

# 英語での電話の受け方・かけ方

～電話対応の定型表現を身につける。電話の英語は怖くない！～

現在のビジネスシーンでは、簡単な用件から詳細かつ重要な内容まで、広く e-メールが使われるようになり、電話でのコミュニケーションは以前よりは減ってきています。それでもやはり、電話はビジネスの必要不可欠なツールの1つであり、通常のやり取りだけでなく、conference call (= 電話会議) も国境を超えてひんぱんにおこなわれています。電話でのコミュニケーションでは、リスニングとスピーキングの両方の能力が同時に要求されるだけでなく、相手の表情が見えないので、対面よりもずっと難しく、慣れるまでは非常に緊張します。しかし、電話を受ける時、取り継ぐ時、かける時など、それぞれのビジネスシーン別に、決まり文句のような定型表現がたくさんあります。本講座では、そのような「使える定型表現」をしっかり学んでいきます。もちろん、丸暗記をするのではなく、応用できるように、詳細な文法的な解説を加えます。そして、実際に声に出してくり返し練習をすることによって、電話での英語対応への恐怖心を取り除き、自信をつけていきます。

■ 日時 2009年11月27日(金) 13:30～16:30

■ 会場 きゅりあん(品川区立総合区民会館)6階 小会議室 〒140-0011 東京都品川区東大井5-18-1

■ 費用 25,000円(税込) \*テキスト代含

■ 定員 18名

## 基本表現

1. 電話を受ける - 名乗る、挨拶する
  - 相手の会社名、名前、用件を確認する
  - かけ直す - 他部署に回す - 伝言を受ける
2. 電話を取り次ぐ
  - 取次ぎたい相手がいる - 取次ぎたい相手がいらない
  - 取次ぎたい相手が他の電話に出ている
3. 電話を他の人に代わる/自分が代わる
4. 電話をかける - 相手呼び出す - 相手が不在
5. 電話を切る
6. 間違い電話を受けた時/かけた時
7. よく理解できない時
8. 話が込み入ってきた時

9. 自分の留守番電話に回答メッセージを録音する

10. 相手の留守番電話にメッセージを残す

## ビジネス表現

1. アポイントを取る
2. 予約をする
3. 問い合わせをする
4. 場所や道順を尋ねる
5. 確認する

## その他

1. スペルの確認の仕方
2. 相槌の打ち方
3. スモールトークの仕方

■ 講師 大島 さくら子 氏 株式会社ワイズ・ピー・アイ 代表取締役/英語講師 通訳 語学コンサルタント

学習院女子短期大学(現:学習院女子大学)卒、テンプル大学教養学部卒、Oxford University (1 academic year 留学)。(株)サンリオ人事部勤務後、英語講師にキャリア変更。JAL アカデミー・グローバル教育事業部をはじめ、早稲田大学・エクステンションセンター、港区国際交流協会など、多くの企業、団体で英語講師を務める。著書に「絶対に使える英文 e-メール作成術」(角川 SSC 新書)、「実践ビジネス英会話」「中級からの英文法」(共にベレ出版)がある。英検1級、TOEIC R 990

■ お問合せ ナレッジマネジメントジャパン株式会社 B-Seminar担当

Tel. 03-5575-2436 Fax. 03-5575-2277 〒107-0052 東京都港区赤坂 6-2-12 サージュ赤坂 2F

Homepage <http://www.kmjpn.com> E-mail: [seminar@kmjpn.com](mailto:seminar@kmjpn.com)

■ お申込み 下記にご記入の上、FAX 下さい。(Fax. 03-5575-2277) 又はホームページからお申し込みいただけます。

お申込みを受付後、当社より受講票及び請求書を郵送いたします。セミナー3日前までにお振込みください。

セミナー3日前(土日祝日を除く)を過ぎたキャンセルは100%のキャンセル料がかかります。\*セミナーの録音・録画はご遠慮くださいますようお願い申し上げます。\*開催日までに、内容を多少変更する可能性があります。\*主催者、講師等の諸般の事情によりセミナー開催を中止させていただく場合がございます。予めご了承ください。

11月27日(金) 13:30～16:30

英語での電話の受け方・かけ方

受講者名			フリガナ		
会社名					
ご住所	〒				
部署名			役職名		
TEL			FAX		
E-mail アドレス					案内不要

セミナーお申込み後、当社より、セミナー各種情報のご案内メールをさせていただきます場合がございます。ご案内が不要の方は  にして

**03-5575-2277** まで FAX 送信下さい。ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。