЛЕНИЕ<br>КОНТАКТА | <p>Моя коллега Надежда Макарова дала мне Ваш электронный адрес.<br/>Мой коллега Денис Белов предложил мне связаться с Вами по поводу...<br/>Вас порекомендовал мне мой коллега по бизнесу.<br/>Я нашел/нашла Ваш электронный адрес на Вашем сайте.<br/>Я менеджер по продажам в местной фирме, и пишу по поводу возможного сотрудничества в области маркетинга.<br/>Как Вам уже известно, наша фирма объединяется с ... (название фирмы).</p>   | ВЛОЖЕНИЯ                               | <p>К настоящему письму прилагается...<br/>Формуляр находится во вложенном файле.<br/>Высылаю Вам документы в приложении.<br/>Высылаю Вам последнюю версию отчета.</p>  |
| ПРОСЬБЫ                  | <p>Вы бы не могли подтвердить Ваш заказ № В234/2015 от 23 мая?<br/>Буду благодарен, если Вы пришлете мне обновленный план / бизнес план / документ / договор / бланк заказов.<br/>У Вас есть время для встречи на следующей неделе?<br/>Я бы хотел(а) узнать больше о Ваших услугах.<br/>Прошу выслать мне прайс-лист/ предварительную стоимость расходов.<br/>Буду признателен/признательна за быстрый ответ.<br/>Можно ли перенести наше следующее занятие по русскому языку с понедельника на вторник?</p> | БЛАГОДАР-<br>НОСТЬ                     | <p>Большое спасибо за Ваше письмо!<br/>Спасибо за понимание!<br/>Спасибо за поддержку/помощь!</p>  |
| ОБЪЯСНЕНИЯ               | <p>Я бы хотел(а) обсудить условия нашего сотрудничества.<br/>Я бы хотел(а) прояснить некоторые моменты нашего предварительного контракта.<br/>Сообщаю дополнительную информацию о нашем предложении.<br/>Я бы хотел(а) пояснить нашу точку зрения по поводу...</p>  | ЗАКЛЮЧЕНИЕ                             | <p><b>Официально:</b><br/>Заранее Вам благодарны!<br/>Благодарим за сотрудничество!<br/>С уважением, Богданов Андрей.<br/>Если вы согласны со всеми условиями, пожалуйста, сообщите нам об этом.<br/>Если вы заинтересовались нашим предложением, пожалуйста, отправьте Вашу заявку. Мы ответим Вам в ближайшее время.<br/><b>Неофициально:</b><br/>С нетерпением жду от тебя письма!<br/>Жду ответа! До встречи! До связи! Пиши! Пока!</p>  |
|                          |   | ЗАКЛЮЧЕНИЕ                             | <p><b>Официально:</b><br/>С уважением, / Искренне Ваш(а), /<br/>С наилучшими пожеланиями, ...<br/>(имя и фамилия, название фирмы)<br/><b>Нейтрально:</b><br/>Всего доброго, / Всего наилучшего, ... (имя)<br/><b>Неофициально:</b><br/>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  |