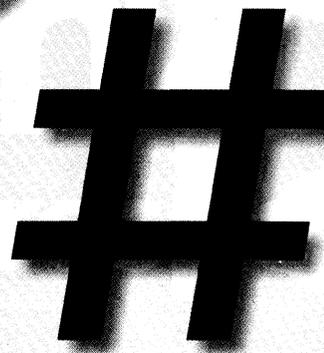
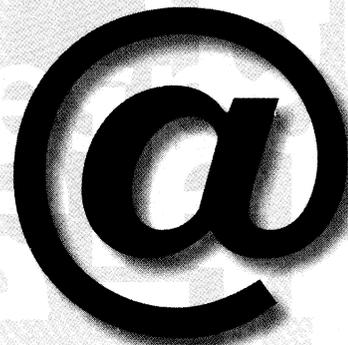
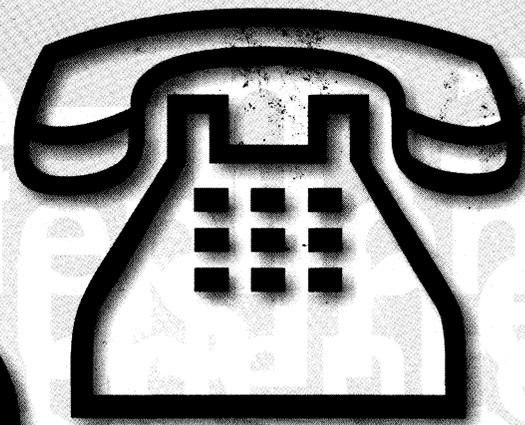


общение на английском

- телефон
- факс
- e-mail
- деловая
переписка



NATHAN

Серена Мёрдок-Стерн

Communiquer *en anglais*

**Contacts par téléphone,
fax, mail, courrier**

Serena Murdoch-Stern

Общение *на английском:*

**телефон, факс, E-mail,
деловая переписка**

Учебное пособие

NATHAN

Москва
Астрель • АСТ
2005

УДК 811.111(075)
ББК 81.2Англ-9
М52

*Компьютерный дизайн обложки
студии «Дикобраз»*

Подписано в печать 20.10.2004. Формат 70х100/16.
Усл. печ. л. 10,53. Доп. тираж 5000 экз. Заказ № 5081.

Общероссийский классификатор продукции
ОК-005-93, том 2; 953005 — литература учебная

Санитарно-эпидемиологическое заключение
№ 77.99.02.953.Д.000577.02.04 от 03.02.2004 г.

Мёрдок-Стерн, Серена
М52 Общение на английском: телефон, факс, E-mail, деловая переписка: учеб. пособие / Серена Мёрдок-Стерн; пер. с фр. И.И. Максименко. — М.: Астрель: АСТ, 2005. — 142, [2] с.

ISBN 5-17-027925-6 (ООО «Издательство АСТ»)
ISBN 5-271-10510-5 (ООО «Издательство Астрель»)
ISBN 209886752-2 (фр.)

Книга адресована всем, кто хочет научиться свободно общаться на английском языке. Оригинальные диалоги и тексты сгруппированы в 20 тем. Каждая тема закрепляется упражнениями с переводом и ключами.

УДК 811.111(075)
ББК 81.2Англ-9

ISBN 5-17-027925-6
(ООО «Издательство АСТ»)
ISBN 5-271-10510-5
(ООО «Издательство Астрель»)
ISBN 209886752-2 (фр.)

© 2003 Édition/Nathan/VUEF
© ООО «Издательство Астрель», 2005

I – ПО ТЕЛЕФОНУ

1. Установление контактов по телефону	8
2. По коммутатору	12
3. Прощание	16
4. Сообщения	20
5. Назначение встречи	26
6. Запрос информации	34
7. Оформление заказа	38
8. Размещение заказа	48
9. Решение проблем	52

II – В ПИСЬМЕ

10. Установление контакта	62
11. Запрос информации	68
12. Возобновление контактов и предъявление рекламаций ...	72
13. Ответ на рекламацию и ее удовлетворение	76
14. Назначение встречи	80
15. Продвижение дел	86
16. Выражение благодарности	94

III – ПО ФАКСУ, ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ

17. Отправка факса	100
18. Бронирование номера в гостинице по факсу	104
19. Интернет	110
20. Электронное сообщение	114

ПЕРЕВОДЫ И КЛЮЧИ

Переводы	120
Ключи	136

ΠΟ ΤΕΛΕΦΟΝΥ

DIALOGUE

Martin Peacock is always on the phone!

M. Peacock: Good morning, this is Martin Peacock. I'm calling from YKD Plc. I'd like to speak to Peter Morrish, please.

P. Morrish: Speaking.

M. Peacock: Mr Morrish, hello. I said that I would call you back with the figures for the forecast once they were ready.

P. Morrish: Oh yes, how kind of you. Go ahead...

M. Peacock: Good morning, my name is Martin Peacock, I'm Quality Manager at YKD Plc. I'd like to speak to someone about the new procedures, please.

Assistant: Certainly, hold on please, I'll put you through to Mr Mountain.

M. Peacock: Hello, is that Mr Mountain?

Mr Mountain: Speaking.

M. Peacock: Good morning, could I speak to Bob Smith, please?

Assistant: Certainly. Could I tell him what it is about?

M. Peacock: Of course. I received a message from Mr Smith and he asked me to call him back this morning.

Assistant: I'll just get him for you... Bob, it's for you.

B. Smith: Hello, Mr Peacock. Thank you for calling me back. I wanted to know...

M. Peacock: Good morning. I'm calling on behalf of YKD Plc. I'd like to speak to someone in the accounts department, please.

Assistant: Certainly, I'll put you through to Mr Dollar.

M. Peacock: Thank you.

M. Peacock: Good afternoon. This is Martin Peacock. Is Peter Jones there please?

P. Jones: Speaking.

M. Peacock: Mr Jones. We met at the trade fair in Amsterdam last month and you showed quite a lot of interest in our new bending machine. You asked me to call you back when I was in Paris.

P. Jones: Oh yes, I remember. Would you have time to come by the office so we can talk in more detail about the new safety developments?

M. Peacock: Good afternoon. My name is Martin Peacock. I'd like to speak to Simon Ball, please.

S. Ball: Speaking.

M. Peacock: Mr Ball, I'm calling on behalf of John Smith who is away on a business trip at the moment. You left an urgent message for him about an unpaid invoice...

АКТИВНЫЙ СЛОВАРЬ

Introducing yourself

This is Martin Peacock.
My name is Martin Peacock.
I am Quality Manager at YKD Plc.
I'm calling from YKD Plc.
I'm calling on behalf of YKD Plc.
I'm calling on behalf of John Smith.

Представьтесь

Говорит Мартин Пикок.
Меня зовут Мартин Пикок.
Я – менеджер по качеству компании «УКД Plc».
Я звоню из компании «УКД Plc».
Я звоню по поручению Джона Смита.

Saying what you want

Could I speak to Bob Smith, please?

I'd like to speak to Peter Morrish, please.
I'd like to speak to someone in the accounts department, please.
Hello – is that Mr Mountain?
Is Peter Jones there, please?

Скажите то, что хотите

Скажите, пожалуйста, могу ли я поговорить с Бобом Смитом?
Я хотел бы поговорить с Питером Морришом.
Я хотел бы поговорить с кем-нибудь из бухгалтерии.
Здравствуйте, вы господин Маунтен? Скажите, пожалуйста, Питер Джоунс на месте?
Я получил сообщение от г-на Джоунса.
Он меня попросил ему перезвонить.
Я сказал, что вам перезвоню, уже имея цифры.
Мы встречались на выставке в Амстердаме.
Вы меня просили перезвонить, когда я буду в Париже.

I received / got a message from Mr Jones.
He asked me to call him back.
I said I would call you back with the figures.
We met at the trade fair in Amsterdam.
You asked me to call you back when I was in Paris.

Answering

Speaking.
Could I tell him who is calling?
Could I tell him what it is about?
Certainly, hold on please.
I'll just get him for you.
Fred, it's for you.

Ответьте

Это я.
Кто его спрашивает?
По какому вопросу?
Конечно, минуточку, пожалуйста.
Я его сейчас поищу.
Фред, это вас!

Достаточно сказать всего лишь speaking!

Do you know...

Phone numbers Телефонные номера

Говорить по телефону на английском языке легко: цифры называются по одной, значит, достаточно уметь считать до 9!

Цифры отделяются паузой (место которой зависит от кода страны).

1892 847 193 (английский номер):

One – eight – nine – two – (pause) – eight – four – seven – (pause) – one – nine – three.

02 38 91 47 66 (российский номер):

Oh – two – (pause) – three – eight – (pause) – nine – one – (pause) – four – seven – (pause) – double – six.

0 называют oh, но zero будет тоже понятно.

Две одинаковые цифры заменяют словом double.

071 738 3344 (номер в Лондоне):

Oh – seven – one – (pause) – seven – three – eight – (pause) – double-three – double-four.

1 Дополните фразы.

- Good morning, this _____ Bob Smith.
- I _____ sales representative for 123 GO!
- I'm _____ on _____ of Peter Jones who is away on business.
- Could I _____ to Mary Mash, please?
- I'd like to _____ to _____ in the maintenance department, please.
- I _____ a message from Sarah South.
- She _____ me _____ call her back.
- He _____ me _____ call when I _____ in London.
- Could I speak to Henry Hope, please? "_____". Ah, Mr Hope...
- Could I _____ him what it is _____?
- I'll just _____ her for you.
- Henry, _____ for _____!

УПРАЖНЕНИЕ

2 Соотнесите цифры, написанные ниже, с номерами проспекта (приведены только шесть последних цифр).

- eight-nine-nine-one-five-six
- eight-two-seven-one-five-oh
- double-six-one-six-one-oh
- two-five-two-five-four-one
- seven-double-seven-six-double-six
- double-one-five-five-double-one
- four-oh-oh-four-oh-two
- eight-one-oh-one-five-one
- eight-three-six-one-five-one
- eight-oh-oh-one-two-three

It's all in the number

When you need us, call us.

If you are contacting BT about our service for your home, please use the contact details for **Residential Customers**.

If you are calling about our service for your business, please use the contact details for **Business Customers**.

If you are calling about Payphones, please use the contact details for **Payphone Customers**.

Residential Customers

To make an enquiry, to change your entry,
to make a bill enquiry or to make a complaint:
If you are moving home:
Fault reporting:

0800 827 150 (a)
0800 800 123 (b)
0800 836 151 (c)

Business Customers

To make an enquiry, to change your entry
or to make a complaint:
To make an enquiry about an order
you have already placed:
Fault reporting:
Bill enquiries:

0800 400 402 (d)
0800 777 666 (e)
0800 810 151 (f)
0800 899 156 (g)

Payphone Customers

To make an enquiry call free between 8am
and 6pm Monday to Friday:
To make a complaint about BT payphones, call free:
Fault reporting, call free:

0800 115 511 (h)
0800 661 610 (i)
0800 252 541 (j)

Диалог

Conversations between a switchboard operator and Bob Jones.

- S. O.: Good morning, Personal Packaging Inc. How can I help you?
 B. Jones: I'm calling on behalf of Prime Plastics Ltd. I'd like to speak to someone about an invoice.
 S. O.: Certainly. Hold the line, please. You'll need the accounts department... I'm sorry, the line's engaged. Would you like to ring back or would you like to hold?
 B. Jones: I'll ring back later. Thank you.
 S. O.: Good morning, Personal Packaging Inc. How can I help you?
 B. Jones: Could I have the accounts department, please.
 S. O.: Who's speaking, please?
 B. Jones: This is Bob Jones from Prime Plastics Ltd.
 S. O.: Certainly, hold the line, please.
 B. Jones: Thank you.
 S. O.: I'm sorry, the line is engaged, would you like to hold?
 B. Jones: Yes please.
 S. O.: I'm sorry to keep you waiting, the line's still busy.
 B. Jones: Never mind, I'll call back later. Who should I ask for?
 S. O.: Mr Seamus Henly.
 B. Jones: Thank you.
 S. O.: You're welcome.
 S. O.: Good afternoon, Personal Packaging Inc. How can I help you?
 B. Jones: Hello. This is Bob Jones from Prime Plastics Ltd. I'd like to speak to Seamus Henly please.
 S. O.: Hold the line please, I'll see if he's available... The line's ringing for you now...
 S. Henly: Seamus Henly.
 B. Jones: Mr Henly, this is Bob Jones from Prime Plastics Ltd. I'm calling about invoice №... and... and...
 B. Jones: Good morning. Could I speak to someone who deals with research, please.
 S.O.: Certainly. Hold the line, please. I'll put you through to the R&D department... I'm sorry, there's no answer. I'll try the foreman's office... There's still no answer.
 B. Jones: Thank you.
 S.O.: I'll try and page Mr Mark Pearson. May I tell him who's calling?
 B. Jones: This is Bob Jones from MegaCad. I'm calling from Canada, so please get back to me quickly.
 S.O.: I'm sorry, he's on another line... The line's ringing for you now.

Активный словарь

The switchboard operator answers

Good morning, Personal Packaging Inc.
 (How) Can I help you?
 Certainly, hold the line, please.
 One moment, please.
 Who's speaking, please?
 May I tell him who is calling?
 Who would you like to speak to?

Identifying yourself

This is Bob Jones from...
 I'm calling on behalf of...

What are you calling about?

This is..., I'm calling about...
 I'm enquiring about invoice №...
 Could I speak to someone who deals with...
 Could I have the accounts department, please?
 I'd like to speak to someone about...

You'll need the accounts department.
 I'll put you through to the R&D department.
 I'll see if he's available.
 The line's ringing for you now.

You can't get the right person

I'm sorry, the line's engaged / busy.
 I'm sorry, he's on another line.

Would you like to ring back?
 Would you like to hold / hang on?
 I'm sorry to keep you waiting.
 I'm afraid, there's no answer.
 Never mind.
 I'll ring / call back later.
 Who should I ask for?
 I'll try the foreman's office.

I'll try and page Mr...
 I'm calling from Canada, so please get back to me quickly.

Секретарь отвечает

Компания «Персонал Паккаджин», здравствуйте.
 Могу ли я вам помочь?
 Конечно, подождите, пожалуйста.
 Минуту, пожалуйста.
 Кто говорит?
 Как мне вас представить?
 С кем вы хотите поговорить?

Назвать себя

Это Боб Джоунс из ...
 Я звоню по поручению...

По какому вопросу?

Это..., я звоню по поводу...
 Я звоню по поводу счета-фактуры №...
 Могу я поговорить с кем-нибудь, кто занимается...
 Можно меня соединить с бухгалтерией?

Я хотел бы поговорить с кем-нибудь по поводу...
 Вам нужна бухгалтерия.
 Я вас соединю с отделом по разработке новых видов продукции.
 Я сейчас узнаю, свободен ли он.
 Соединяю.

Невозможно соединиться с нужным человеком

К сожалению, линия занята.
 К сожалению, он разговаривает по другой линии.
 Не могли бы вы перезвонить?
 Не могли бы вы подождать?
 К сожалению, вам придется подождать.
 К сожалению, никто не отвечает.
 Ничего страшного.
 Я сейчас перезвоню.
 Кого мне спросить?
 Я попытаюсь связаться с кабинетом начальника группы.
 Я попытаюсь позвонить ему на пейджер.
 Я звоню из Канады, соедините меня побыстрее, пожалуйста.

Good morning! afternoon/ evening вежливей, чем Hello

В конце этих двух фраз, «приглашая» человека к диалогу, необходимо повысить интонацию.

Отвечая по телефону, сообщайте название вашей компании. В Англии принято, находясь дома, называть свой номер.

Если у вас неприятная информация, употребляйте I'm sorry, I'm afraid.

УПРАЖНЕНИЕ

1 Соедините выражения на английском языке с переводом на русский.

What is he doing?

- | | |
|---|---|
| 1. He's dialling a number. | a) Звонит телефон. |
| 2. He's answering the telephone. | b) Он говорит по другому телефону. |
| 3. He's calling the operator. | c) Он ждет на линии. |
| 4. He's sending a fax. | d) Он снимает трубку. |
| 5. He's being beeped on his radiopager. | e) Он набирает номер. |
| 6. He's holding on. | f) Он передает трубку нужному человеку. |
| 7. He's on another line. | g) Он посылает факс. |
| 8. He's picking up the receiver. | h) Лампочка мигает. |
| 9. He's putting her through. | i) Он разговаривает по телефону. |
| 10. He's calling back. | j) Ему звонят на пейджер. |
| 11. The telephone is ringing. | k) Он звонит оператору. |
| 12. The light is flashing. | l) Он перезванивает. |

2 Некоторые слова не были услышаны. Дополните фразы.

A little problem!

- a) — _____ morning, Happy Holidays Ltd. _____ I _____ you?
 — I'd _____ to _____ to Mrs Worley, please.
 — _____ the line please, I'll _____ you through.
 — Thank you.
- b) — _____ afternoon, Highway Hotel. _____ can I _____ you?
 — I'm _____ about room prices.
 — I'll _____ you _____ to reception.
 — Thank you.
- c) — Weatherproof windows, good morning.
 — _____ morning. _____ Sarah Bernard.
 Could I _____ to someone who _____ glazing.
 — You'll _____ the sales department.
- d) — Could I _____ to William Pitt, please.
 — Yes, _____.
 — _____ morning, Mr Pitt. I'm _____ about...
- e) — _____ afternoon. I'm calling on _____ of Sam Joynson.
 I'd like to _____ to Mrs Kant.
 — I'm _____ she's on another line. Would you like to _____, or would you like to call _____?
 — I'll hold please.
 — The line's still _____. I'm sorry to _____ you waiting. _____ you hold?
 — Yes, I will.
 — The line's _____ for you now.
 — Thank you.

Do you know...

Telephone tips

Here are a few extra tips.

- Your voice:** If you are speaking to someone on the telephone, and their voice is hesitant or weak, they give you the impression that they don't really know what they are talking about. So, at the beginning, practise talking through your conversation out loud (with a colleague if possible) — it'll be easier in real life after!
- Getting through:** Practise using the "real" expressions every time you make a call. They will soon become automatic and you will no longer need a crib by your telephone.
- Your message:** Although it is impossible to anticipate what the other person will say to you, it is important to be clear and to make sure that the right message gets through! So, prepare the main points you want to say.
- The vocabulary:** You know the subject you are likely to be talking about, so make sure that you have all the words and expressions you will probably need.
- The details:** Imagine that you are the person you will be calling and try and anticipate the questions they are likely to ask — think of all the angles the conversation might take.
- Which words to use?** There are always several possibilities of saying the same thing. Stick to the one you like the sound of best, which you will automatically find the easiest to remember.
- Your answer:** If you have to answer the telephone, you will have no idea what the caller is going to ask you for! It is useful to have a list of "telephone" expressions in your desk drawer — that'll help you with the essentials.
- Your understanding:** Don't be afraid to say to the caller that you can't hear, don't understand, don't speak English very well, etc. They will understand and help you! Be more careful if your English is already pretty good — the caller is likely to forget that you are not a native, and the more you understand, the faster he/she will talk!
- Confirmation:** If you are still not 100% sure of what has been said/decided, you can always ask them to send a fax/e-mail to confirm.
- Things get tricky?** Try smiling! You'll find that it's almost impossible to sound angry or stressed with a smile on your face!

Диалог

- B.J.:** ... and of course we always have a lot of problems getting people to pay on time – did you know that the supermarket in Bristol wanted to pay at 120 days!!?...
- S.H.:** Anyway...
- B.J.:** So, you'll send payment by express mail today.
- S.H.:** Yes, of course. Is that the lot, then?
- B.J.:** Fine, I'll speak to you next week about new terms of payment.
- S.H.:** Absolutely. It was nice talking to you. Goodbye.
- B.J.:** Goodbye.
- E.G.:** So, we can have a meal together and then sort out our business in the afternoon.
- M.P.:** Shall we meet at the restaurant? Then we could visit the factory after lunch. I'll send you the directions by e-mail.
- E.G.:** That would be fine. I look forward to seeing you next week.
- M.P.:** Thank you for calling. Goodbye.
- E.G.:** Not at all. Goodbye.
- P.T.:** Mr Lotto asked me to call him once I had confirmation about the delivery dates for the PX/36T. We shall dispatch the goods on Monday so they should arrive with you on Wednesday at the latest. I think he needs to know in order to sort out his production schedule.
- Assistant:** I'll make sure that he gets the message.
- P.T.:** Thank you for your help, goodbye.
- Assistant:** Thank you for calling.

Активный словарь

Saying goodbye

- Anyway...
- I look forward to seeing you later / soon.
- I look forward to...
- ... hearing from you.
- ... meeting you.
- I look forward to speaking to you again next week.
- I'll speak to you next week about...
- It was nice talking to you.
- Goodbye.
- That's the lot, then. Is that the lot, then?
- So, you'll send...
- Anything else?
- Thank you for calling.
- Goodbye.
- Not at all. / You're welcome.
- I'll make sure he gets the message.
- I'll send you the directions by e-mail.
- Thank you for your help.

Прощание

- Итак...
- До скорой встречи
До встречи.
- Буду ждать...
- ... от вас вестей.
- ... встречи с вами.
- Буду рад поговорить с вами на будущей неделе.
- Я позвоню вам на будущей неделе по поводу...
- Был рад поговорить с вами.
- До свидания.
- Это все.
- Итак, вы мне пришлете...
- Что-нибудь еще?
- Спасибо за звонок.
- До свидания.
- Не за что. Всегда рад(а) оказать услугу.
- Я прослежу, чтобы он получил сообщение.
- Я вам вышлю необходимые указания по электронной почте.
- Спасибо за помощь.

Это означает, что вы хотите закончить беседу.

Then означает заключение или «итак».

УПРАЖНЕНИЕ

1 Распределите следующие выражения по таблице.

- a) That's the lot, then.
- b) I'll make sure he gets the message. Thank you for your call.
- c) Thank you for your help.
- d) I'll speak to you again at the end of the week, then.
- e) Anyway...
- f) I look forward to seeing you next week, bye.
- g) I'll send it to you by e-mail / fax.
- h) I look forward to hearing from you, then.
- i) I think that's everything, then.
- j) It was nice talking to you. Goodbye.
- k) Thank you for calling.
- l) So, you'll tell her to call me back as soon as possible, will you?
- m) Anything else?
- n) I look forward to hearing from you.
- o) Goodbye.

Завершение беседы	Формулы прощания

2 Какие из этих фраз являются вежливой формой?

- a) What's your name? _____
- b) Yes. _____
- c) No. _____
- d) Wait a minute. _____
- e) The line is busy. _____
- f) I want to know about... _____
- g) I'm Jacques Roumain. _____
- h) This is me. _____
- i) Mrs Pirandello, please. _____
- j) Can I tell him who it is? _____
- k) Speak to you soon. _____
- l) Thanks. _____
- m) *and then you answer:* OK _____
- n) Hello. _____
- o) Bye. _____

УПРАЖНЕНИЕ

3 Выберите правильный ответ.

1. If someone says "I was cut off", they mean:
 a) The line was disconnected. b) I discontinued the call.
2. If someone says "I'll look it up", they mean:
 a) They're looking towards the sky.
 b) They will look in a reference (telephone in this case) book.
3. If someone says "go on", they mean:
 a) You're joking. b) Continue.
4. If someone says "hang on", they mean:
 a) Wait. b) They are suspended.
5. If someone says "I'll give you a buzz", they mean:
 a) I'll call you. b) I'm busy.
6. If someone says "She hung up!", they mean:
 a) She is waiting for me. b) She put the phone down on me.
7. If someone says "I'll put you through", they mean:
 a) I'll connect you. b) I will have finished.
8. If someone says "I must ring off now", they mean:
 a) I have to make a phone call.
 b) I have to stop talking on the phone.
9. If someone says "Anyway...", they mean:
 a) In any case.
 b) It's time this conversation came to an end.
10. If someone says "Give me a ring", they mean:
 a) Telephone me. b) I need a new piece of jewellery.
11. If someone says "He's on the blower", they mean:
 a) He's disappointed. b) He's on the telephone.
12. If someone says "It's for you" they mean:
 a) The call is for you, not me. b) Here is a present for you.

Who said "telephone language"?

Внимание!
 Вне контакта беседы по телефону эти выражения имеют другое значение.

Let's be polite!

Диалог

Leaving a message

Susan Small is on the phone with a secretary.

- S. Small:** Hello, I'd like to speak to John Whitman, please.
S.: I'll see if he's there... I'm afraid that he's out of the office at the moment. Can I take a message?
S. Small: Yes please. Could you tell him that Susan Small rang. We met at a trade fair in Hanover. He asked me to ring when I was in Paris. When will he be back?
S.: Not until tomorrow, I'm afraid.
S. Small: Could you ask him to call me back?
S.: Yes, certainly.
S. Small: Thank you very much. Goodbye.
S.: Thank you for calling. Goodbye.

Susan Small tries again the next day.

- S. Small:** Hello, this is Susan Small. I rang yesterday to speak to John Whitman.
S.: Oh yes, Mrs Small. I passed on your message to Mr Whitman. I'm afraid he's in a meeting until lunchtime.
S. Small: Could I leave a message, please?
S.: Certainly. Go ahead.
S. Small: Please tell him that I am in Paris until Friday, and I would like to meet him to discuss the launch date of our new albums before I go back to the States. I really need to contact him.
S.: Of course, Mrs Small. I'll make sure he gets the message and I'll ask him to ring you back as soon as he can.
S. Small: Thank you very much.
S.: You're welcome.

Активный словарь

What the switchboard operator / secretary might say

I'll see if he's there...
 I'm sorry, there's no answer.
 Can I take a message?
 I'm afraid that he's out of the office at the moment.
 He won't be back until tomorrow, I'm afraid.
 I'm afraid he's in a meeting until lunchtime.
 You can reach him on his mobile.
 You can reach him this afternoon.

Not until after 6, I'm afraid.
 I passed on your message to...
 Yes, certainly, I'll pass on your message.
 I'll make sure he gets the message.

I'll ask him to ring you back (later).

As soon as possible / As soon as he can.

What you might say to them

Could you tell him (that) Susan Small rang.
 He asked me to ring when I was in Paris.
 I rang yesterday to speak to...
 When will he be back?
 Could you ask him to call me back?

What time can I call her back?
 Can / could I leave a message, please?
 I'd like to leave a message, please.
 I would really like to talk to him.
 I really need to contact him.

Что вы можете услышать от оператора/секретаря

Я сейчас узнаю, на месте ли он.
 К сожалению, никто не отвечает.
 Может, ему что-нибудь передать?
 К сожалению, его нет сейчас в офисе.
 Боюсь, он вернется только завтра.

К сожалению, он будет на совещании до обеда.
 Вы можете позвонить ему на мобильный.
 Вы можете позвонить ему сегодня днем.
 Не раньше 18 часов, к сожалению.
 Я передал ваше сообщение...
 Да, конечно, я передам ваше сообщение.
 Я прослежу, чтобы он получил ваше сообщение.
 Я его попрошу вам перезвонить (позднее).
 Как только он сможет.

Что вы можете им сказать

Не могли бы вы передать ему, что звонила Сюзан Смолл?
 Он меня просил ему позвонить, когда я буду в Париже.
 Я звонил вчера, чтобы поговорить с...
 Когда он вернется?
 Не могли бы вы его попросить мне перезвонить?
 В котором часу я могу ему перезвонить?
 Могу я оставить сообщение?
 Я бы хотел оставить сообщение.
 Я бы очень хотел с ним поговорить.
 Мне действительно необходимо с ним поговорить.

Всякий раз, когда у вас негативная информация, употребляйте I'm afraid.

Could вежливее, чем can.

Really усиливает вашу просьбу.

ТЕКСТ**Messages on an answerphone**

You can leave a message (short and to the point).

This is Dial Direct. Please leave your message after the tone or fax us on 081 466 8282. Thank you.

You can leave a message.

You have reached 01 45 55 72 99. We are sorry but we are out of the office at the moment. Please either leave your message and we will ring you back as soon as possible, or call us on our mobile, number 06 12 19 15 99. Thank you for your call.

You can leave a message.

This is 1622 749 623. Hope Ltd. Sorry, there is no one here to take your call at the moment. Please leave your name and number after the tone, and we will ring you back as soon as possible.

You can't leave a message.

This is Incredible Information. Our offices are closed at the moment. We are open from 8am to 6pm Monday to Friday. Thank you for calling.

You are likely to listen to some music for a long time!

This is Speedy Supplies. All our lines are busy at the moment and your call is in a queue. Please hold on until one of our operators is free. We are sorry to keep you waiting...

Voice mail: You receive certain instructions while you are waiting.

Thank you for calling the visa section of the Efficiency Embassy. This service provides information for Consular Services. If you require visa information, please press 5. For a consular emergency, please press 2. For further information in English, please press 1. To transfer out of the voice mail system, please press the hash key.

УПРАЖНЕНИЕ

Нужно излагать сообщение лаконично и ясно, особенно если оно на двух языках.

Постарайтесь, чтобы сообщения на обоих языках означали одно и то же. Вот пример стандартного сообщения, которое вы можете оставить:

This is from.....

We are ringing about

Please call Mr. back on (as soon as possible).

Thank you.

- 1** Используя сведения, указанные ниже, составьте сообщение, которое можно оставить на автоответчике, подходящее для голосовой почты или мобильного телефона. Вы - Билл Балб, поставщик.

Name:	Bill Bulb
Company:	Mellow Lights Ltd - 1494 765 982 (00 44)
Time:	9.40am
Date:	Friday 19th July
Problem:	Warning - late delivery of dimmer switches - order № 647923, ref № 000978 - earliest 16/08/00
Call back/fax:	... call back - ext 4471.

Help! I've got to leave a message!

УПРАЖНЕНИЕ

2 Восстановите диалог по приведенным ниже репликам.

- A confused conversation*
- a) Good morning, Smith & Smythe Bros.
 - b) Thank you for calling. Goodbye.
 - c) I'll leave a message, then.
 - d) ... be back?
 - e) or can I take a message?
 - f) I'm sorry but Mr Jones will be late for the meeting this afternoon.
 - g) Hello, I'd like to...
 - h) ... he's not in the office at the moment.
 - i) I'm sorry...
 - j) I'll make sure...
 - k) Would you like to call back...
 - l) Thank you, goodbye.
 - m) Could you tell him that...
 - n) ... Mr Jones will arrive at half past three, and not a quarter past three?
 - o) How can I help you?
 - p) ... he gets the message.
 - q) Not until lunchtime, I'm afraid.
 - r) When will he...
 - s) ... speak to Bill Smith, please.

УПРАЖНЕНИЕ

3 Прочтите инструкции и соотнесите их с тем, что вы хотите сделать.

This is the Voice Mail System. The person you have called: Happy Harry's at number 0198 622 746 385 is not available. You may leave a message or transfer out of the voice mail system.

1. To leave a message, please speak after the tone: Thank you for your call.

After leaving your message:

2. To replay the message, please press four.
 3. To continue recording your message, please press eight.
 4. To delete the message, please press seven.
 5. To speak to an operator, please press the star key.
 6. To transfer out of the voice mail system, please press the hash/pound key.
- a) You need someone's help.
 - b) You want to leave a message.
 - c) You have finished with voice mail.
 - d) Your message is not right - you want to start again.
 - e) You want to listen again.
 - f) You have more to say.

Anonymous instructions (voice mail - there's more and more of it!)

Диалог

Making an appointment with someone you don't know very well.

Tim Broke is making an appointment with his bank manager.

- T. Broke:** I think it would be a good idea if we meet to discuss this further.
M. Money: Yes, I agree. Just see my Personal Assistant for an appointment.
T. Broke: I'd like to make an appointment to see Mr Money, please.
P.A.: I'll just have a look in his diary. What day would suit you?
T. Broke: Might I suggest Tuesday morning?
P.A.: I'm sorry, he already has an appointment in the morning. Would some time in the afternoon be convenient?
T. Broke: Yes, I could manage early in the afternoon... Mr Money, would you like to meet for lunch?
M. Money: Yes. I'd like that... I'm sorry, I would have loved to but I can't make it on Tuesday. Let's try on Wednesday - are you free on Wednesday?
T. Broke: I'm afraid I'm at a conference all day. Would Thursday suit you?
M. Money: That suits me fine I think, I'll just check with my assistant...:
T. Broke: Where would be the most convenient for you?
M. Money: We could meet at the bank at about noon, and there's a very good Italian restaurant just round the corner.
T. Broke: That sounds perfect. I'll have time to sort out the figures and bring along a complete file with me.
M. Money: I look forward to seeing you on Thursday, then. Goodbye.
T. Broke: Thank you, goodbye.

Changing an appointment

With a rather cross bank manager!

- T. Broke:** Mr. Money, this is Tim Broke. I'm afraid that I'll have to cancel our appointment on Thursday lunchtime, my partner will be out of the office that day. Would it be possible to set up another meeting for the week after?
M. Money: Well, it's not very convenient. I am a very busy man and my diary is very full for that week already.
T. Broke: Would you like to suggest another date that suits you?
M. Money: Let's see. I could make Wednesday in a fortnight. Or we would have to postpone until the Friday after that.
T. Broke: Could you bring forward our appointment? For example at the end of this week or before Thursday next week?
M. Money: The only possibility I can see is a breakfast meeting on Monday. I shall have to juggle with one or two other appointments, though. Otherwise I have no other free moments.
T. Broke: That should be fine. What time would you like me to arrive?
M. Money: 7.30 sharp. I can give you an hour and a half.
T. Broke: Thank you. I'll be at your bank at 7.30, then. Please accept my apologies for this inconvenience.
M. Money: Yes. Goodbye, Mr Broke.

Активный словарь

Asking for an appointment

I'd like to make an appointment to see Mr M., please.
 Yes, certainly.
 I'll just have a look in his diary.

I think it would be a good idea if we meet to discuss this.
 Yes, I agree.
 Just see my PA for an appointment.

Asking for /
Suggesting a date

What day would suit you?
 Would Thursday suit you?
 Are you free on Wednesday?
 Might I suggest Tuesday morning?
 Would some time in the afternoon be convenient?
 Would you like to meet for lunch?
 Would you like to go to...?
 Where would be the most convenient for you?

Answering a suggestion

That suits me fine.
 I could manage early (late) in the afternoon.
 Yes, I'd like that.
 I'm sorry, I would have loved to but I can't make it on Tuesday.
 I'm afraid I'm at a conference all day.
 I'm sorry, he already has an appointment in the morning.

Договориться о встрече

Я хотел бы встретиться с...
 Да, конечно.
 Я сейчас посмотрю в его ежедневнике.
 Я думаю, было бы неплохо встретиться и обсудить это.
 Да, я согласен.
 Договоритесь о встрече с моим личным помощником.

Договориться о дне /
предложить день

Какой день вам подойдет?
 Четверг вам подойдет?
 Вы свободны в среду?
 Может быть, утром во вторник?
 Днем вас устроит?
 Не хотите ли вместе пообедать?
 Не хотите ли пойти в...?
 Где вам будет удобнее?

Ответить на предложение

Это меня вполне устраивает.
 Да, я могу в начале (конце) дня.
 Да, я бы очень хотел.
 К сожалению, во вторник никак не получится.
 К сожалению, я весь день буду на совещании.
 К сожалению, у него уже назначена встреча на утро.

Более эмоционально ответить Yes, certainly, нежели Yes.

Отметьте использование I'm afraid и I'm sorry всякий раз, когда вы хотите сказать что-нибудь негативное.

АКТИВНЫЙ СЛОВАРЬ

Double-checking the details

Уточнить детали

I look forward to seeing you on..., then.
See you on Thursday, then.

До встречи...
Итак, увидимся в четверг.

Cancelling the appointment

Отменить встречу

I'm afraid that I'll have to cancel our appointment.
Would it be possible to make another appointment?

К сожалению, я вынужден отменить нашу встречу.
Когда вы сможете со мной встретиться?

Suggesting another possibilities

Предложить другие варианты

Would it be possible to set up another meeting?
It's not very convenient.
Would you like to suggest another date that suits you?

Когда мы с вами можем встретиться?
Это мне совсем не подходит.
Не могли бы вы предложить другой день, который вас устроит?

Let's see.
I could make...
To postpone / put back
To bring forward
To defer / delay
A breakfast meeting

Дайте подумать...
Я мог бы...
Отложить
Ускорить
Перенести
Деловой завтрак

Giving details

Уточнить детали

7.30 sharp.
I can give you an hour and a half.
Please accept my apologies for this inconvenience.
Yes. Goodbye, Mr Broke.

7.30 ровно (и не позднее).
Я вам даю полтора часа (не больше).
Извините меня за причиненное неудобство.
Да. До свидания, г-н Брук.

Then говорят в конце беседы, уже договорившись о встрече.

Appointment - это официальная встреча.

Date - это неофициальная встреча.

Rendez-vous имеет романтический оттенок.

Деловые встречи за завтраком, принятые в США, становятся все более популярными в Европе.

Когда в ответ говорят только Yes, это означает, что человек недоволен. В противном случае сказали бы Yes, of course.

УПРАЖНЕНИЕ

1 Дополните фразы

- a) I'd like to _____ an appointment with Mr Sevral.
- b) I think we should _____ a meeting.
- c) I _____ be pleased to meet your new Personnel Director.
- d) Would 4pm be _____ ?
- e) I would be _____ if you could reserve me a hotel room.
- f) Please accept my apologies for this _____ .
- g) I regret to inform you that I have to _____ the meeting.
- h) Could we possibly _____ our meeting to Friday?
- i) I look _____ to receiving confirmation of these dates.
- j) I am _____ I shall be away that day.

2 Восстановите диалог по следующим фразам.

- a) I'm afraid she's tied up that day - she's in a conference in Blackpool.
- b) Ms Simons will see you on Tuesday 14th March at 5pm, then.
- c) Hello, could I speak to Ms Simons' assistant, please?
- d) Might I suggest Tuesday at 5pm?
- e) I have several appointments on Monday, but I could manage Tuesday, late in the afternoon.
- f) Speaking.
- g) Thank you for your help. Goodbye.
- h) Never mind. How about the week after?
- i) That suits me fine.
- j) I'd like to make an appointment to see Ms Simons, please.
- k) Thank you for calling. Goodbye.
- l) Certainly, I'll just have a look in her diary. Which day would suit you best?
- m) Can she make Thursday next week?
- n) Is she free on Monday, or can she make Tuesday?
- o) Would some time in the afternoon be convenient?

Incomplete sentences

Making an appointment over the telephone

УПРАЖНЕНИЕ

3 Разместите выражения, обозначающие время, в календаре.

What day did you say?

- a) yesterday
- b) the day before yesterday
- c) tomorrow
- d) the day after tomorrow
- e) yesterday morning
- f) this afternoon
- g) this evening
- h) tonight
- i) tomorrow evening
- j) Saturday night
- k) last week
- l) next week
- m) in three weeks
- n) on Monday
- o) two days ago
- p) next weekend
- q) this weekend
- r) a week ago
- s) in a week's time
- t) in a fortnight

February

Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

March

Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday
29	1	2	TODAY	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

A leap year - високосный год

УПРАЖНЕНИЕ

4 Правильно отреагируйте на следующие реплики. Обратите внимание на официальный или неофициальный стиль.

- a) Would Monday suit you?

- b) Can you make Tuesday next week?

- c) What would be the most convenient for you?

- d) I'll see you on Thursday at 3pm, then.

- e) Shall I pick you up at the factory?

- f) Can you make that a bit earlier?

- g) I'd like to make an appointment to see Mr. Moneybags.

- h) Would you like to meet for lunch?

- i) Might I suggest Wednesday afternoon?

- j) Where did you have in mind?

- k) Would you like to go to the trade fair in Munich?

- l) Do you feel like a drink?

- m) What time would suit you?

- n) I could manage late in the afternoon.

Could you answer me please!

УПРАЖНЕНИЕ

5 Соедините каждую фразу-«мысль» с подходящим кружком.

- a) I'll have to ring him back.
 b) I'm playing golf that afternoon.
 c) I'll have to squeeze her in somewhere.
 d) A breakfast meeting? Seven in the morning?!
 e) That's a real bore!
 f) What a relief, that the meeting's cancelled!
 g) Not likely!
 h) He'd better be here on time.
 i) I hope he won't take too long.
 j) I'll have to go and collect him.

1. 8 o'clock sharp, then.

2. Never mind.

3. Could you make that a bit later?

4. Let's see...

5. I'm afraid that's out of the question.

6. Speak to you later, then.

7. I can give you an hour.

8. Shall I pick you up at the plant?

9. I'm afraid I'm tied up that afternoon.

10. That's a shame.

What you think is not necessarily what you say!

УПРАЖНЕНИЕ

6 Изучите ситуацию и решите, подходит высказывание или нет. Если нет, исправьте!

1. To a friend

I'm afraid I have to cancel our appointment.

2. To a friend

It's not very convenient.

3. To a business contact

Any chance of meeting up this evening?

4. To a business contact

Can we fix a rendez-vous?

5. To a business contact

Would it be possible to set up another meeting?

6. To a business contact

Would you like to suggest another date which suits you?

7. To a colleague

The Managing Director stood me up!

8. To a colleague

We'll have to scrap the project.

9. To anyone!

Can we put back the delivery date?

10. To anyone!

No.

Appropriate or inappropriate?

Диалог

- P. Crane: Good afternoon, could you give me the code for Paris, please?
- Operator: Certainly, that's 00 for international, 33 for France and 1 for Paris.
- P.C.: Thank you. Could you also give me the number for Braccioli Ltd., please?
- O.: How do you spell that?
- P.C.: braccioli.
- O.: Sorry caller, we don't have the name of that subscriber.
- P.C.: Then could you try brachioli?
- O.: Hold the line please... It's 60 62 46 66. Would you like to be connected?...
-
- P.C.: Hello, is that Brachioli Ltd.?
- S.O.: Yes, it is. How can I help you?
- P.C.: Could I speak to Mr Hesse?
- S.O.: I'm sorry, the line's engaged. Would you like to call back later?
- P.C.: Yes please. Could you give me his direct line?
- S.O.: Certainly, it's 01 60 62 46 61.....
-
- S.O.: Good morning, Brachioli Ltd.
- P.C.: Good morning. I'm trying to contact Mr Hesse.
- S.O.: All the lines are engaged - would you like his mobile number?
- P.C.: Yes please.
- S.O.: It's 06 80 18 19 66...

Активный словарь

Когда вам дают информацию по телефону, не стесняйтесь подавать реплики, покажите, что вы хорошо поняли. Например yes, mmm, ok, I get that, I understand.

Asking for and giving information

- Could you give me the code for Paris, please?
- Certainly, that's...
- Could you also give me the number for Braccioli Ltd., please?
- Sorry caller, we don't have the name of that subscriber.
- Could you try...
- Would you like to be connected?
- Could you give me his direct line / extension number?
- Would you like his mobile number?

Запросить и сообщить информацию

- Не могли бы вы сказать мне код Парижа?
- Конечно, это...
- Не могли бы вы мне дать также номер...?
- Сожалею, у нас нет номера этого абонента.
- Будьте добры, попробуйте...
- Вас соединить?
- Не могли бы вы соединить меня напрямую?
- Дать вам номер его мобильного телефона?

Asking for clarification

- How do you spell that?
- Could you spell that please?
- What does P&L mean?
- Did you say sixty-point-one or sixteen-point-one?
- What did you say?
- Sorry, could you say that again, please?

Запросить уточнения

- Как это будет по буквам?
- Скажите по буквам, пожалуйста.
- Что означает P&L?
- Вы сказали 60,1 или 16,1?
-
- Как вы сказали?
- Извините, не могли бы вы повторить?

Taking down information

- Go ahead.
- Shall I read that back to you?
- Yes, just to check.
- Did you get that?
- Loud and clear!
- Could you send me a fax to confirm?
- Could you confirm by fax?

Получение информации

- Диктуйте!
- Прочитать еще раз?
- Да, на всякий случай.
- Вы все записали/поняли?
- Без проблем!
- Пришлите, пожалуйста, факс.
- Не могли бы вы подтвердить по факсу?

Вы можете говорить Repeat please, вас поймут, но это не очень «по-английски»

Do you know...

Буквы алфавита

Если вы можете назвать слово по буквам, вы всегда сумеете объяснить. В приведенной ниже таблице буквы алфавита сгруппированы по созвучию.

1	2	3	4	5	6	7
[eɪ]	[ɪ]	[e]	[aɪ]	[əʊ]	[ju:]	[ɑ:]
say	see	sell	I	owe	you	are
A	B	F	I	O	Q	R
H	C	L	Y		U	
J	D	M			W	
K	E	N				
	G	S				
	P	X				
	T	Z(UK)				
	V					
	Z (USA)					

Если две одинаковые буквы следуют друг за другом, вы говорите double, как и с цифрами.

Для первых букв имен собственных (а также для названий дней недели, месяцев) используйте заглавные буквы.

Следует задавать вопрос:

How do you spell that?

Мнемотехнические средства

a = abc

e = e-mail

i = I am

j = d.j. (disk jockey)

g = G.I.

h = H.M. (His / Her majesty - see James Bond!)

y = Why can't I remember.

r = Toys r'us

Others include: BBC, USA, VIP...

УПРАЖНЕНИЕ

1 Найдите ошибку в каждом списке звуков.

- a) weigh - rate - cash - pay - eight - date
- b) third - three - degree - deep - week - key
- c) ten - when - breath - twenty - lend - even
- d) size - nine - by - five - fifty - time
- e) oh - flow - gross - note - odd - dough
- f) euro - due - two - cubic - Tuesday - volume
- g) half - asset - graph - past - chart - sharp

2 Закончите фразы, сказанные по телефону.

- 1) Good morning, I'd like to _____
- 2) Who's _____
- 3) This is Bob Jones, I'm _____
- 4) Hold _____
- 5) I'll put _____
- 6) Sorry to _____
- 7) The line's _____
- 8) She's on _____
- 9) Can I take _____
- 10) When will _____
- 11) I'll pass on _____
- 12) I can't hear - could you speak _____
- 13) I'll call _____
- 14) Could I leave _____
- 15) Could you tell _____
- 16) Shall I read _____
- 17) I'm sorry, you have _____
- 18) I'm sorry to have _____
- 19) I can't hear you, it's a _____
- 20) I didn't catch _____
- 21) I'm sorry, I don't _____
- 22) I was cut _____
- 23) He hung _____
- 24) It was nice _____
- 25) Thank you for _____
- 26) I look _____
- 27) Could you confirm _____
- 28) I'm sorry, he spends _____
- 29) I'll make sure _____
- 30) Your call is _____
- 31) Please leave your name _____
- 32) Our office hours _____

Odd bod

I wanted to say this...

Диалог

Telephoning a travel agency to buy an aeroplane ticket

- TT: Totaltours Travel Agency, can I help you?
- J. Ridley: Yes, good morning. I'd like to enquire about flights to San Francisco.
- TT: Certainly, what day are you flying on?
- J. Ridley: Out on Wednesday, back on Sunday.
- TT: Would you like to travel Business class or Economy class?
- J. Ridley: It's a long flight, I think. Business class please. By the way, how long is the flight?
- TT: Direct it's a long-haul flight - about 9 hours. With a stopover at Detroit, you'll need to count another 3 hours. There's also a time difference of 10 hours - be careful of the jetlag when you come back!
- J. Ridley: I'd prefer no stopover. Do I need to apply for a visa?
- TT: Not any more. There's a visa agreement between most countries these days. You just need a passport and a return ticket.
- J. Ridley: Do I need any vaccinations or special medical treatment to go to the States?
- TT: Not at all, however I would suggest that you take traveller's cheques. It's very difficult to change money in the smaller towns in the States, but even the supermarkets accept traveller's cheques.
- J. Ridley: Is there a cancellation fee, or do I have to take out insurance?
- TT: There's no need for insurance if you are travelling Business Class. For an Apex flight, it's better. However, you should take out medical insurance.
- J. Ridley: Fine, so what time is the direct flight to San Francisco?
- TT: It leaves from Heathrow airport at 10.15 am. You'll need to check in one hour before departure.
- J. Ridley: That sounds fine. Can you deliver the tickets to my office?
- TT: Certainly. You will need to confirm your reservation 24 hours before departure. Could you give me your credit card number, and your address...

Активный словарь

What might be said to you

- (How) Can I help you?
- What day are you flying on?
- Would you like to travel Business Class or Economy Class?
- Would you like an Apex flight?
- Single / return ticket?
- A long haul / short haul flight.
- There's a stopover at Detroit.
- There's a time difference of 10 hours.
- You may have jetlag.
- You should take traveller's cheques.
- You'll need to check in one hour before departure.
- You'll need to confirm your reservation 24 hours before departure.

What the traveller might say

- I'd like to enquire about flights to...
- Out on Wednesday, back on Sunday.
- What time is the direct flight to...?
- How long is the flight?
- Do I need to apply for a visa?
- Do I need any vaccinations?
- Is there a cancellation fee?
- Do I need to take out insurance?

Что вам могут сказать

- (Чем) Могу я вам помочь?
- В какой день вы уезжаете?
- Бизнес-класс или эконом-класс?
- Вас устроит чартерный рейс?
- Только туда или туда-обратно?
- Длительный рейс/рейс средней длительности.
- Есть посадка в Детройте.
- Разница во времени 10 часов.
- Может быть, вас утомит разница во времени.
- Советую взять дорожные чеки.
- Нужно зарегистрироваться за час до вылета.
- Нужно подтвердить бронь за 24 часа до вылета.

Что может сказать турист

- Я хотел бы узнать насчет рейсов в...
- Вылет в среду, возвращение в воскресенье.
- В котором часу прямой рейс на...?
- Сколько времени длится полет?
- Мне нужна виза?
- Мне нужно сделать прививки?
- Нужно ли платить неустойку при отмене заказа?
- Мне нужна страховка?

На американском английском: one-way или round trip.

«Получить информацию» можно перевести как enquire или inquire; а также an enquiry или an inquiry.

ДИАЛОГ

Telephoning a travel agent to buy a train ticket

- Easytravel:** Good morning, Easytravel. How can I help you?
H. March: I'd like to book a return to Edinburgh, please.
Easytravel: Of course, first or second class?
H. March: First class, please, and could you tell me how often the trains go?
Easytravel: Certainly. Once every three hours.
H. March: Is it an inter-city or a high-speed train?
Easytravel: There are both, sir. Which would you prefer?
H. March: I'd rather travel high-speed. Do I need to reserve a seat?
Easytravel: Yes, you do. Aisle or window seat?
H. March: Window will be fine, thank you. So, what time does the train go?
Easytravel: I would suggest the 10.15. Which day are you travelling on?
H. March: Friday, and I'll be coming back on Monday. How much is the ticket?
Easytravel: That'll be £134.50. How would you like to pay?
H. March: Could you put it down on the company bill? Thank you very much.
Easytravel: Thank you for calling. I'll have the tickets sent round to your office...

Telephoning a travel agent to book a ferry ticket

- R. Murdoch:** I'd like a 5-day return to Calais, please. When do the ferries leave and how long is the crossing time?
Ferries: There's one every hour. The crossing takes around 75 minutes. Have you got a car?
R. Murdoch: Yes, I have.
Ferries: How long is the car, and have you got a roof-box or are you towing anything, for example a caravan?
R. Murdoch: It's a standard saloon, with nothing on the roof.
Ferries: Would you like to travel "Club Plus" - we have a special service for Business travellers?
R. Murdoch: That's a good idea.
Ferries: I will send you a voucher which you give in when you arrive. Then you will have to go to Lane 15 after you have been through passport control and customs. How would you like to pay?
R. Murdoch: Credit card, please, here's my number...

АКТИВНЫЙ СЛОВАРЬ

What might be said to you

First class or second class?
 Once every three hours.
 Once / twice / three times an hour.
 On the hour and 25 minutes past the hour.
 Aisle or window seat?
 That'll be / That makes £34.20, please.
 I'll have the tickets sent round to your office.

What the traveller might say

I'd like to book a return to Edinburgh, please.
 Could you tell me how often the trains go?
 Is it an inter-city or a high-speed train?
 Is it a direct train or a slow train (US an accommodation train)?
 Do I need to reserve a seat?
 How much is the ticket?
 What time does the train go?
 Could you put it down on the company bill?

What might be said to you

Have you made a booking?
 Have you got a car?
 How long is the car?
 Are you towing anything?
 I will send you a voucher.
 Lane 15 after you have been through passport control and customs.
 How would you like to pay?

What the traveller might say

I'd like a 5-day return / flexible (open) return
 When do the ferries leave?
 How long is the crossing time?

Что вам могут сказать

Первый или второй класс?
 Каждые три часа.
 Один, два, три раза в час.
 Каждый час и 25 минут спустя.
 Место у прохода или около окна.
 Это будет стоить 34,20 фунта.
 Я отправлю билеты к вам в офис.

Что может сказать турист

Я хотел бы забронировать один билет до Эдинбурга и обратно.
 Не могли бы вы сказать, как часто ходят поезда?
 Это скорый поезд или высокоскоростной?
 Это скорый или пассажирский поезд?
 Должен ли я забронировать место?
 Сколько стоит билет?
 Когда отправляется поезд?
 Не могли бы вы это отнести на счет моей компании?

Что вам могут сказать

Вы забронировали?
 У вас есть машина?
 Какова длина машины?
 У вас есть прицеп?
 Я вам вышлю контрольный талон билета.
 Путь 15 после прохождения паспортного контроля и таможни.
 Как будете платить?

Что может сказать турист

Билет туда и обратно, действительный в течение 5 дней.
 Когда отходят паромы?
 Сколько времени длится переправа?

УПРАЖНЕНИЕ

1 Выберите нужное слово в каждой фразе.

Which is the right word?

- Do we need to apply for a visa / cancellation?
- Have a good travel / trip.
- I'd like to book / reserve a flight to Sydney.
- I'd like to enquire / inquire about a train to Manchester.
- How much / many is a ticket to Ryde?
- He wants a single / simple ticket to Madrid.
- There's an 8-hour time difference / jetlag between Paris and New York.
- He's very tired today - he must be suffering from time difference / jetlag.
- You need to check in / register 30 minutes before take-off.
- The journey / travel will take 5 hours.
- The trains leave one time / once an hour.
- Air travel / Air voyage is the fastest way to go to most places.

2 Поставьте фразы диалога в правильном порядке.

Jumbled conversation

- Hold on, please... There's a flight at 06.45.
- Business Class, please.
- That's fine, I'll have the tickets delivered to your office.
- How long is the flight?
- Would you like an aisle seat or a window seat?
- There's a flight at 15.10. You'll arrive back in Paris at 16.40.
- Hello, I'd like to book a return flight to Morocco, please.
- That would be fine. How much is the ticket?
- Could you charge it to the company account? I work for PTP Ltd.
- Yes certainly, which day are you travelling?
- What about the return journey? I'd like to leave some time in the afternoon.
- Would that be Business Class or Tourist Class?
- Thank you very much.
- Window, please.
- It'll take an hour and a half. You'll need to check in one hour before departure.
- Out on Monday, back on Thursday. I'll need to be there early on Monday.
- Hold the line, please. I'll just check the reservation for you... That's fine. How would you like to pay?

УПРАЖНЕНИЕ

3 Прочитайте фразы-«мысли» и решите, что вы должны сказать.

I say what I think.

- Time flight to Brussels?

- Length of flight?

- Which class?

- You will stop and wait in Karachi.

- I'm tired after a long and distant journey.

- One way or both ways?

- Want to reserve flight to Bonn.

- What's the cost?

- Frequency of flights / trains?

- Visa?

- Pay with what?

- What time next train?

- One, two, three, four times.

- Be at airport 30 minutes before plane goes.

Диалог

Booking a hotel room on the telephone

- BH:** Bell's Hotel, how can I help you?
- J. Smith:** I would like to reserve a single room with bath in the name of Smith.
- BH:** Certainly, sir. What date?
- J. Smith:** The 16th June for two nights.
- BH:** I'm sorry, we're fully booked on 17th June.
- J. Smith:** That's all right, I'll come on 15th June instead, for two nights.
- BH:** Would you like full board or half board?
- J. Smith:** Half board please. Could you tell me the price, please?
- BH:** That's £44.50 per room per night, including full English breakfast and VAT.
- J. Smith:** Do you have air-conditioning in your rooms?
- BH:** I'm afraid not.
- J. Smith:** It doesn't matter.
- BH:** All right, Mr Smith. That's a booking for a single room for two nights beginning 15th June.
- J. Smith:** Could you send me a confirmation?
- BH:** Certainly. Could I have your name and fax number or address?
- J. Smith:** Of course, it's... I'll be arriving late, could you hold the room until 9.30pm?
- BH:** Certainly, but for a late check-in we'll require a deposit. Could you give me your credit card number?
- J. Smith:** It's 0331 4535.
- BH:** Thank you for calling Bell's hotel. We look forward to meeting you.

Активный словарь

What you may be offered

- A single / twin room
A double room
- A suite with bath / shower / bathroom
A front room
To look onto the sea
Would you like full board or half board?
Do you have air-conditioning in your rooms?

Booking

- Bell's Hotel. How can I help you?
I would like to reserve /book...
... in the name of Smith.
Certainly, sir. What date?
The 16th June for two nights.
I'm sorry, we're fully booked on 17th June.
I'm afraid we have no vacancies on that date.
I'm afraid not.
Could you tell me the price, please?
That's £44.50 per room per night. Including full English breakfast and VAT.

Confirming

- That's a booking for a single room for two nights beginning 15th June.
Could you send me a confirmation?
Could you hold the room until 9.30pm?
For a late / early check-in we'll require a deposit.
We look forward to meeting you.

Что вам могут предложить

- Одноместный/двухместный номер
Двухместный номер (1 двухспальная кровать)
Квартира в гостинице с ванной/душем/ванной комнатой
Номер, выходящий на улицу
Выходить на море
Вы хотите полный пансион или полупансион?
У вас в номере есть кондиционер?

Бронирование

- «Бэлс отель». Чем могу вам помочь?
Я хотел бы забронировать...
...на фамилию Смит.
Конечно, г-н. На какое число?
На 16 июня на 2 ночи.
К сожалению, на 17 июня у нас нет мест.
К сожалению, в этот день у нас нет мест.
Боюсь, что нет.
Не могли бы вы сообщить мне цену?
Номер стоит 44,50 фунта за ночь.
Английский завтрак и НДС включены.

Подтверждение

- Это бронь одноместного номера на 2 ночи с 15 июня.
Не могли бы вы прислать подтверждение?
Не могли бы оставить за мной номер до 21.30?
Мы требуем залог в случае позднего/досрочного прибытия.
С нетерпением ждем вас.

Англичане предпочитают принимать ванну, а не душ.

Если у вас информация неприятного свойства, начинайте фразу с I'm afraid/ I'm sorry.

Continental breakfast означает европейский завтрак.

УПРАЖНЕНИЕ

4 Соедините начало каждой фразы с подходящим по смыслу концом.

Top and Tail

1. Good morning, Hospitable Hotel
 2. I'd like to book
 3. Certainly, what
 4. Would that be full
 5. Would you like a suite or
 6. How much does it cost
 7. The price includes
 8. I'm afraid
 9. Could you send me
 10. I won't arrive before 9pm.
 11. For all reservations, we require
 12. Do you offer weekend
 13. We will need full
 14. We would like refreshments
 15. Please find enclosed
- a) a double/single/twin?
 - b) we're fully booked.
 - c) could you hold the room?
 - d) rates?
 - e) a confirmation by fax?
 - f) how can I help you?
 - g) deposit.
 - h) at 10am and 4pm.
 - i) breakfast and all taxes.
 - j) conference facilities.
 - k) date?
 - l) per night, please?
 - m) a room.
 - n) a cheque for the deposit.
 - o) board or half board?

УПРАЖНЕНИЕ

5 Дополните фразы словами из списка, приведенного ниже.

full-board	bring forward	fully booked
arrive	booking (x2)	cancellation fee
needing	twin	charge
hold	deposit	single
change	booked	cancel

I have
to change
the booking

- a) I'm afraid the hotel is _____ on 20th April.
- b) I'm afraid I won't _____ until 10pm. Can you _____ the room?
- c) I'm afraid that I have to _____ the _____ for Mr Jones, he can't come.
- d) We'll have to _____ you a _____, I'm afraid.
- e) Could you _____ the _____ for Fred Smith from 18th to 19th January?
- f) I would like to _____ the block booking from May to March, is it possible?
- g) We _____ seventeen bedrooms for the conference, but we'll only be _____ fourteen, I'm afraid.
- h) My client would rather have half-board than _____ as we booked.
- i) Can you give me back the _____ if I cancel the booking?
- j) Our salesmen want to sleep alone! We would like to have fourteen _____ rooms rather than seven _____ rooms, please.

Диалог

Ordering by telephone

- Customer:** Good morning, is that Traditional Tools Inc?
- S.O.:** Yes, that's right. How can I help you?
- Customer:** I would like to place an order.
- S.O.:** Hold the line, please. I'll put you through to Order Enquiries.
- Clerk:** Order Enquiries, how can I help you?
- Customer:** We received your catalogue last week, and I'd like to order some tools, please.
- Clerk:** Certainly. Could you quote the reference numbers?
- Customer:** Let me have a look... Right, two woodwork chisels, reference 0830, one electronic drill, reference 0942, and one hammer, reference 0845.
- Clerk:** I'll just key that in. Two chisels at \$5.60, one drill at \$137.20 and one hammer at \$13.72.
- Customer:** Could you check the price of the drill? Has the price gone up?
- Clerk:** We have two models, sir. The 0942 is the better-quality model.
- Customer:** You're right, that's the model we need.
- Clerk:** Shall I confirm the order then? Could I have your company name and address or do you have an account with us?
- Customer:** I'm calling from Roof Ready Ltd. Our account number is 764/RR.
- Clerk:** Oh yes - the address is Carpenter's Road, Tewksbury?
- Customer:** That's right. As this is a repeat order, could you grant us a discount?
- Clerk:** I'm sorry, that's not company policy. However, we could allow you a longer credit period.
- Customer:** Thank you. We need the goods urgently, can you supply them from stock and dispatch them at once?
- Clerk:** I'm afraid there's a two-week lead time but I'll check with production. We should be able to send the goods by the end of the month at the latest.
- Customer:** Well, please do your best.
- Clerk:** How would you like delivery to be made - rail, road or air freight?
- Customer:** I think air would be the quickest.
- Clerk:** There will be a small supplement for air freight on the invoice.
- Customer:** That's OK - I'll send you an order confirmation by fax. Thank you for your help.
- Clerk:** Thank you for calling. Goodbye.

Активный словарь

Presenting the situation

We received your catalogue last week.
I would like to place an order for 10 saws.
I'm calling with a repeat order.
We received your quote and we're ready to order.
Have you got the details of our last order?
Let me have a look...

Placing the order

I'll put you through to Order Enquiries.
Could you quote the reference/item number?
I'll just key that in/book your order.
Shall I confirm the order then?
Could I have your company name and address?
Do you have an account with us?
Would you like to pay by cheque or by credit card?

Negotiations

Could you check the price of...?
Has the price gone up?
As this is a repeat order, could you grant us a discount?
I'm sorry, that's not company policy.
We could allow you a longer credit period.

Dispatch

We need the goods urgently.
Can you dispatch them at once?
I'm afraid there's a two-week delivery time.
The delivery deadline is...
Can you supply them from stock?

How would you like delivery to be made?

Изложение ситуации

Мы получили ваш каталог на прошлой неделе.
Я хотел бы разместить заказ на 10 пил.
Я звоню, чтобы возобновить заказ.
Мы получили вашу смету и готовы сделать заказ.
У вас есть информация о нашем последнем заказе?
Сейчас посмотрю.

Размещение заказа

Я вас соединю с отделом заказов.
Назовите, пожалуйста, каталожный номер/артикул.
Я оформлю заказ.
Я подтверждаю заказ?
Вы можете мне дать название и адрес вашей компании?
У вас есть счет в нашей компании?
Вы заплатите чеком или кредитной картой?

Переговоры

Вы не могли бы проверить цену на...
Цена повысилась?
Раз это повторный заказ, может, сделаете нам скидку?
К сожалению, это не в правилах компании.
Мы можем предоставить вам кредит на более длительный срок.

Отправка товаров

Нам срочно нужны эти товары.
Вы можете их отправить сразу же?
К сожалению, срок поставки 2 недели.
Крайний срок поставки...
Вы можете нам поставить товар прямо со склада?
Какой способ поставки вы предпочитаете?

УПРАЖНЕНИЕ

In the right
order

1 Восстановите диалог.
Внимание: иногда две строчки подряд могут быть репликами одного человека.

- a) Can you dispatch the goods at once?
- b) Hold the line, I'll just put you through.
- c) Shall I confirm the order?
- d) Oh, has the price gone up?
- e) Yes, that's XBY/D4.
- f) Thank you for your calling.
- g) We would like to place an order for your new software.
- h) We really need the software before then, please do your best.
- i) Let me just check... price reductions... yes certainly, you are a good customer!
- j) Could I have order enquiries, please?
- k) No it hasn't, but it is a new product and very competitive.
- l) Yes, please do. Could you send me an order confirmation by fax?
- m) Good morning, we received your catalogue last week - many thanks.
- n) I'm calling from BIC Inc. We have an account with you.
- o) I'm afraid there's a two-week delivery delay on these goods, we have a lot of demand.
- p) Hold on a minute, I'll just key that in.
- q) Certainly. Thank you for your help.
- r) Yes, here we are, 24 High Street. That's fine.
- s) Could you grant us our usual discount of 10%.
- t) Certainly, could you quote the reference number, please?
- u) Could I have your company name and address?
- v) Of course, we will, I'll dispatch them as soon as possible. Now, that'll be £280.00.

УПРАЖНЕНИЕ

2 Прочтите инструкции, записанные на автоответчик, и напишите сообщение, которое вы бы оставили.

This is 01 45 51 63 78, Open Orders Inc. There is no one on the premises at the moment, but you may leave your order after the tone. Please leave your name, address and account number. Then, quote the item number from our catalogue, the quantity of goods required and the size, if applicable. We will fax you an order acknowledgement and dispatch the goods as soon as possible. Thank you for your call.

Order from: Susan Small, Easy Exchange, 5 Pound Street,
Newbury.

A/C № 00003542

40 Euro-converters - item № 673/EU - € 5 each? quantity discount

Needed before 30/10/01

24-hour Order
Recording
System.

Диалог

Sometimes you look up or dial a number too quickly!

- S. operator:** Jones and Bones Inc. How can I help you?
Will Blais: Good afternoon, I'd like to speak to Nigel Jones, please.
S. operator: Hold the line, please...
I'm sorry, there's nobody of that name here. What number are you calling?
Will Blais: 012 527 9345
S. operator: I'm sorry, you must have got the wrong number. This is 012 527 9344
Will Blais: I'm sorry to have bothered you. Goodbye.
S. operator: Goodbye.

Sometimes it is difficult to hear what the other person is saying.

- A. Gauthier:** Good morning. Could I speak to Priscilla Cayton, please.
S. operator: I'm sorry, this is a bad line, I can't hear you very well.
A. Gauthier: Could I speak to Priscilla Cayton, please.
S. operator: I'm sorry, I still don't understand.
A. Gauthier: Priscilla Cayton, please.
S. operator: This is a very bad line, I can't hear you.
A. Gauthier: Oh yes, I'm on a mobile, it's not always very clear. I need to speak to Priscilla Cayton, please.
S. operator: Ah, that's better, could you spell that, please?
A. Gauthier: P-R-I-S-C-I-L-L-A C-A-Y-T-O-N.
S. operator: Could you speak up, please!
A. Gauthier: P-R-I... Hold on, I'm just going under a tunnel!
S. operator: I didn't catch that, could you speak more slowly, please?
 ...
S. operator: He hung up on me!

Once you are at the top of a hill, you can try again (not while driving your car, of course!).

- A. Gauthier:** Hello, this is Arnaud Gauthier again. We were cut off. Could I speak to Priscilla Cayton, please?
S. operator: I don't speak very good English. Could you speak more slowly please?
A. Gauthier: Priscilla Cayton, please.
S. operator: What is her extension number?
A. Gauthier: 4049.
S. operator: Hold the line, please... I'm sorry, you must have the wrong extension.
A. Gauthier: I'll call back later.

Активный словарь

The problems you could come across

- I'm sorry, there's nobody of that name here.
 I'm sorry, you must have got the wrong number.
 I'm sorry, you must have dialled the wrong number.
 I'm sorry, you must have the wrong extension.
 I'm afraid I think you must have the wrong number.
 I'm sorry, this is a bad line.
 I'm sorry, I can't hear you very well.
 I'm sorry, I (still) don't understand.

I can't get through to....

Questions you may be asked

- What number are you calling?
 What is her extension number?
 Could you spell that, please?
 Could you speak up, please?
 Could you speak more slowly, please?
 Could you speak into the receiver?

What the operator might say

- This is 012 527 9344.
 That's better.
 I didn't catch that.
 I don't speak very good English.

He hung up on me!

What you might say

- I'm sorry to have bothered you.
 I'm on a mobile.
 It's not always very clear.
 We were cut off.
 I'll call back later.

Проблемы, с которыми вы можете столкнуться

- К сожалению, здесь нет никого с такой фамилией.
 К сожалению, вы набрали неправильный номер.
 К сожалению, вы ошиблись номером.
 К сожалению, у вас неправильный номер.
 Боюсь, у вас неправильный номер.
 К сожалению, на линии помехи.
 К сожалению, я вас плохо слышу.
 К сожалению, я (по-прежнему) не понимаю.
 Мне не удастся соединиться...

Вопросы, которые могут вам задать

- Какой номер вам нужен?
 Какой у него номер телефона?
 Скажите, пожалуйста, по буквам.
 Говорите, пожалуйста, громче!
 Говорите, пожалуйста, медленнее!
 Говорите, пожалуйста, в трубку!

Что может сказать секретарь

- Это номер 012 527 9344.
 Так лучше.
 Я не понял.
 Я не очень хорошо говорю по-английски.
 Он не стал меня слушать!

Что вы можете сказать

- Извините за беспокойство.
 Я звоню с мобильного.
 По-прежнему не очень понимаю.
 Нас разъединили.
 Я перезвоню позже.

Отметьте, что каждый раз фраза начинается с I'm sorry (к сожалению). Можно также сказать I'm afraid (боюсь).

Более вежливые фразы позволяют только предположить, что у него неправильный номер.

УПРАЖНЕНИЕ

1 Все слова/выражения перепутаны. Восстановите порядок.

The wrong number and other problems

- a) M'I FIDARA
- b) GORNW BURNEM
- c) I T'NDO SDNATUNRED
- d) THCAC TTAH
- e) I A'TNC RAHE OUY
- f) TUC FOF
- g) GHNU PU
- h) TT'AHS TTREEB
- i) LSELP HATT
- j) DBA ELNI
- k) DOBYON
- l) M'I RYOSR
- m) KPASE WYLLSO
- n) AKSPE PU

2 Что бы вы сказали при следующих обстоятельствах?

Can you hear me?

- a) You have dialled the wrong number.

- b) Someone else has dialled the wrong number.

- c) There is an interference on the line.

- d) Your English is not very good.

- e) You were suddenly disconnected.

- f) You didn't comprehend what someone said.

- g) You want the person to stop speaking so fast.

- h) You want the person to speak louder.

УПРАЖНЕНИЕ

3 Найдите вопросы, которые соответствуют ответам, приведенным ниже.

a) I'd like to speak to someone about a bill.

b) I'll hold on.

c) This is Arthur Anderton of AA Ltd.

d) Yes of course. I'll put you through to the Personnel Department.

e) Never mind.

f) Yes, I'll call back then.

g) Not at all, goodbye.

h) I'll make sure he gets the message.

i) She should be in the office after 5pm.

j) Certainly, go ahead.

k) 081 607 3149

l) S-I-M-O-N-S-T-E-R-N

What was your question comment?

Do you know...**Services offered by telephone companies**

*Сведения для
туристов
в англоязыч-
ной стране.*

Alarm Calls

Your phone becomes an alarm clock. Set the time using the 24-hour clock. When your call comes through it will ring several times. If you do not answer it, the phone will ring again, but a second time only.

Help making calls

If you need help making a call, contact the Operator free of charge.

Ring back

No need to spend ages redialling an engaged number. Press 5 when you hear the engaged tone and Ring Back will keep trying the number for 45 minutes. When the line is free, your phone will ring - just pick it up, and you're connected.

Call waiting

Lets you know when someone is trying to call you and you are already on the line. You can finish your original call, or swap between both calls.

Three Way Calling

You can speak to two other people at the same time, even if one is abroad.

Call diversion

Enables you to divert calls to another number, including your mobile.

Cashless Calls

There is a choice of charge cards. You can make calls using someone else's phone, with the cost automatically charged to your (or your office) account.

Reverse Charge (Collect)

Use the operator to call someone if they agree to accept the cost of the call, or for someone to call you if you accept the cost of the call. This service is not available to all numbers.

Telemessages

Use the operator to arrange for a message you give over the phone to be delivered by post the next day.

Call sign

To distinguish between incoming calls. You have an extra phone number on your existing line and when that number's rung, your phone rings with a different sound.

Caller display

Shows the number of a caller before you pick up the phone. You will need caller display compatible equipment.

Call return

By dialling... you can find out the number of the last person to call you, together with the date and time they rang. To automatically dial their number, press 3.

Call minder

Will take a message for you when you are already on the phone or when you don't answer. It can store up to 30 messages. To retrieve your messages, dial....

Withholding your number

If you don't want your own number to be identifiable by the person you are calling, dial... before you dial their number, and your number will be withheld.

Call barring

This lets you stop certain types of call - for example, international or premium rate - being made from your phone. It can also stop calls from coming into your phone.

Adult Premium Rate Services

If you are over 18 you can be issued with a PIN (Personal Identity Number) to make calls from anywhere as all calls are charged to your account.

УПРАЖНЕНИЕ

4 Соедините указания с рисунками.

Using a public telephone

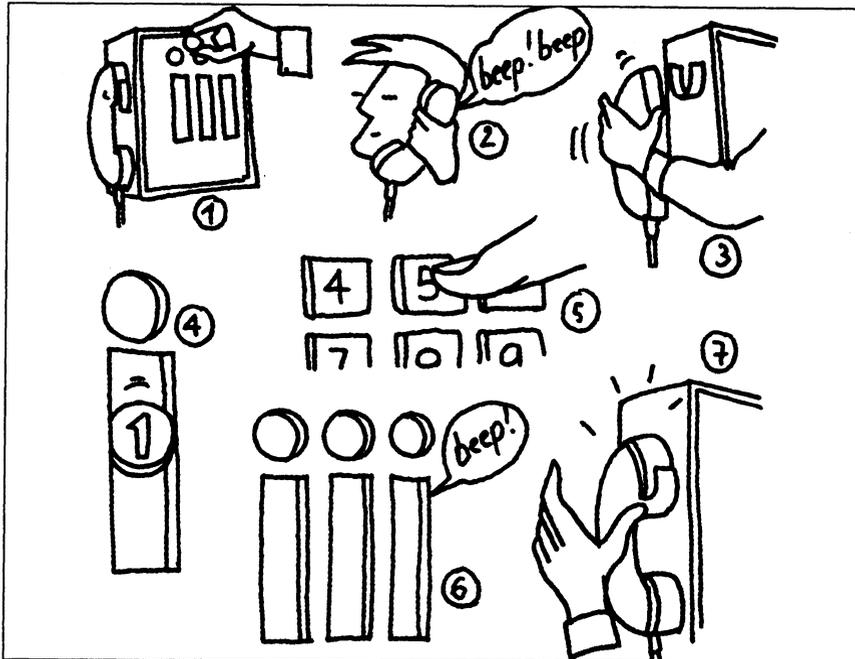
TELECOMMUNICATIONS

PAY PHONES in Teletown operate with a phone card (teletcard) that can be bought at post offices, at a paper shop, or at a kiosk in a supermarket. All Teletown telephone numbers have 12 digits.

THIS PHONE TAKES CASH OR PHONE CARDS ONLY

(For nearest coin / credit card machine, see list below)

- Lift receiver
- Insert coins or card.
- Dial number (check list of area codes for first four digits).
- You will hear the dial tone.
- If no answer, replace receiver.
- Coin will be returned in box below.
- If paying in cash, you will hear a signal to warn you when your money runs out.



УПРАЖНЕНИЕ

5 Прочтите заметки и ответьте, правильно это или нет.

PAY AND GO

“Pay as you go” roaming available from 1st September 2004.

PAY AS YOU GO SERVICE WITH:

- A range of top branded handsets for making quality calls
- No voucher expiry
- No service charges
- Text messaging
- Free voicemail answering service
- A NEW international “roaming” service

STAY IN CONTROL:

- Check how much money you have left on your account
- Top up your account using a voucher or debit or credit card
- Check your account details
- Get information on new services
- Speak to Customer services

EXTRA SERVICES:

- Caller display
- Free calls to your best friend (and change the number when you top up)
- Free access to the Internet
- INFOTouch - up to the minute information on sport, news, travel, lottery...
- 98% of the population in Europe covered - and much of the rest of the world
- 14-day customer satisfaction guarantee / One year product guarantee

THE PACK:

- Up to 240 minutes talktime.
- Standby time - battery lasts for up to 100 hours
- Recharge time - battery only 3 hours 20 minutes to recharge
- Size - 140 x 50 x 25 mm
- Weight 140 g
- 120 name and number phone book
- Choice of 20 ring tones
- User-friendly design and display
- Capable of using AA batteries for emergency use (accessory included)

- You pay for the time you use.
- You have to pay a service charge.
- You can talk for up to 4 hours.
- You know automatically who is calling.
- You can credit your account with a voucher, debit or credit card.
- There is a good choice of quality phones.
- The mobile doesn't have a teletext service.
- You can read and write messages.
- You can ring your best friend for nothing.
- You have to buy an extra component to use ordinary batteries.
- You can retrieve your voicemail messages.
- You have to pay extra to use Internet.

What can I do with a mobile?

УПРАЖНЕНИЕ

- m) You cannot listen to your account details.
 n) You can speak to an advisor.
 o) You can only call a few other countries abroad.
 p) You can memorise 110 names and numbers.
 q) There is no guarantee.
 r) The mobile is small and lightweight.

6 Соедините слова в кружке с подходящим рисунком.

mobile phone	battery	alarm call
payphone/phone box	ring back	voucher
calling card	caller display	phone bill
overseas call	call barring	teletext

No international calls authorised. (1)

Sports	151
News	152
Travel	153
Weather	154
Fashion	155
Shopping	156...

(3)

CHEAPO TELEPHONES

Monthly rental	€10.00
National calls	€ 4.50
International calls	€12.50
Internet services	€15.00
TOTAL	€42.00
To be paid before 01/01/02	(2)

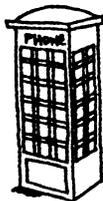


Incoming call
01 54 63 21 01 (5)

New York, that's 00-1(212)570-0198 (6)



Beep, Beep
Oh no! It's already 6.30am!
(9)



Prepaid for 10 hours calling on mobile number.....
Code number.....
Please present to receive your calling card. (10)

Can you remember the words?

В ПИСЬМЕ

ТЕКСТ

A job application

...
14, Weston Street
Thornaby T517 9PH

The Personnel Director
Prestigious Plastics
24 Rawlings Street
London SW12 5LX

18th November 2004

Dear Sir / Madam,

With reference to your advertisement in the *Daily Mull*, I should like to apply for the job of Supplies manager.

For the past eight years I have worked as a supplies assistant for a local company. Due to personal reasons, I have to move to London within the next month.

My present job involves follow-up of orders, inventory control and keeping the stock books, just-in-time stock management, and developing more efficient storage facilities.

Before this job, I was a YT trainee with Underdogs, and completed the relevant stock management courses.

I have always enjoyed the challenge of a well-run supplies department and the constant need for improvement and value analysis in every part of factory life. I think my previous experience will be an asset and that I could contribute significantly to your team.

I am prepared to work on Saturdays, and shift work. I have my own transport.

I am available for interview at any time and can start work immediately. References are available from my present and previous employers.

Please find enclosed a copy of my CV for your further information.

I look forward to hearing from you.

Yours faithfully,

АКТИВНЫЙ СЛОВАРЬ

(COMPANY LETTERHEAD)

Sender's address

Addressee's address

Date (без названия города) 28th September 2004

2nd September 2004/
2 September 2004

Our Ref:

For the attention of...
To whom it may concern

Dear Sir / Madam / Sirs
Dear Mr / Mrs / Miss / Ms

The body of the letter

I am writing...
to confirm...
to apologise for...
in answer to...
to thank you for...
to inquire about...
to inform you that...
regarding...
with reference to...

More details

We enclose... / Please find enclosed...
Please contact us if you require any further information.
Should you require any further information / assistance.

Можно писать и так и этак.
С прописной буквы пишутся названия дней недели и названия месяцев.
Если нужно - иногда Our Ref: и Your Ref:
Если необходимо (иногда на конверте). Без обращения и очень официально - не злоупотреблять.
Не убирайте dear.
Мистер, миссис, мисс, миз (женщина, замужняя или нет). За этими обращениями следует фамилия.

Текст письма

Я пишу...
чтобы подтвердить...
чтобы извиниться...
в ответ на ...
чтобы поблагодарить вас за...
чтобы осведомиться о...
чтобы сообщить вам о...
что касается...
относительно...

Дополнительные сведения

В приложении вы найдете...
Обращайтесь к нам, если вам требуется дополнительная информация.
Если вы захотите получить дополнительную информацию / помощь... (более официально).

Opening salutation

АКТИВНЫЙ СЛОВАРЬ

Please do not hesitate to contact us. Без колебаний обращайтесь к нам.
 We shall be pleased to send you... Мы будем рады вам выслать...
 Please could you...? Не могли бы вы...?
 I would be grateful if you could... Я был бы вам признателен, если бы вы соизволили... (более официально).
 Please acknowledge receipt of... Подтвердите, пожалуйста, получение...

Closing salutation

We / I look forward to... В ожидании...
 ...hearing from you. вестей от вас.
 ...meeting you. встречи с вами.
 ...seeing you.
 ...doing business with you. взаимовыгодных сделок.
 ...receiving an order from you. получения вашего заказа.
 in the near future в ближайшем будущем
 Yours faithfully Если вы обратились к адресату Dear Sir/Madam
 Yours sincerely

Формулы вежливости в конце письма

At the end

Signature подпись
 Name имя, за которым следует фамилия
 Position in the company должность
 Enc: в приложении (количество страниц, что прилагается)
 cc. копия для... (с указанием фамилий лиц, которым направляется копия)
 bcc. копия без указания адреса - вы не указываете фамилии лиц, которые получат копию

В конце

УПРАЖНЕНИЕ

1 Какое выражение вы бы употребили, чтобы сообщить, что а) вы подтверждаете получение (или хотите получить уведомление о получении) корреспонденции или поставки... б) вы пишете от чьего-либо имени.

1. We acknowledge receipt of your letter of 28th January 2005.
2. I am writing on behalf of Mr A.J. Jones, who requested me to make contact with you. (formal)
3. Thank you for your letter of 16th December 2004.
4. Please acknowledge receipt of this letter.
5. Mr Brown asked me to get in touch with you concerning your new ABS brake system. (informal)
6. We received delivery this morning of the samples we requested. However...

2 Три человека написали одно и то же официальное письмо. Но в формулировках есть ошибки. По-вашему, какое письмо привлечет внимание?

Jeremy	Rachel	Michael
Dear Sir / Madam	Dear Mr Spencer	Dear Henry
Thanks for.	Thank you for.	I would like to thank you for.
Please find enclosed.	We are pleased to enclose.	Attached is.
I shall be pleased to send you a copy...	Should you require a copy, we shall...	If you want, I can send you...
Should you require any further information...	If you require any further information...	Want you more information...
Just call.	Please do not hesitate to contact us.	I can send it.
Can you...	Could you please...	I would be grateful if you could...
I'll see you on Friday.	We look forward to seeing you on Friday.	I look forward to seeing you Friday, then.
Soon	In the near future	Shortly
Yours sincerely.	Yours faithfully.	Best regards.

Odd useful expressions

You get the sack!

ТЕКСТ**Making an enquiry**

I am writing with reference to your range of recycled paper products which I recently saw on display at the Newfoundland Trade Fair. We would be very interested in receiving further information about your products. We would therefore be grateful if you could send us a copy of your current price list together with any available samples.
We look forward to doing business with you in the near future.

Replying to an enquiry

Thank you for your letter of 21st February in which you expressed an interest in our recycled paper products. Please find enclosed a copy of our latest catalogue illustrating our full range of high-quality, environment-friendly paper, envelopes, notebooks, and other stationery items. I am sure you will find our range both exciting and original.

Suggesting an alternative

We regret to inform you that the product you requested is no longer available, and has been superseded by the... As you will see from the leaflet, this new model has the advantage of... and..., at an extremely competitive price.
I am also enclosing several samples so that you can judge their quality yourself.
If you should require further information, please do not hesitate to contact us.
We look forward to hearing from you soon.

АКТИВНЫЙ СЛОВАРЬ**Making an enquiry**

With reference to...
Following your advertisement in...
I am writing with reference to your...
We would be very interested in receiving further information about...
We would be grateful if you could send us...

Запросить информацию

Касательно...
В связи с вашим сообщением в...
Я пишу по поводу...
Мы желали бы получить дополнительную информацию относительно...
Мы будем вам признательны, если вы вышлете нам...

Replying to an enquiry

Thank you for your letter of 21st February in which you expressed an interest in our...
Please find enclosed...

Ответить на запрос информации

Мы вас благодарим за ваше письмо от ..., где вы проявили интерес к нашим...
Вы найдете в приложении...

Suggesting an alternative

We regret to inform you that...
The product is no longer available.
It has been superseded by...
As you will see from the leaflet...

Предложить альтернативу

С сожалением сообщаем вам...
Товара больше нет в наличии.
Он был заменен на...
Прочитав буклет, вы узнаете...

УПРАЖНЕНИЕ

1 Прочтите выдержки из писем, приведенные ниже, и подчеркните ключевые выражения и слова.

Could it be useful?

a)

Dear Sir,
In answer to your letter of 19th August 2004, inquiring about our plastics process, we enclose a descriptive catalogue and price list.
We look forward to doing business with you in the near future.

b)

Sir,
I am writing to inform you that following several letters on my behalf, I have still not received payment for delivery of 40 dining room chairs on 4th April 2004.
I would be grateful if you could proceed to payment within the next 10 days. If we do not receive payment, we will be obliged to take legal action.
I look forward to hearing from you in the near future.

c)

Dear Mrs Jones,
I am writing to inquire about your "Speedy Spare Parts" delivery service.
Could you please contact us as soon as possible.
Yours sincerely,

d)

Dear Mr Bones,
Thank you for your letter regarding "Speedy Spare Parts".
We shall be pleased to send you our new catalogue and price list. Please acknowledge receipt of our parcel.
We look forward to receiving an order from you.

e)

Dear Sir / Madam,
I am writing with reference to your advertisement in the "Mailo" № 434.
Please find enclosed my curriculum vitae and should you require any further information, please do not hesitate to contact me.
I look forward to meeting you.
Yours faithfully,

УПРАЖНЕНИЕ

2 Поставьте слова каждой фразы в правильном порядке.

a) to you look I meeting forward

b) to delivery am I confirm writing

c) enclosed find please

d) of your 15th you letter thank for April

e) sincerely yours

f) regards with best

g) information you any require further should

h) letter please of receipt this acknowledge

i) hesitate us to contact do please not

j) to catalogue shall send we be you our pleased

Meli-melo!

ТЕКСТ**Following up a commercial visit**

I am writing with reference to my visit to PETTOYS on May 13th last.

As we understand it, your company would be interested in our supplying you with the necessary "Packatoys" packaging if suitable terms and conditions can be agreed upon. Following my visit, I sent you our current brochures and price lists. However, since then we have not heard from you, and I would be interested in having your reactions concerning our product range.

I shall be in England during the third week of June, and should very much welcome the opportunity of renewing our contacts.

Making a complaint

We have just taken delivery of the goods ordered from you on 1st February 2004, and I am afraid to say that we are extremely dissatisfied with both the merchandise and the service we have received.

Firstly, we specified when placing the order that the goods should reach us no later than March 30th. However, the order did not arrive until yesterday, and this delay has caused us serious inconvenience. Furthermore, we ordered 50 notebooks and only 30 were included in the delivery, and due to insufficient packaging, the corners of these were damaged and some of the items were soiled. Under the circumstances, we are requesting a price reduction on this order, and replacement goods for those which are unsatisfactory.

Late delivery

On 20th June 2004 we sent you an order for 100 sets of writing paper and envelopes.

Although you promised delivery within 30 days, as of today's date, we have still not received the goods.

Could you please look into the matter for us, and send our order without delay?

АКТИВНЫЙ СЛОВАРЬ**Following up a commercial visit**

I am writing with reference to my visit on May 13th last.

As we understand it...

I should welcome the opportunity of renewing our contacts.

В развитие делового визита

Я вам пишу в продолжение моего визита от 13 мая.

Насколько мы поняли...

Буду рад возможности возобновить контакт с вами.

Making a complaint

We have just taken delivery of the goods ordered from you on...

I am afraid to say that we are extremely dissatisfied with...

This delay has caused us serious inconvenience.

Furthermore...

Due to insufficient packaging

Under the circumstances...

Предъявление рекламации

Мы получили товары, которые заказали у вас (*дата*)...

Вынуждены вам сообщить, что мы очень недовольны...

Эта задержка создала нам массу проблем.

Кроме того...

Из-за несоответствующей упаковки

В связи с этими обстоятельствами...

Late delivery

As of today's date...

We have still not received the goods.

Could you please look into the matter?

Употребляйте I'm afraid даже в том случае, если проблемы создали вам.

УПРАЖНЕНИЕ

1 Соедините начало каждой фразы с ее концом.

Tops and tails

1. Following your advertisement in the "Daily"...
 2. Please find enclosed...
 3. We regret to inform you that...
 4. We look forward to...
 5. We acknowledge receipt of...
 6. Please accept our sincere apologies...
 7. I am writing...
 8. Should you require any further information...
 9. We would be grateful if you could...
 10. We would be very interested in receiving...
 11. I would like to reserve...
 12. Should you be interested...
-
- a) your order will be one week late.
 - b) your letter dated 12th January 2003.
 - c) please do not hesitate to contact us.
 - d) a visit from your salesman.
 - e) to enquire about your range of software.
 - f) send us a quotation for 20 items.
 - g) in taking the matter further...
 - h) I am writing to apply for the position of...
 - i) a double room in the name of Smythe.
 - j) doing business with you in the near future.
 - k) for the inconvenience you have been caused.
 - l) a copy of our brochure and price list.

УПРАЖНЕНИЕ

2 Исправьте следующее письмо. Это образец рекламы по электронной почте, а также карточка-ответ, которую нужно вернуть, и формуляр для проверки адреса.

QUATES - QUALITY UPDATES
44, Second Street, Maidstone, England.
Telephone: 44+(0) 1622 739 424
Maidstone, the 20th of October 2004

Dear Mr.
QUALITY UPDATES

In these days of high speed, have you never wondered which is the efficientest way to keep your quality requirements up to day? Attached are some samples of our easy-to-follow, user-friendly filing system.

For further enquiries contact us at: 1622 739 424 or fax us on: 1622 739 400.

We looking forward to your news.

Yours faithfully
Carole Walker

CUSTOMER INFORMATION SERVICE REPLY CARD

TO: QUATES № Fax: 1622 739 400
FROM: Customer № Fax:
PAGES: DATE:

Please send me the following informations / items as indicated below:

Page-by-page system: Disk system:
CD system: Via internet:
Comment / other request:

ADDRESS CHANGES

Please return your reply card with this request.

Please help us keep our mailing list accurate by supplying us with any changes in your adrese details.

Please amend my name/job title / address as indicated

Please delete the person on the attached label from your list and substitute as indicated

PLEASE USE BOLD CAPITALS

Surname: First Name:
Mr/Mrs/Ms/Other: Job Title/Function:
Organisation: Nature of Business:
Company Adresse: Postcode/Zip:
Country: Telephone:
Fax: E-mail:

Oops! I made a mistake.

ТЕКСТ**Replying to a complaint**

We acknowledge receipt of your letter dated 4th April in which you complain about the late delivery and damaged items in order № AB/394.

First of all, please accept our sincere apologies for the inconvenience you have been caused which was due to a three-week strike in the dispatch department.

In order to compensate, we are prepared to replace the damaged goods free of charge, and shall be pleased to grant you a discount of 10% on your present order, and 5% on any orders you may care to place with us in the near future.

We apologise once again for the inconvenience caused, and we hope that such an unfortunate incident will not compromise our future business relations.

АКТИВНЫЙ СЛОВАРЬ**Replying to a complaint**

We acknowledge receipt of your letter.

First of all...

Please accept our sincere apologies for the inconvenience you have been caused.

Suggesting

In order to compensate...

We shall be pleased to grant you a discount.

We apologise once again for the inconvenience caused.

We hope that such an unfortunate incident will not compromise our future business relations.

Ответ на рекламацию

Мы подтверждаем получение вашего письма.

Прежде всего...

Примите наши самые искренние извинения за причиненное неудобство.

Предложить решение

В качестве компенсации...

Мы были бы рады предложить вам скидку.

Мы еще раз приносим извинения за проблемы, которые у вас возникли из-за нас.

Мы надеемся, что данный инцидент не повлияет на наши торговые отношения в будущем.

УПРАЖНЕНИЕ

1 Соотнесите каждое официальное выражение с его неофициальным эквивалентом.

- | | |
|---|--|
| <p>a) Sorry about the late delivery.</p> <p>b) If you need more information...</p> <p>c) Best regards.</p> <p>d) In a different envelope.</p> <p>e) Sorry about the mistake.</p> <p>f) I'm sorry, but it's not possible.</p> <p>g) Soon</p> <p>h) Could you...?</p> <p>i) Just call the office.</p> <p>j) Thanks for your letter of...</p> <p>k) We got it this morning.</p> <p>l) Can't wait to see you.</p> <p>m) Dear Friedrich</p> <p>n) Let me know if you get the parcel.</p> <p>o) Could you find out what is going on?</p> <p>p) Please send us your samples.</p> <p>q) I hope to hear from you.</p> <p>r) We will give you a 5% discount.</p> <p>s) Here is a copy of...</p> | <p>1) Please do not hesitate to contact us.</p> <p>2) We received delivery this morning.</p> <p>3) I would be grateful if you could...</p> <p>4) Please find enclosed a copy of...</p> <p>5) Dear Sir/ Dear Mr. Haus.</p> <p>6) Please acknowledge receipt of the parcel.</p> <p>7) I look forward to seeing you.</p> <p>8) We would be pleased to offer you a 5% discount.</p> <p>9) We would like to apologise for the delay.</p> <p>10) Under separate cover.</p> <p>11) In the near future.</p> <p>12) We regret to inform you that we are unable to...</p> <p>13) Could you please give this matter your immediate attention?</p> <p>14) I look forward to hearing from you.</p> <p>15) We are writing to thank you for your letter dated...</p> <p>16) Yours faithfully / Yours sincerely.</p> <p>17) I would be grateful if you could send us some samples.</p> <p>18) Should you require further information...</p> <p>19) Please accept our apologies for any inconvenience this may have caused.</p> |
|---|--|

Formal or informal?

Все эти выражения могут быть употреблены в письме, факсе, в сообщении по электронной почте, телефону и даже при встрече! Чем длиннее фраза, тем она официальнее.

УПРАЖНЕНИЕ

2 Соедините каждую фразу-«мысль» с соответствующим кружком.

- a) While I am waiting for your delivery.
 b) I must ask them to send me that.
 c) That's for Pete. He doesn't live here any more.
 d) Please read this carefully.
 e) Please leave that out.
 f) I need written confirmation.
 g) Except on condition that...
 h) In under 2 weeks.
 i) I have clearly understood what you said.
 j) For now.
 k) Let us know what you are going to do to correct the situation.
 l) I must tell you again...
 m) If you look at the attached brochure you will see...
 n) We would like to know...
 o) If you want to know / do more.
 p) We need (and fast!).
 q) We need a quote for...
 r) I hope you find it useful...

1. Could you read this through?

7. Within a fortnight.

13. This should be omitted.

2. Please confirm in writing.

8. Should you be interested in taking the matter further...

14. I would like to remind you...

3. As you shall see from the enclosed brochure...

9. In the meanwhile.

15. We would be interested in knowing...

4. I have duly noted.

10. Our immediate requirements are as follows:

16. You must send off for that.

5. Would you kindly provide a quotation for...

11. I trust you find it of use...

17. Please inform us of what you intend to do to rectify the situation.

6. I shall send that on...

12. Pending your delivery.

18. Unless we hear from you...

Useful words to improve your letters

ТЕКСТ

NOTICE OF MEETING

The Urban Activity Zone development meeting will be held on Wednesday 14th July 20.. at 2pm in the County Hall, Winconster. The meeting will be preceded by a luncheon at 12.30pm.

Should you be unable to attend, please give your proxy vote to a named person.

Mr/Mrs/Ms/..... Company name.....

Will be able to attend: Y / N Will participate in the luncheon: Y / N

Proxy vote in the name of:

Dear Mr Molehill,

I am writing to inform you that I shall be in Winconster on Wednesday 14th July and I think it would be a good idea if we met to discuss the factory implantation further. I should be pleased to visit your factory site in the morning before the meeting at the County Hall. If it were convenient, I would like to suggest that I arrive at your office at Sam for a breakfast meeting, followed by a visit of the site and presentation of the new production and assembly lines.

If this suits you, I shall be arriving on flight № BA 301 at terminal 1 Gatwick, at 18.15 on Tuesday 13th July. Could you possibly book hotel accommodation near your office for two nights? I would also be grateful if you could arrange a meeting with the Quality Manager on Thursday 15th July in the morning, if possible. I should also like to have an appointment with the Marketing Manager.

I look forward to receiving confirmation of these arrangements.

Yours sincerely,
Edward Mountain

ТЕКСТ

Dear Mr Mountain,

Thank you for your letter. We look forward to seeing you on Wednesday 14th July and I shall meet you at Gatwick at 18.15. As requested, I have booked you a single room at the Seaview Hotel for two nights. I have fixed an appointment with the Quality Manager for Thursday morning at 9 am.

We look forward to seeing you.

Yours sincerely,
Fred Molehill

Dear Mr Molehill,

Following your letter of..., I regret to inform you that I shall be unable to make the appointment with your Quality Manager on Thursday morning as planned. If it were possible to bring forward the meeting to the Wednesday evening at 7pm, this would be convenient.

Please accept my apologies for this inconvenience.

Yours sincerely,
Edward Mountain

Dear Mr Mountain,

Thank you for your letter of... I am afraid that the meeting you suggested on Wednesday evening is not very convenient. I would like to suggest that we put back the meeting on Thursday to 2pm, and I should be pleased to take you out to lunch beforehand. Please let me know where would be the most convenient for you.

Yours sincerely,
Fred Molehill

АКТИВНЫЙ СЛОВАРЬ

**Suggesting a meeting
or an appointment**

Notice of meeting

The meeting will be held on...

The meeting will be preceded by
a luncheon.I should be pleased to take you out
to lunch.I think it would be a good idea if we
met to discuss... further.I should be pleased to make an
appointment.

I should be grateful if you could...

If you cannot go

Should you be unable to attend...

I regret to inform you that I shall be
unable to make the appointment.I regret to inform you that I have to
cancel it.I am afraid that I cannot make the
meeting.Would it be possible to set up
another meeting?I would like to suggest that we put
back the meeting.If it were possible to bring forward
the...Please accept my apologies for this
inconvenience.**Предложить совещание
или встречу**

Приглашение на конференцию

Конференция состоится...

Перед конференцией состоится
обед.Я был бы рад встретиться с вами
за обедом.Я думаю, было бы полезно
встретиться и обсудить... потом.Я был бы рад договориться с вами
о встрече.Я был бы вам признателен, если бы
вы смогли...**Если вы не можете
туда отправиться**Если вы не сможете
присутствовать...С сожалением сообщаю вам, что
не смогу прийти на встречу.С сожалением сообщаю вам, что
вынужден отменить встречу.К сожалению, я не смогу прийти на
совещание.Не могли бы мы организовать другое
совещание?Предлагаю перенести совещание на
более поздний срок.

Нельзя ли ускорить...

Прошу прощения за причиненное
неудобство.

АКТИВНЫЙ СЛОВАРЬ

Trying to find a time to meet

If it were convenient

I would like to suggest that...

Might I suggest

Shall we...? Let's..., shall we?

How about / What about / Let's...

We could.../Why don't we...

Please let me know when would be
the most convenient for you.Would you like to suggest another
date?**Найти время для встречи**

Если вам это подходит

Я хотел бы предложить... (очень
официально)Могу ли я предложить (очень
официально)А если мы (немного менее
официально)

А если мы (еще менее официально)

Мы могли бы.../А почему бы не...

Сообщите мне, какое время вам
удобнее.

Может, встретимся в другой день?

Stating your requirements

I shall be arriving... /I shall arrive...

I look forward to receiving
confirmation of these arrangements.**Настоять на своих требованиях**

Я приеду.../приезжаю

Подтвердите, пожалуйста, эти
условия.**Replying**As requested, I have set up
a meeting...

We look forward to seeing you.

That would be convenient.

ОтветитьКак вы просили, я организовал
совещание...

До встречи.

Это меня устроит.

УПРАЖНЕНИЕ

1 Соотнесите каждое официальное выражение с его неофициальным эквивалентом.

*Starchy
or casual*

1. The meeting will be held on...
 2. I would be pleased to take you out to lunch.
 3. I think it would be a good idea if we met to discuss this further.
 4. I would be pleased to make an appointment...
 5. I would be grateful if you could...
 6. I regret to inform you that I shall be unable to make the appointment.
 7. Would it be possible to set up another meeting?
 8. I would like to suggest that we put back the meeting.
 9. Please accept my apologies for this inconvenience.
 10. If it were convenient.
 11. I look forward to receiving confirmation of these arrangements.
 12. As requested, I have set up a meeting.
 13. We look forward to seeing you on Friday.
 14. That would be convenient.
- a) That suits me.
 - b) Could we organise another meeting?
 - c) I would like to make an appointment.
 - d) See you on Friday, then.
 - e) If that suits you.
 - f) I am sorry about this.
 - g) I'm afraid I cannot make the appointment.
 - h) We are having a meeting on...
 - i) I have fixed a meeting.
 - j) Perhaps we should discuss this more.
 - k) Could we postpone the meeting?
 - l) Could you possibly / could you...?
 - m) Please confirm these arrangements.
 - n) Would you like to meet for lunch?

УПРАЖНЕНИЕ

2 Переведите следующие фразы.

- a) Could you draw up a report?

- b) I'll write away for it.

- c) Please look over this before I send it.

- d) Leave it to me.

- e) I can't make head or tail of this!

- f) Are you through?

- g) Give my regards to...

- h) Please write a covering letter.

- i) Actually, we are an import / export company.

- j) We apologise for the delivery delay.

- k) Please fill in the enclosed application form.

- l) Please find enclosed our catalogue for your perusal.

- m) Cheque to be made out in the name of ...

- n) On an envelope "c/o ..."

- o) On an envelope "please forward"

- p) and on the back of an envelope "S.W.A.(L.)K"!

Диалог

Marketing and advertising

- Marc:** Well, that's settled, then. We have finished the market research and looked at the trends, the canvassers have brought in the results of the surveys, and the marketing team have shown the product at the trade fair. We have a market opportunity here. All seems to be going well so far.
- George:** Yes, I agree, but don't you think we ought to decide on the future? We should be planning what to do before and after we launch the product on the market. There are a lot of questions we should answer before we go any further. For example, we have to continue to think about the 4 Ps', or the marketing mix.
- Marc:** Right. Fire away.
- George:** First, what kind of advertising are we going to use? There are so many different possibilities: printed media, outdoors advertising, coupons and broadcast media. We have to decide on our target customers and our strategy - should we have a nationwide campaign, which outlet should we use, should we give out samples or go for a trial offer?
- Marc:** What about the logo? We have a brand image to keep up, you know. As for the broadcast media, I think we can afford to use the radio, but not T.V. commercials at peak viewing time. I have been trying to get in contact with some journalists too, so they can give us some publicity.
- George:** I agree. I think we can settle for advertisements in glossy magazines, and newspapers.
- Marc:** We could also give out free samples in the supermarkets, as well as POS advertising. I don't think we want to try the sandwich-board man again - it didn't take off last time.
- George:** We must also think of a catchy slogan - you know, like DRINKAPINTAMILKADAY, something along those lines.
- Marc:** Good idea - get thinking! What if we launched a teaser campaign?
- George:** That's another possibility. What about using an advertising agency - maybe they could come up with some good ideas.
- Marc:** I had another brainwave - how about finding a sponsor - after all, our product is certainly going to put farmers back on an even keel after all they've been through recently - sponsorship might save us a fortune.
- George:** I'll look into the question and get back to you.
- Marc:** Finally, the packaging. The last product we launched was badly packaged - this time I want something really eye-catching.
- George:** Fine. I'll take care of all that and get back to you within a week. Does that suit you?
- Marc:** A week?! I'd rather you got back to me by the end of this week!

Активный словарь

Marketing

The marketing team
A market research
4 Ps', or the marketing mix
A market opportunity
The trends
A canvasser
To bring in the results of the surveys
The logo
A brand image
A catchy slogan
Eye-catching packaging

Advertising

Consumer advertising

Publicity
An advertising agency
Printed / broadcast media

Outdoors advertising
A coupon
A T.V. spot / commercial at peak viewing time (prime time)
Target customers

A nationwide / worldwide campaign

A teaser campaign
A sponsor / sponsorship
Which outlet should we use?

To give out free samples
A trial offer
POS (*Point of Sale*) advertising
Sandwich-board man
Glossy magazines and newspapers
To show a product at a trade fair
To launch the product on the market

Маркетинг

Группа «маркетинга»
Изучение рынка
Комплексная программа маркетинга
Экспортная ниша
Тенденции
Лицо, ищущее заказы
Сообщать результаты опросов
Логотип
Образ марки товара
Броский рекламный слоган
Броская упаковка

Реклама

Реклама потребительских товаров (платно)
Бесплатная реклама (статья в газете)
Рекламное агентство
Реклама в печати/по радио и телевидению
Наружная реклама
Талон на скидку
Рекламный ролик в часы прайм-тайм
Потенциальный покупатель (на которого направлена рекламная кампания)
Кампания в рамках страны/мировая кампания
Рекламная кампания
Фирма-спонсор/рекламодатель
Какие торговые точки следует использовать?
Распространять бесплатные образцы
Пробная оферта
Реклама на месте продажи
Рекламные щиты на человеке-рекламе
Глянцевые журналы и газеты
Демонстрировать товар на выставке
Выпускать товар на рынок

Marketing research используется чаще, в соответствии с современным контекстом

An (opinion) poll используется для некоммерческих целей, относится к политике.

Do you know...

An example of direct marketing

European Publishers Inc
Literary Tower, 139 Hopdown Street, London WC1, UK
Telephone: +44 (0) 20 7242 2501 Fax +44 (0) 20 7242 2530
E-mail subs@Pub.com

Ms. Mary Soler
Up-to-Date S.A.
Rue Saint Pierre
41205 Romorantin
France

25th September 2004

Our ref: xxxyyy

Dear Madam,

With reference to your letter of 12th September 2004, please find enclosed a complimentary copy of today's issue of *The Weekly Timer*. This is an independent subscription-only newsletter, published every week, which specialises in:

- Strategic moves by multinationals;
 - Authoritative, impartial news reporting;
 - Highlighting opportunities, innovations and new patents;
 - Identifying market leaders and how they keep their competitive edge.
- The copy enclosed is the first of six free issues I will be sending you. This "free" subscription will introduce you to *The Weekly Timer* and show what it can do for you. I hope that you will find your regular issues useful and informative - and that you will want to take out a full year's subscription after your free issues have ended.

Should you require any further information, please do not hesitate to contact us at the above address.

We look forward to hearing from you.

Yours faithfully,

Chris Toleman
CHRIS TOLEMAN PUBLISHER

Enc. 1 free copy of *The Weekly Timer*

УПРАЖНЕНИЕ

1 Буквы в следующих терминах из области маркетинга и рекламы перепутаны.

- a) teeflal _____
- b) diorwelwd paagcmin _____
- c) tdinavrsgci _____
- d) Itteuo _____
- e) melpsa _____
- f) urecvoh _____
- g) yreusv _____
- h) onspihosrs _____
- i) nrdba aemig _____
- j) gordihan _____
- k) dreat ifra _____
- l) entrd _____
- m) rekamt rcesaher _____
- n) loog _____
- o) loktobe _____
- p) rtaignemk xim _____
- q) kigcganpa _____
- r) rasdocabt _____
- s) aeimd _____
- t) eatgrt rmoseutc _____
- u) Irati rfefo _____
- v) inpto fo lesa _____

Back-to-front!

УПРАЖНЕНИЕ

2 В чем различие между терминами каждой пары?

What is the difference?

- a) advertising / publicity

- b) marketing research / market research

- c) a survey / an opinion poll

- d) market trends / market forecasts

- e) a niche market / a mass market

- f) a small or classified ad / a spread

- g) ECR / OTS

- h) a hoarding / a poster

- i) a leaflet / a booklet

- j) a coupon / a voucher

УПРАЖНЕНИЕ

3 Соедините каждый термин с примером.

- | | |
|---------------------------|-------------------------|
| a small (classified) ad | a hoarding / billboard |
| direct mail advertising | a sandwich-board man |
| a (free) sample | a leaflet |
| word-of-mouth advertising | know-better advertising |
| a reply card | a coupon |
| a tv commercial | publicity |

What kind of advertising is it?

1

THE INTELLIGENT INVESTOR

Dear Sir /Madam,

THE INTELLIGENT INVESTOR is free to anyone with some cash to spare!*

Simply fill in the reader reply card within the publication; send by fax, mail or register on the Internet site and you will continue to receive a regular copy without charge. .../...

Requesting more information relating to editorial and advertising is quick and easy with the reader reply service card which can be mailed, faxed or filled in on our Internet website: www.intelligentinvestor.com.

The investment of a few moments of your time will be rewarded by regular, sound financial information - free of charge.

Here's to profitable reading!

James Todd

* see small print overleaf

2

A new English bookshop opens its doors in the 15th this month. The shop will specialize in classic and contemporary literature...

3



УПРАЖНЕНИЕ

4

SAVINGS

Our instant access account pays you up to 5.75% interest (gross/AER per year) HELPO Personal Finance

Every little helps

(Don't forget to pick up an application leaflet)

5

French Company looking for Americans for part-time telemarketing work.

Interesting salary. For further information please call...

Furnished 3 / 4 rooms, 105m, 1st floor, 2 bedrooms, bathroom, balcony.

2439 pcm, heating included. Call...

6

Please send me further details about... and a quotation.

Post to: IP, Int.Bus.Dept. POB21. Kent.

Mr/Mrs/Miss/Ms..... Forename:.....

Address.....

Tel.No. (Day)..... (Evening).....

DOB:.....

7



8

Have you heard about the new Super Ozo washing powder?

— It's wonderful!

Oh, I must try some!

УПРАЖНЕНИЕ

9

JUPITER JEANS
SPECIAL OFFER
AT YOUR JUPITER OUTLET

10% reduction if you can tell us where you saw this sign!

10

NEW! BETTER BUTTER BISCUITS

Cut along the dotted line and take this to your supermarket for a trial offer of Better Butter Biscuits at only £4.00!

11

TOO MUCH OF ANYTHING IS BAD FOR YOUR HEALTH!

12

FREE with your next purchase of Sunny Shampoo - Complete Conditioner!

ТЕКСТ

Two formal thank-you letters

We would like to thank you (very much indeed) for attending the European Women's Rights Convention last week. The detailed and original talk you gave on the advances in equality and opportunities for women was of great interest and appreciated by all in attendance. We look forward to publishing your book in the near future.
Yours sincerely

Thank you so much for taking me out to dinner last Tuesday. The meal was quite delicious and it was lovely to meet some new faces and learn more about England and the English. I am now back in Germany, and greatly looking forward to my next visit to your country. Please let me know in advance when you think you will be coming to Frankfurt, so that I can have the pleasure of returning your hospitality.
With best regards

An informal thank-you letter

Hopewell House
Stetwell
Glos.
29th September

Dear Bill and Jane,
I am just writing to thank you for having us to stay for the weekend. It was so lovely seeing you and the children again - haven't they grown?! You have done so much work on your house, too - well done you!
We had a dreadful drive back home - it rained cats and dogs and the M25 was chock-a-block (as usual!). Peter went off to the U.A.E. this morning for a couple of weeks, and the children have gone off to school so the house is very quiet.
I do hope that you'll come and stay here soon and many thanks again for a wonderful relaxing weekend.
With love
Sarah

АКТИВНЫЙ СЛОВАРЬ

Formal thank-you letter

В Англии, в скандинавских странах и в США принято посылать письмо или факс с выражением благодарности за доставленное удовольствие, будь то личные или служебные отношения. В них следует избегать сокращений (can't, mustn't, won't). В «официальном» письме чаще употребляется shall, в личном - will.

We would like to thank you (very much indeed)...

We look forward to... in the near future.

Thank you so much for...

I am greatly looking forward to...

Please let me know in advance when you think you will be coming to Frankfurt, so that I can have the pleasure of returning your hospitality.

With best regards

Официальное письмо с выражением благодарности

Мы вам (очень) благодарны...

Будем рады/В ожидании... в ближайшем будущем.

Большое спасибо за...

Буду рада...

Сообщите мне пожалуйста заранее, когда вы намерены приехать во Франкфурт, чтобы я смог отблагодарить вас за ваше гостеприимство.

С любовью...

Informal thank-you letter

Допускается употребление имен, не указывается адрес человека, который получит письмо, дата ставится для сведения (иногда, например, пишут просто Monday). Здесь употребляются неофициальные приветствия, так как ваши отношения теперь дружеские. Язык письма ближе к разговорному. Можно употреблять сокращения can't, mustn't, I'll и т.д.

I am (just) writing to...

Thanks very much for...

In reply to your letter...

Regards / Best regards / With best regards / Kind regards

With love / love

Личное письмо с выражением благодарности

Я пишу по поводу...

Большое спасибо за...

В ответ на твое (ваше) письмо...

С уважением (для малознамого человека)/С любовью (для члена семьи / близкого друга)

Форма письма менее строгая, вступительные не обязательны, не всегда соблюдаются требования к основной части письма и заключительным формулам вежливости.

УПРАЖНЕНИЕ

1 Соедините отрывки, приведенные ниже, с подходящим определением.

What kind of mail is it?

a postcard	an invitation (informal)	a formal reply
a letter to friends	an informal reply	a business letter
a fax	an invitation (formal)	a job application

(1)

Lord and Lady Hearty
At home
Friday 18th April

RSVP
Hadden Hall,
Hadden

Cocktails 6.30pm

(2)

The weather is wonderful - wish you were here - hot sun, super beaches and delicious food!

Mrs M Marsh
11 End Road
Pevensey
England

Jony and Liz

(3)

Dear Mr Knight,
I would like to apply for the position of reception clerk/telephonist which was advertised in today's Daily News.
For the past four years I have worked as...
My present job involves...
Before this job I was...
I have always enjoyed...
I am available for interview at any time and could start work immediately.
References are available from my present and previous employers.
Please find enclosed a copy of my CV for your further information.

(4)

SHORT-SIGHTED & CO.
Tel/fax: 091 876 3584

TO: Bob Smith
COMPANY: Eagle Eyes Opticians
FROM: Bill Healy

Date: 1st October
No Pages: 1

I still haven't received the goods promised for delivery on Monday. Could you call me to let me know the position? Thank you.
If any page is illegible, please telephone.

(5)

Lannarth House
Govilon

Mr and Mrs George Bull thank Lord and Lady Hearty for their kind invitation for cocktails on Friday 18th April, and have great pleasure in accepting. / but regret they have to refuse owing to a prior engagement.

25th March 2004

(6)

Jane and Bill

We are having a party!!!
On Saturday 4th May
at 8 o'clock.
We hope you can come.

Black and White! RSVP
(Bring a bottle) 925 689 2543

(7)

Dear Mrs Martin
Thank you for your enquiry regarding our Club Fenders. We have pleasure in enclosing a copy of our brochure and Order Form/Price List.
We also enclose separate details of the new additions to our range, which are more affordable and yet in keeping with our standards of quality and workmanship.
Fender prices start from £550+VAT. Please fill in the order form and return the Quotation Request.
The average delivery time is three to six weeks from the date of order.
If you have any queries, please do not hesitate to call us.
Yours sincerely,

(8)

Saturday 28th

Dear Sue and Fred
Thanks for your kind invitation. We would love to come and look forward to seeing you then.
I hope you don't mind but we may be a little bit late because Bill only finishes work at 7.
With love,
Jane

(9)

Dear Sally and Simon,
How are you all? It seems ages since we saw you and I hope we'll meet up again soon. How is the new job going? Are the children all settled in school?
We are off to Kenya at the beginning of the month and hope to be in Scotland in August, - we'll give you a ring.

УПРАЖНЕНИЕ

2 По какому случаю вы должны отправить эти поздравления, пожелания и т.д.?

When would you say it?

- 1) I would like to congratulate you on your promotion to Chief Accountant. / Congratulations.
- 2) May we take the opportunity to wish you a Happy Easter. / Happy Easter.
- 3) Merry Christmas and a Happy New Year.
- 4) Get well soon.
- 5) Many happy returns / Happy birthday.
- 6) We hope you enjoy your holiday / Have a good holiday.
- 7) Happy anniversary.
- 8) Good luck! / The best of British!

Обычно англофоны отправляют новогодние поздравления до Рождества.

- a) At the end of the year (in December).
- b) When you know someone you work with is taking some time off.
- c) A religious festival, usually in March or April.
- d) When someone is not in good health.
- e) Before an interview or important appointment.
- f) When someone has succeeded in something like a career improvement.
- g) When someone becomes a year older.
- h) This would be between a husband and wife.

**ПО ФАКСУ,
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ**

ТЕКСТ**Making a complaint**

COMPANY LETTERHEAD

TO /FOR THE ATTENTION OF:

FIRM:

RE:

Number of pages including this one:

It has come to my attention that payment of invoice № 89764 due on 12/06/2004 is still outstanding. I would be grateful if you could give this matter your immediate attention.

Regards
John Jones

REF:

DATE:

Ordering

Dear Sir,

Thank you for your letter of 18th June in which you enclosed a copy of your latest catalogue, price list and samples.

We are pleased to inform you that we find your conditions satisfactory, and would like to place an initial order as follows:

500 envelopes (cream)	£ 10p per packet	(Item № 60032)
1,000 sheets paper (cream)	£ 39p per packet	(Item № 60034)
50 notebooks (cover - house)	£ 50p each	(Item № 60079)

Please note that we require delivery of these articles by 30th July at the latest.

We should be obliged if you could confirm receipt of this order.

Yours faithfully,

АКТИВНЫЙ СЛОВАРЬ

Язык факса часто менее официальный, но нужно всегда учитывать ситуацию, ничто не мешает вам написать факс в официальном тоне. Не забывайте, что факс быстрее письма и необязательно носит дружеский характер.

Re:
Number of pages including this
one: ...

Тема:
Количество страниц, включая
данную ...

Далее, как хотите: кто-то пишет «обращение» (Dear Simon, Dear Mrs Smith), кто-то нет.

Regards / Best regards / Kind regards С уважением

Avoiding problems

If the transmission is not clear,
please call us.

If any page is illegible, please
telephone us.

If you do not receive all the pages of
this transmission, please ring.

Во избежание проблем

Если сообщение непонятно, позво-
ните, пожалуйста.

Если страница не читается, позвони-
те, пожалуйста.

Если вы получите не все страницы
сообщения, позвоните, пожалуйста.

Solving problems

We did not receive all the pages.
Could you please send it again.

Решение проблем

Мы получили не все страницы.
Вышлите нам их, пожалуйста.

Placing an order

Thank you for your letter of 18th
June in which you enclosed...

We received your quotation last
week and...

We are pleased to inform you that we
find your conditions satisfactory.

We would like to place an initial
order as follows:

Please note that we require delivery of
these articles by 30th July at the latest.

We should be obliged if you could
confirm receipt of this order.

A mail order firm

Размещение заказа

Спасибо за ваше письмо от 18 июня,
к которому вы прилагаете...

На прошлой неделе мы получили
вашу смету и...

Мы рады сообщить вам, что находим
ваши условия приемлемыми.

Мы хотим передать первый заказ
следующим образом:

Отметьте, что мы требуем поставить
эти товары не позднее 30 июля.

Подтвердите получение заказа.

Компания по продаже товаров
почтой

УПРАЖНЕНИЕ

1 Поставьте фрагменты факса в правильном порядке. Маленькие квадраты являются частью сообщения.

A fax or a puzzle?

□ □ □ □ □

Сс:

... the choice is much greater and I need to know the exact measurements that are asked for on the bottom left side.

The minimum inside width of a fender is 1,520mm.

From: Robin Grape

Comments:

Please recycle

However I have done a bit of guesswork and am replying as best as I can.

VAT is payable in the EEC, unless you have a commercial TVA number.

Once you fill in the details on the form, I can calculate exactly what you require.

In this case, could you please complete page 2 of the order form as...

The transport cost to the Loir et Cher is £250 + VAT

Re: Fender Date: 03/11/2004 Fax: 0680 70 85 88

For review Best regards

The maximum overall length of a fender is 1,790mm.

If the fender you require is greater than this, you will need to use the large order form.

Pages: 1 Please reply Urgent

Unfortunately your fax was received with several blank areas.

It is still in time to order for Christmas.

To Sally Steen Please comment

УПРАЖНЕНИЕ

2 Соедините слова из левой колонки со словами из правой так, чтобы получились устойчивые словосочетания, и переведите их.

- | | |
|-----------------------|--------------------|
| a) to make out | k) order |
| b) a delivery | l) deadline |
| c) a shipping | m) the goods |
| d) a firm | n) an invoice |
| e) cash with | o) an order |
| f) a backlog | p) date |
| g) to place | q) department |
| h) to keep a delivery | r) order |
| i) to dispatch | s) an order (with) |
| j) to carry out | t) of orders |

1. экспедиторский отдел (служба доставки)
2. твердый заказ
3. выполнять заказ
4. сбор заказов
5. отправлять товары
6. подлежащий оплате согласно заказа
7. выписывать счет
8. соблюдать срок поставки
9. размещать (делать) заказ на
10. срок поставки

Triple vocabulary (or orders and deliveries)!

ТЕКСТ

Making a hotel reservation for a room

Dear Sir,
 Following our telephone conversation last week, I would like to book a single room with bathroom for three days from 6th to 9th June 20.. in the name of Mr. Jean-Louis Corfard.
I would be grateful if you could confirm this booking by return.

Making a hotel reservation for a conference

Dear Sir / Madam,
Thank you for sending me your hotel catalogue. I am writing to book 12 single bedrooms with bath from Monday 12th November to Thursday 15th November inclusive (four nights) in the name of Aerodynam Inc. We require full board with a continental breakfast. Could you please let me know if you have special rates for groups and whether taxes are included in the price.
I also wish to reserve the conference room for Tuesday 13th November and Wednesday 14th November with full conference facilities, including Internet. We shall be requiring a working lunch both days, with no alcoholic beverages. I should be grateful if you could provide tea and coffee at 11am and 4pm.
Please find enclosed a cheque as agreed for the deposit and I would be grateful for a confirmation by return.
I look forward to hearing from you.

Confirming a reservation

Thank you for your letter. We are pleased to confirm your reservation for 3 days from 6th to 9th June 20.. in the name of...

Cancelling a reservation

It is with regret that I have to cancel the reservation for Mrs Lemark on 16th December, owing to the petrol strike.
 Please accept our apologies for any inconvenience this may have caused.
 Yours sincerely

АКТИВНЫЙ СЛОВАРЬ

Making a hotel reservation for a room

I would like to reserve / book...
 For three days from...
 In the name of...
 I would be grateful if you could confirm this booking.
 As soon as possible / by return

Бронирование номера

Я хотел бы забронировать...
 На 3 дня с...
 На имя...
 Подтвердите, пожалуйста, эту бронь.
 Как только будет возможно/ по возвращении

Making a hotel reservation for a conference

Thank you for sending me your hotel catalogue.
 I am writing to book 12 single bedrooms with bath.
 From... to... inclusive ... in the name of...
 We require full board with a continental breakfast.
 Could you please let me know if you have special / group / weekend rates
 Are taxes included in the price?
 Is that an all-in tariff?
 I also wish to reserve the conference room for...
 With full conference facilities, including Internet.
 We shall be requiring a working lunch.
 I should be grateful if you could provide tea and coffee.

Бронирование гостиничных номеров для конференции

Спасибо за то, что выслали мне гостиничный каталог.
 Направляю вам письмо с тем, чтобы забронировать 12 одноместных номеров с ванной.
 С... по... включительно на имя ...
 Нам нужен полный пансион с завтраком.
 Сообщите мне, есть ли у вас специальные тарифы/для группы/выходного дня
 Включены ли налоги в цену?
 Все ли включено в цену?
 Я хотел бы забронировать конференц-зал для...
 С полным комплектом оборудования для конференции, включая Интернет.
 Нам потребуется рабочий обед.
 Пожалуйста, предусмотрите чай или кофе.

АКТИВНЫЙ СЛОВАРЬ

Please find enclosed a cheque as agreed for the deposit.

I would be grateful for a confirmation by return.

I look forward to hearing from you.

В приложении вы найдете чек для уплаты залога, как было договорено.

Пришлите, пожалуйста, подтверждение о получении.

Буду рад получить от вас известие.

Cancelling a reservation

It is with regret that I have to cancel the reservation...

I am afraid that I have to cancel the reservation...

Please accept our apologies for any inconvenience this may have caused.

Отмена брони

К сожалению, я должен отменить бронь (официально)...

Мне очень жаль, но мне нужно отменить бронь (менее официально)...

Приносим извинения за причиненное неудобство.

УПРАЖНЕНИЕ

1 Соедините начало каждой фразы с подходящим по смыслу концом.

- a) I am writing to
- b) It is with regret
- c) Please find enclosed
- d) The price includes
- e) We require
- f) Could you let me know if
- g) Is your quotation for
- h) For all reservations we require
- i) In the name of
- j) We would be pleased to receive
- k) We are looking for
- l) I would be grateful if you could
- m) We are pleased to
- n) For three days

- 1. you have a group rate?
- 2. breakfast and all taxes.
- 3. your quotation.
- 4. book a room for two days.
- 5. confirm this booking.
- 6. a cheque for the deposit.
- 7. from 19th to 21st September.
- 8. a hotel with suitable facilities.
- 9. confirm your reservation for...
- 10. half board with English breakfast.
- 11. an all-in tariff?
- 12. a confirmation by fax.
- 13. Bill Smythe.
- 14. that I have to cancel the reservation.

Top and Tail

УПРАЖНЕНИЕ

2 Прочтите этот гостиничный буклет и найдите слова, соответствующие описаниям.

*Hotel and
conference
centre -
what's
the word?*

THE PRIORY BELL HOTEL

We have an excellent range of rooms to offer the business market, which provide a variety of sizes for different applications. This leaflet contains the floor areas, power and telephone connections, capacities and travel details. However, if you have any special requirements, our Manager or reception will be pleased to help. Advanced booking is essential as the Hotel is used commercially all year round.

The restaurant: This room is ideal for banquet, buffet or formal settings, as well as a large meeting room for conference or seminar activities.

The Well room: This is a room with plenty of light for smaller business meetings which can be serviced easily for bar and catering requirements.

The writing room: A small private room off the main lounge / reception area, ideal for small board, committee or sales meetings, interviews, etc. Seminar equipment includes: Flip charts and pencils, television and video. OHP (overhead projector) and screen, fax machine, computer with Internet facilities.

The bedrooms: All forty bedrooms (single, twin and double) are comfortably furnished and are en-suite with Sky TV, radio, direct dial telephone and courtesy tea and coffee. Laundry and dry-cleaning facilities are available.

Other hotel facilities: indoor heated swimming pool, gymnasium and steam room, private enclosed car-park, express checkout and free airport shuttle.

Disabled facilities including lift.

Golf, equestrian and fishing facilities available nearby.

- a) A place to hold a meeting. _____
- b) The surface area of the room. _____
- c) How to get to the hotel. _____

УПРАЖНЕНИЕ

- d) Something you want just for you. _____
- e) Book before you arrive at the hotel. _____
- f) Your needs for food and drink. _____
- g) A "paperboard". _____
- h) You need it to show transparencies. _____
- i) A bedroom with two single beds. _____
- j) A private bathroom. _____
- k) Telephone where you do not need the switchboard. _____
- l) Free tea and coffee - offered by the hotel. _____
- m) To wash your clothes. _____
- n) To keep fit and healthy. _____
- o) To keep your car safe. _____
- p) Checkout faster than a traditional one. _____
- q) Bus to and from the airport. _____

Диалог

Help! How does this thing work?

Harry: Sally, can you show me how to use Internet? Whenever I hear expressions such as “web”, “net” or “surfing”, I think of spiders, fishing and beaches, and as for all the “corns”, “dots” and “ats”, I’m quite lost. At what is “netiquette” when it’s at home?

Sally: Well, you know how to use a computer, don’t you?

Harry: Yes, I’m quite a dab hand at word processing, and I’ve got all my accounts on a spreadsheet. My son works in the I.T. department, he’s a computer scientist, a real computer buff. He’s even got a laptop, although I only have a PC.

Sally: That’s better than most, then. First of all, what can you do with Internet: use the World Wide Web (that’s what “www” stands for, “web” for short), send and receive e-mails (short for “electronic mail”), you can even go shopping, chat to other people, and use a webcam to send pictures! Of course, it’s all developing very quickly and it’s difficult to keep up.

Harry: I can follow you so far.

Sally: The Internet is really a global network of computers, connected through the telephone lines, cable and satellite. When you use one of these computers to access the Internet, you are “online”. If you want information, you look at the page you need, or on the website. This is often called “surfing” the Web. One of the most attractive things about Internet is that it is interactive: you can meet and talk to other people and swap messages. You can join a message board, a chat site, newsgroup or be on a mailing list. Added to this, you can play games, use certain financial services, choose your next holiday, go shopping... The world is at your fingertips!

Harry: So, what do I need to be able to use Internet?

Sally: Well, the hardware includes a computer, a digital television set, or, of course, a wap phone (“wap” means Wireless Application Protocol). Then, a modem. If you think you’ll use Internet a lot, put in ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line), it’s faster. Next, you’ll need an ISP (Internet Service Provider), you’ll have to shop around to find out which is the most cost-effective for you.

Harry: So that’s a fairly heavy investment altogether.

Sally: Yes, but then you’re off. You will need a web browser. If you buy a new computer, it’ll probably already be installed.

Harry: One minute, what does “dot com” mean? I’ve heard that a lot.

Sally: A lot of addresses end with .com (com is short for company).

Harry: Then I can also send an e-mail?

Sally: Yes, I’ll take you through that later. One more point, to use a chat site, you may need to download a small program onto your computer. So, shall we turn on the computer and give it a go?

Harry: I’m ready! Tell me about the dangers of hackers and bugs too...

Активный словарь

Netiquette

Well, you know how to use a computer, don’t you?

I’m a dab hand at word processing.

I’ve got all my accounts on a spreadsheet.

I.T. = Information technology

I.T. department

He’s a computer scientist.

A real computer buff.

He’s got a laptop / a notebook pc.

World wide web (www, web)

E-mails (short for electronic mail)

A global network of computers

Online

Working offline

Website

Surfing

You can swap messages.

Mailing list

Click on the hyperlink.

Check on the control panel...

WAP phones (WAP means Wireless Application Protocol).

You’ll need an ISP (Internet Service Provider).

A piece of software, called a Web browser.

To use a chat site, you may need to download a small program.

The dangers of hackers and bugs.

Интернет-этикет

Ты умеешь пользоваться компьютером, не так ли?

Я хорошо разбираюсь в обработке текста.

У меня все мои счета в электронной таблице.

Информационные технологии

Отдел информационных технологий

Он компьютерщик.

Помешан на информатике.

У него есть портативный компьютер/ноутбук.

Мировая сеть

Сообщения по электронной почте

Мировая компьютерная сеть

Вы подключены к Интернету

Работа без подключения к Интернету

Интернет страницы Веб-сайт

Находиться в Интернете

Вы можете обмениваться сообщениями.

Список сообщений

Щелкните по ссылке.

Проверьте на панели управления...

Мобильные телефоны, подключенные к Интернету

Вам потребуется провайдер.

Программа Веб-браузер (программа-клиент сети Интернет).

Чтобы использовать чат, вам потребуется, возможно, небольшая программа.

Опасность хакеров и вирусов.

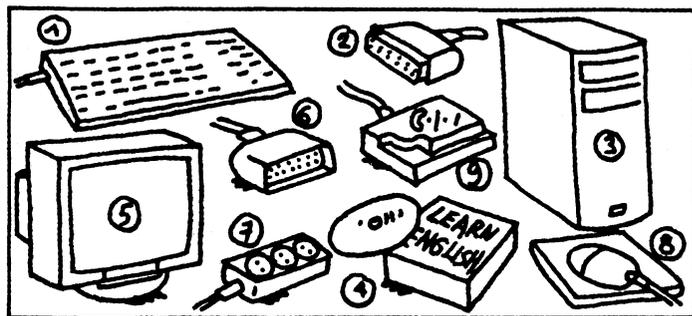
Ознакомьтесь со статьей на английском языке для профессионалов.

Чтобы избежать неясностей, не употребляйте сокращение tail - в американском варианте английского языка это означает «почта».

УПРАЖНЕНИЕ

1 Подберите к словам соответствующие картинки.

- | | | |
|------------|---------|------------------|
| a screen | a CPU | a mouse |
| a keyboard | a modem | a socket doubler |
| software | a plug | a socket |



2 Подберите к нижеследующим словам определения.

control panel – network – hyperlink – web browser – offline – operating system – download – applet – search engine – web site – book marking – online – message board – mailing list – newsgroup – chat site

- a) A type of software that enables your computer to load and display pages in a web site.
- b) A special web site that enables conversation between people on the same site at the same time.
- c) Working on a computer without a “live” connection to internet.
- d) A set of tools to look up system features and change the settings.
- e) A service that collects messages and broadcasts them to a specific group of people by e-mail.
- f) An easy way to find a page you liked again.
- g) An internet discussion group about a particular topic.
- h) A word or a graphic which, when clicked with a mouse, opens up a new Web page or part of the same page.
- i) A special kind of Web site used to search for a topic.
- j) A small program in your Web browser to provide interactive or animated content.

What do you need for Internet?

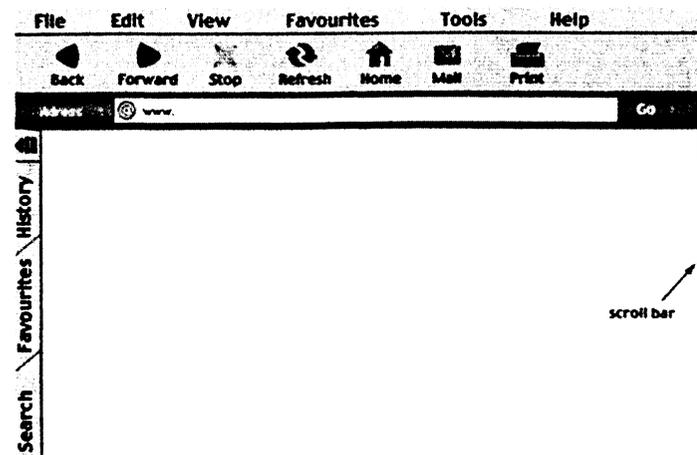
General jargon

УПРАЖНЕНИЕ

- k) The software which manages the software.
- l) Working on a computer that currently has a “live” connection to internet.
- m) A collection of pages with text, pictures, moving images and sound to describe an organisation/service, etc.
- n) A page on a Web site used to display a topic or a question to which anyone can respond.
- o) Put information/a program from Internet onto your computer.
- p) Computers joined together by cables and software.

3 Какие символы я должен использовать?

- a) I want to use my mouse to go up and down the Web page.
- b) I am connected to a printer and want a hard copy.
- c) Back to the page which appears when I connect to Internet.
- d) I want to see the address of the current Web page.
- e) I need to retrace my steps and move to pages I’ve seen recently.
- f) I want to save this Web site for another day.
- g) I must update the Web page stored on my hard disk.
- h) I need to use a particular gadget for a specific purpose.
- i) I want to choose a search engine.
- j) This is too long, I don’t want to continue loading this page.
- k) I want to send this on to someone else.



Understanding the browser

ТЕКСТ

A formal e-mail

From: finances@....
 To: RobertPinter@aol.com
 Cc: mikemoney@....
 Subject: Financial Calendar 2004

This transmission contains information which may be confidential. It is intended for the named addressee only. Unless you are the named addressee, or authorised to receive it on behalf of the addressee, you may not copy or use it, or disclose it to anyone else. If you have received this transmission in error, please contact the sender. Thank you for your cooperation.

Dear Mr Pinter

Following your request, please find below the financial calendar and outlines of your speech for the meeting in Dusseldorf next week.

6th May: Annual General Meeting

31st December: Financial Year End.

Business - leading European manufactures of HMR. Mainly manufactured in France and Italy. Over 5,000 people employed. Two distinct sectors - chilled convenience foods / frozen foods.

Objectives - to produce a return to shareholders above the average total return of manufacturers in the French food sector.

Values - Customer service - training and development - investing in the future.

I should be grateful if you could send me your agreement to the above as soon as possible, in order to give the go-ahead to the printers for the Annual Report.

I look forward to hearing from you.

Yours sincerely

An informal e-mail

From: solen@
 To: charlien@
 Cc:
 Subject: I'm on line!

Well, what do you know, I've done it at last! The children have been saying for ages that I had to get connected and I had the computer engineer in last week.

I'm finding it a bit difficult, but I'm sure I'll become a real addict!

There are lots of things that I still don't understand - the language is different and there's a lot of shorthand - I've enclosed a list of some of them - maybe you can explain them to me if you have time.

I hope we'll meet again soon and perhaps you could show me how to use my webcam and scanner.

Thanks very much for your help.

АКТИВНЫЙ СЛОВАРЬ

Когда вы посылаете электронное сообщение, легко перейти на неофициальный стиль, так же как и в факсе. Будьте осторожны, все зависит от того, кому вы отправляете электронное письмо!

Например, некоторые используют только строчные буквы, чтобы выиграть время. "I" должно быть написано с большой буквы: в конце концов, вы же значительный человек!

First, the address which is written like this...

serape@club-internet.fr

Must be spelt:

Scrape AT club (hyphen) internet DOT fr

@ = AT

. = DOT

.COM = company

.ORG = (non-profit making) organisation

.UK country of origin

и вы говорите: Dot com, Dot org, Dot UK.

Будьте точными во всех деталях, в том числе в написании адреса в Интернете - прописными (*capitals*) или строчными буквами (*small letters*).

Для информации: действительное название адреса на Web - это URL или Universal Resource Locator.

Netiquette

1. Don't type everything in capitals. (People may think you are shouting!)
2. Use "smileys" when you want to give a nuance.
3. Limit line length to 65-70 characters.
4. Think carefully about what you write - it is a written record, not a telephone call!
5. Don't waste bandwidth - what you write should be to-the-point.
6. Warn the recipient if you want to attach a large file.
7. Write descriptive subject lines so the receiver knows what to expect.
8. When replying, don't quote back the whole message - delete the excess.
9. When forwarding a message, put any comments you have on the top.
10. Don't overuse acronyms, smileys, or internet expressions - not everyone will know what you are talking about.
11. Use a spell checker or be sure of your spelling.
12. Read through your e-mail before sending it - it may be informal but you still have to be clear and concise.

УПРАЖНЕНИЕ

1 Дополните фразы.

Что вы можете сделать, когда откроете программу английского языка!

- a) INBOX
 - b) OUTBOX
 - c) SENT ITEMS
 - d) NEW MSG/NEW/NEW MAIL/COMPOSE
 - e) REPLY
 - f) FORWARD
 - g) ADDRESS BOOK
 - h) SEND/RECV / SEND&RECEIVE
 - i) DELETED ITEMS
 - j) DRAFTS
- 1) My address is HollyWoods@hotmail.com, that's _____ H _____ o-l-l-y W _____ o-o-d-s _____ hotmail _____ -com.
- 2) I need my _____ to add / remove / amend e-mail addresses.
- 3) My _____ is where my incoming messages are stored.
- 4) If I _____ a message it goes on to another person.
- 5) With " _____ " I can write a new letter.
- 6) If I press _____ I connect with Internet.
- 7) I look at _____ to see what messages I have sent.
- 8) Before being sent across Internet, my messages are stored in the _____.
- 9) I need to send an answer to that message, I'll use _____.
- 10) I'll have to finish that e-mail later, I'll store it in _____.

УПРАЖНЕНИЕ

2 Смайлик - это символ в Интернете, который выражает ваши эмоции. Какой смысл несут в себе следующие символы?

- | | |
|--------|---------------|
| 1. :-) | 2. :-(or :-< |
| 3. :-# | 4. .-) |
| 5. :-= | 6. :-o |
| 7. :-t | 8. :-/ |
| 9. l-l | 10. :-& |

The user:

- | | |
|--------------------------|----------------------|
| a) will not say anything | b) is cross |
| c) has a moustache | d) is undecided |
| e) is tongue-tied | f) is winking at you |
| g) is surprised/shocked | h) is sad |
| i) is happy | j) is asleep |

Если вы не обращаете внимания на то, что пишете в электронном письме, вас могут неправильно понять, вы даже можете спровоцировать flame war (серию неприятных сообщений). Смайлики служат для того, чтобы не было проблем из-за недопонимания, а также для смягчения тона сообщения.

Однако существует другой способ убедиться в том, что вас поняли правильно - symbols or non-smileys, например:

- <g> grinning < sighing <> no comment

3 Существует много слов/выражений для Интернета. Соотнесите следующие выражения с определениями.

- | | |
|-------------------|---|
| 1. Attachment | a) Where your incoming messages are stored. |
| 2. Bandwidth | b) Pass along an e-mail to another address. |
| 3. bcc | c) The speaker is considered incompetent or ignorant. |
| 4. bounce message | d) A quotation added to a signature. |
| 5. forward | e) Error message returned by an e-mail system. |
| 6. mail box | f) An emotional and often angry or rude message. |
| 7. sig quote | g) Blind courtesy copy. |
| 8. spam | h) A measure of how much information can be sent. |
| 9. a flam | i) Unsolicited e-mail messages (usually unwanted). |
| 10. burble | j) A file linked to an e-mail message. |

Avoiding misunderstandings
One or two "emoticons" or "smileys"

A mail bomb: thousands of e-mail messages sent to the same address which can even bring down a server

УПРАЖНЕНИЕ

4 Выберите правильное определение.

A bit of
"Webspeak"

- | | |
|---------------------|--|
| 1. E-business | a) economic business
b) electronic business |
| 2. T-commerce | a) total commerce
b) television commerce |
| 3. C2B | a) customer to business
b) client to boss |
| 4. B2B | a) buyer to boss
b) business to business |
| 5. IMO | a) international monetary organisation
b) in my opinion |
| 6. IMHO | a) in my humble opinion
b) international monetary help organisation |
| 7. OTL | a) over the limit
b) out to lunch |
| 8. HSIK | a) how should I know
b) have something in kit |
| 9). SPAM | a) unwanted mail
b) compacted meat |
| 10. LOL | a) look over lengthily
b) laugh out loud |
| 11. BBL | a) bring back later
b) be back later |
| 12. TTYL | a) talk to you later
b) the time you left |
| 13. NOYB | a) not only your business
b) none of your business |
| 14. FWIW | a) for what it's worth
b) full with internet words |
| 15. IRC | a) internet relay chat
b) internal relay comment |
| 16. Online bookings | a) something to read online
b) reservations on internet |

ПЕРЕВОДЫ
И
КЛЮЧИ

1. Установление контактов по телефону

Мартин Пикок всегда на телефоне.

М. Пикок: Здравствуйте, это Мартин Пикок. Я из компании «YKD Plc». Я хотел бы поговорить с Питером Морришом.

П. Морриш: Это я.

М. П.: Здравствуйте, господин Морриш. Я говорил, что вам перезвоню и сообщу результаты предварительных подсчетов, когда они будут готовы.

П. М.: Да. Очень любезно с вашей стороны. Итак ...

М. П.: Здравствуйте, меня зовут Мартин Пикок. Я директор по качеству из компании «YKD Plc». Я хотел бы узнать, с кем я могу поговорить по поводу новых правил.

Помощник: Не вешайте, пожалуйста, трубку, я вас соединю с господином Маунтэнном.

М. П. Здравствуйте, это г-н Маунтэн?

М. М. Да, это я.

М. П. Здравствуйте, могу я поговорить с Бобом Смитом?

Помощник: Конечно. Могу ли я ему сообщить по какому вопросу?

М. П.: Разумеется. Он мне оставил сообщение с просьбой перезвонить ему сегодня утром.

Помощник: Я сейчас его позову... Боб, это вас.

Б. С.: Здравствуйте, г-н Пикок. Спасибо за звонок. Я хотел бы узнать...

М. П.: Здравствуйте, я из компании «YKD Plc». Я хотел бы поговорить с кем-нибудь из бухгалтерии.

Помощник: Я вас соединю с г-ном Долларом.

М. П.: Спасибо.

М. П.: Здравствуйте. Я Мартин Пикок. Питер Джоунс на месте?

П. Д.: Это я.

М. П.: Г-н Джоунс, мы встречались в прошлом месяце на выставке в Амстердаме, и вы очень заинтересовались нашим новым гибочным прессом. Вы меня просили вам позвонить, когда я буду в Париже.

П. Д.: Да, помню. У вас найдется время зайти к нам в офис, чтобы подробно поговорить о новых разработках по технике безопасности.

М. П.: Здравствуйте. Меня зовут Мартин Пикок. Я хотел бы поговорить с Саймоном Боллом.

С. В.: Это я.

М. П.: Г-н Болл, я вам звоню по поручению Джона Смита. Он сейчас в командировке. Вы ему оставили сообщение, чтобы он вам срочно перезвонил по поводу неоплаченного счета...

2 По коммутатору

Разговор между секретарем и Бобом Джоунсом

Секретарь: Здравствуйте, компания Personal Packaging. Чем могу служить?

Б. Джоунс: Я из компании Prime Plastics. Мне бы хотелось поговорить с кем-нибудь по поводу счета-фактуры.

С.: Конечно. Оставайтесь на линии, пожалуйста. Это вопрос к бухгалтерии... Мне жаль, линия занята. Вы подождете или перезвоните?

Б. Д.: Я перезвоню позже, спасибо.

С.: Здравствуйте, компания Personal Packaging. Чем могу служить?

Б. Д.: Я хотел бы поговорить с кем-нибудь из бухгалтерии.

С.: Представьтесь, пожалуйста.

Б. Д.: Боб Джоунс, из Prime Plastics.

С.: Хорошо, оставайтесь на линии, пожалуйста.

Б. Д.: Спасибо.

С.: Сожалею, линия занята. Вы подождете?

Б. Д.: Да.

С.: Простите, что заставляю вас ждать, но линия по-прежнему занята.

Б. Д.: Ничего страшного, я перезвоню позже. Кого мне спросить?

С.: Г-на Шеймаса Хенли.

Б. Д.: Спасибо.

С.: Пожалуйста.

С.: Здравствуйте, Personal Packaging к вашим услугам.

Б. Д.: Здравствуйте, это Боб Джоунс, из Prime Plastics. Я хотел бы поговорить с Шеймасом Хенли.

С.: Не вешайте трубку, я узнаю свободна ли его линия. Свободна, я вас с ним соединяю.

С. Х.: Шеймас Хенли.

Б. Д.: Г-н Хенли, я Боб Джоунс, из компании Prime Plastics, я вам звоню насчет счета-фактуры № ... и ... и ...

Б. Д.: Здравствуйте, я хотел бы поговорить с кем-нибудь, кто занимается новыми разработками.

С.: Хорошо, не вешайте трубку, я вас соединю с отделом по разработке новых видов продукции... К сожа-

лению, там никто не отвечает. Я попытаюсь вас соединить с секретарем начальника отдела ... Там тоже никто не отвечает.

Б. Д.: Спасибо.

С.: Я позвоню г-ну Марку Персону на пейджер. Кто его спрашивает?

Б. Д.: Я Боб Джоунс, из MegaCad. Я звоню из Канады, если можно, соедините побыстрее.

С.: К сожалению, его линия занята... А вот, линия теперь свободна.

3 Прощание

Б. Д.: ... и конечно, у нас как всегда проблемы с оплатой в срок. Вы знали, что супермаркет в Бристолле хотел расплатиться с нами через 4 месяца?!

С. Х.: Наконец ...

Б. Д.: Итак, срочно отправляйте нам деньги.

С. Х.: Да, конечно. Это все, не так ли?

Б. Д.: Прекрасно, мы еще поговорим на будущей неделе о новых условиях оплаты.

С. Х.: Обязательно. Рад был с вами поговорить, до свидания.

Б. Д.: До свидания.

Е. Г.: Давайте вместе перекусим, а днем займемся делами.

М. П.: Тогда встретимся в ресторане? А после ленча посетим завод. Я вам вышлю по электронной почте необходимую информацию.

Е. Г.: Это было бы здорово. До встречи на будущей неделе.

М. П.: Спасибо за звонок, до свидания.

Е. Г.: Не за что, до свидания.

Р. Т.: Г-н Лотто просил меня позвонить, как только у меня будет подтверждение даты поставки модели РХ/36Т. Мы отправим товар в понедельник, значит, он придет к вам самое позднее в среду. Я думаю, ему необходимо это знать, чтобы скорректировать производственный график.

Помощник: Я передам ему это лично.

Р. Т.: Спасибо за помощь, до свидания.

Помощник: Спасибо за звонок.

4 Сообщения

Оставить сообщение

Сьюзан Смолл говорит по телефону с секретарем.

С. С.: Здравствуйте, я бы хотела поговорить с Джоном Уитманом.

С.: Я узнаю, на месте ли он... К сожалению, его сейчас нет в кабинете. Могу я ему передать сообщение?

С. С.: Да, пожалуйста, скажите ему, что звонила Сьюзан Смолл. Мы встречались на выставке в Ганновере. Он просил меня позвонить, когда я буду в Париже. Когда он вернется?

С.: Боюсь, только завтра.

С. С.: Не могли бы вы его попросить мне перезвонить?

С.: Да, конечно.

С. С.: Большое спасибо, до свидания.

С.: Спасибо за звонок, до свидания.

На следующий день Сьюзан Смолл делает новую попытку.

С. С.: Здравствуйте, это Сьюзан Смолл. Я звонила вчера, хотела поговорить с Джоном Уитманом.

С.: Да, госпожа Смолл. Я передала ваше сообщение г-ну Уитману. Боюсь, до обеда он будет на совещании.

С. С.: Могу я ему оставить сообщение?

С.: Конечно, я вас слушаю.

С. С.: Скажите ему, что я в Париже до пятницы и хотела бы с ним встретиться, поговорить о выпуске наших новых альбомов, прежде чем уеду в Соединенные Штаты. Мне с ним действительно необходимо встретиться.

С.: Конечно, госпожа Смолл. Я передам ваше сообщение и попрошу вас позвонить, как только будет возможно.

С. С.: Большое спасибо.

С.: Пожалуйста.

Сообщения для автоответчика

Вы можете оставить сообщение (короткое и точное).

Вы позвонили в компанию Дайал Директ. Вы можете оставить сообщение после сигнала или отправить факс по номеру 081 466 8282. Спасибо.

Вы можете оставить сообщение.

Вы позвонили по номеру 0145 55 72 99. К сожалению, нас сейчас нет. Пожалуйста, оставьте сообщение, и мы вам перезвоним в ближайшее время или позвоните нам на мобильный телефон по номеру 06 12 19 15 99. Спасибо за звонок.

Вы можете оставить сообщение.

Вы позвонили по номеру 1622 749 623 в Хоуп Лтд, сейчас никого нет. Оставьте ваше имя и номер телефона после звукового сигнала, и мы вам перезвоним, как только будет возможно.

Вы не можете оставить сообщение.

Вы позвонили в компанию Инкредибл Информэйшн.

Наш офис сейчас закрыт. Мы работаем с 8.00 до 18.00 с понедельника по пятницу. Спасибо за звонок.

Возможно, вам придется какое-то время слушать музыку в ожидании ответа!

Вы позвонили в компанию Спида Саплайз. Сейчас все наши линии заняты, ваш звонок передан на коммутатор. Подождите, пожалуйста, один из наших операторов соединится с вами. Приносим извинения за вынужденное ожидание.

Голосовая почта: вы слушаете указания, пока линия занята.

Спасибо за звонок в визовый отдел посольства. Наша служба сообщает информацию относительно консульских услуг. Если вам нужна информация по поводу получения визы, нажмите кнопку 5. Срочная консульская помощь - нажмите кнопку 2. Для более подробной информации на английском языке, нажмите кнопку 1. Если вы хотите выйти из режима голосовой почты, нажмите кнопку «решетка».

5 Назначение встречи...

Организовать встречу с кем-либо, кого вы плохо знаете

Тим Броук договаривается о встрече с директором банка.

Т. Броук: Мне бы хотелось встретиться и поговорить об этом подробнее.

Г-н Мани: Я того же мнения. Договоритесь с моим личным секретарем о встрече.

Т. Броук: Я хотел бы узнать, когда можно встретиться с г-ном Мани.

Секретарь: Я сейчас посмотрю его ежедневник. Какой день вас устроит?

Т. Б.: Например, утром во вторник?

С.: К сожалению, у него уже назначена встреча на утро. А днем вас устроит?

Т. Б.: Да, я смогу найти время в начале дня. Г-н Мани, не хотели бы вы встретиться за ленчем?

Г-н Мани: С удовольствием... Я, действительно, не прочь, но во вторник не получится. Давайте в среду - вы свободны в среду?

Т. Б.: У меня совещание, которое может продлиться весь день. А четверг вас устроит?

Г-н Мани: Думаю, устроит, только уточню у секретаря.

Т. Б.: А где вам удобнее встретиться?

Г-н Мани: Можно встретиться в банке в полдень или в итальянском ресторане прямо за углом, там отменно кормят.

Т. Б.: Прекрасно. У меня будет время уточнить цифры и принести полное досье.

Г-н Мани: Тогда встретимся в четверг. До свидания.

Т. Б.: Спасибо, до свидания.

Перенести встречу

С весьма раздраженным директором банка!

Т. Б.: Г-н Мани, это Тим Броук. Боюсь, мне придется отменить нашу встречу в четверг в полдень, моего партнера в этот день не будет в офисе. Нельзя ли перенести встречу на будущую неделю?

Г-н Мани: Мне это не подходит. Я очень занят, и вся следующая неделя у меня уже расписана.

Т. Б.: А какой день вас устроит?

Г-н Мани: Так... Я бы мог встретиться в среду через две недели. Или же перенесем встречу на следующую пятницу.

Т. Б.: А вы не могли бы ускорить нашу встречу? Например, перенести ее на конец этой недели или на следующий четверг?

Г-н Мани: Единственно, что я могу предложить, это встретиться за завтраком в понедельник. У меня на этот день запланированы еще одна или две встречи. Ничего другого предложить не могу - у меня не будет ни одной свободной минуты.

Т. Б.: Очень хорошо. В котором часу мне прийти?

Г-н Мани: В 7.30 ровно, я смогу вам уделить полтора часа.

Т. Б.: Спасибо. Я буду у вас в банке в 7.30. Прошу извинить меня за причиненное неудобство.

Г-н Мани: Хорошо, до свидания, г-н Броук.

6 Запрос информации

П. Крэйн: Здравствуйте, не могли бы вы сказать мне код Парижа?

Телефонистка: Конечно, 00 - это код международной линии, 33 - код Франции и 1 - код Парижа.

П. К.: Спасибо. А вы не дадите мне номер компании Braccioli?

Т.: Скажите, пожалуйста, по буквам.

П. К.: Braccioli.

Т.: К сожалению, этот абонент в справочнике не значится.

П. К.: Тогда посмотрите Brachioli.

Т.: Не кладите, пожалуйста, трубку. Это номер 60 62 46 66. Вас соединить?

П. К.: Здравствуйте, это компания Brachioli?

Т.: Да, чем могу помочь?

П. К.: Могу я поговорить с г-ном Гессе?

Т.: К сожалению, линия занята. Вы можете позвонить позднее?

П. К.: Да, спасибо. Вы можете дать мне его прямой номер?

Т.: Конечно, 01 60 62 46 61 ...

Т.: Добрый день, фирма Brachioli.

П. К.: Здравствуйте, я хотел бы поговорить с г-ном Гессе.

Т.: Все линии заняты, вам дать номер его мобильного?

П. К.: Да, спасибо.

Т.: 06 80 18 19 66 ...

7 Бронирование по телефону

Звонок в трансAGENTСТВО с целью заказать авиабилет

ТТ: ТрансAGENTСТВО Тоталтурс к вашим услугам.

Дж. Ридли: Здравствуйте, я хотел бы получить информацию насчет рейсов в Сан-Франциско.

ТТ: В какой день вы хотите вылететь?

Дж. Р.: Вылететь в среду, вернуться в воскресенье.

ТТ: Вы хотите лететь бизнес- или эконом-классом?

Дж. Р.: По-моему, это длинный рейс. Пожалуйста, бизнес-класс. Кстати, а сколько длится полет?

ТТ: Беспосадочный рейс длится около 9 часов. С посадкой в Детройте добавьте еще 3 часа. Кроме того, разница во времени составляет 10 часов - имейте это в виду, когда будете лететь обратно!

Дж. Р.: Я бы предпочел рейс без посадки. Мне нужно запрашивать визу?

ТТ: Нет, теперь не нужно. У большинства стран есть соглашения на этот счет. Вам нужен только паспорт и обратный билет.

Дж. Р.: Нужно ли делать прививки и проходить медицинское обследование, чтобы вылететь в Соединенные Штаты?

ТТ: Нет, не нужно. Но я вам советую приобрести дорожные чеки. В маленьких городах в Соединенных Штатах обменять деньги сложно, а дорожные чеки принимают даже в супермаркетах.

Дж. Р.: Есть штраф за отмену заказа или я должен застраховаться?

ТТ: Если вы летите бизнес-классом, страховка вам не нужна. Для чартерных рейсов страховка не мешает. А медицинскую страховку советую приобрести в любом случае.

Дж. Р.: Очень хорошо. Прямой рейс на Сан-Франциско в котором часу?

ТТ: Самолет вылетает из Хитроу в 10.15. Вы должны прибыть на регистрацию за час до вылета.

Дж. Р.: Мне это подходит. Вы можете доставить билеты ко мне в офис?

ТТ: Конечно. Нужно будет подтвердить заказ за сутки до вылета. Вы можете дать мне номер вашей кредитной карты и ваш адрес?

Звонок в трансAGENTСТВО с целью заказать билет на поезд

Изитрэвл: Здравствуйте, чем могу вам помочь?

Х. Марч: Мне нужен билет туда-обратно до Эдинбурга.

И.: Первым или вторым классом?

Х. М.: Первым, пожалуйста. Вы не могли бы мне сказать, как часто ходят поезда?

И.: Конечно, поезд отправляется каждые 3 часа.

Х. М.: Это скорый поезд или экспресс?

И.: Есть и тот, и другой, который вы предпочитаете?

Х. М.: Пожалуй, экспресс. Я должен забронировать билет?

И.: Да. Место у прохода или около окна?

Х. М.: Если можно, у окна. Спасибо. В котором часу отправляется поезд?

И.: В 10.15. В какой день вы хотите выехать?

Х. М.: В пятницу, а вернуться в следующий понедельник. Сколько стоит билет?

И.: 134,5 фунта. Как вы оплатите?

Х. М.: Запишите на счет моей компании. Большое спасибо.

И.: Спасибо за звонок. Я доставлю билеты к вам в офис.

Звонок в трансAGENTСТВО с целью забронировать билет на паром

Р. Мердок: Я хотел бы билет туда-обратно до Кале по тарифу 5-дневного пребывания. В котором часу отходят паромы и сколько времени занимает переправа?

Фан Феррис: Паром отходит каждый час, переправа занимает примерно 1 час 15 минут. Вы на машине?

Р. М.: Да.

Ф. Ф.: Какова длина транспортного средства, есть ли у вас багажник или прицеп, например автофургон?

Р. М.: У меня обычный седан, без багажника на крыше.

Ф. Ф.: Может быть, вас заинтересует тариф «Клуб Плюс», у нас есть специальная услуга для бизнесменов.

Р. М.: Прекрасная мысль.

Ф. Ф.: Я вам вышлю квитанцию, которую вы предъявите по приезду. После паспортного контроля и таможни вы должны пройти к причалу 15. Как вы оплатите?

Р. М.: Кредитной карточкой, запишите мой номер...

Бронирование номера в гостинице по телефону

Б. Х.: Отель «Бел» к вашим услугам.

Д. Смит: Я хотел бы забронировать номер на одного человека с ванной на фамилию Смит.

Б. Х.: Конечно, г-н, с какого числа?

Д. С.: С 16 июня, на две ночи.

Б. Х.: К сожалению, у нас нет больше мест на 17-ое.

Д. С.: Ладно, в таком случае я приеду 15-го на 2 ночи.

Б. Х.: Вам нужен полный пансион или полупансион?

Д. С.: Полупансион, пожалуйста. Какие у вас расценки?

Б. Х.: 44,50 фунта стерлингов за номер на одну ночь, включая НДС и английский завтрак.

Д. С.: В номерах есть кондиционер?

Б. Х.: К сожалению, нет.

Д. С.: Это нестрашно.

Б. Х.: Итак, г-н Смит, мы бронируем одноместный номер на две ночи с 15 июня.

Д. С.: Вы можете прислать мне письменное подтверждение?

Б. Х.: Конечно. Могу я узнать ваше имя, номер факса или ваш почтовый адрес?

Д. С.: Конечно, ... Я приеду поздно, вы можете сохранить бронь до 21.30?

Б. Х.: Разумеется, но за поздний приезд мы просим внести залог. Какой номер вашей кредитной карты?

Д. С.: 0331 4535

Б. Х.: Спасибо за звонок в отель «Бел». До встречи.

8 Размещение заказа

Клиент: Здравствуйте, это Традишанл Тулз?

Телефонистка: Да, это так. Чем могу помочь?

Клиент: Я хочу разместить заказ.

Т.: Оставайтесь на линии, пожалуйста. Я вас соединю со службой заказов.

Служащий: Служба заказов, я вас слушаю.

Клиент: Мы получили ваш каталог на прошлой неделе, и я хотел бы заказать некоторые инструменты.

Служащий: Конечно. Вы можете мне сказать каталожный номер?

Клиент: Подождите, я посмотрю ... Итак, двое ножниц для дерева, номер 0830; электронная дрель, номер 0942 и молоток, номер 0845.

Служащий: Я оформлю заказ. Двое ножниц по \$5,60, дрель за \$137,20 и молоток за \$13,72.

Клиент: Вы не могли бы проверить цену дрели? Она повысилась?

Служащий: У нас две модели, г-н. Модель № 0942 - высшего качества.

Клиент: Вы правы, нам нужна именно такая.

Служащий: Я подтверждаю заказ? Как называется ваша компания и какой у вас адрес, или вы уже открыли у нас счет?

Клиент: Это компания Руф Реди Лтд., номер нашего счета - 764/RR.

Служащий: Хорошо, а адрес: Карпентерс Роуд в Тьюксбери?

Клиент: Правильно. Раз это повторный заказ, может, сделаете нам скидку?

Служащий: К сожалению, это не в правилах нашей компании. Но мы можем вам предоставить кредит на более длительный срок.

Клиент: Спасибо, нам срочно нужны эти товары. Вы можете подготовить заказ и отправить нам их тотчас же?

Служащий: К сожалению, срок поставки составляет две недели, но я уточню в производственном отделе. Вероятно, мы сможем вам прислать товар не позднее конца месяца.

Клиент: Постарайтесь, пожалуйста.

Служащий: Как доставить товар - поездом, автотранспортом или самолетом?

Клиент: Думаю, самолетом быстрее всего.

Служащий: За доставку самолетом нужно будет заплатить небольшую сумму, указанную в счете-фактуре.

Клиент: Хорошо, я вам высылаю подтверждение заказа по факсу. Спасибо за помощь.

Служащий: Спасибо за звонок. До свидания.

9 Решение проблем

Иногда случается, что ошибаются номером или его набирают слишком быстро!

Телефонистка: Компания Джоунс энд Боунс, к вашим услугам.

Уилл Блэйс: Здравствуйте, я хотел бы поговорить с Найджелом Джоунсом.

Телефонистка: Не вешайте трубку, пожалуйста... К сожалению, у нас нет никого с таким именем. Какой номер вам нужен?

У. Б.: 012 527 9345

Т.: К сожалению, вы ошиблись. Это 012 527 9344.

У. Б.: Извините за беспокойство. До свидания.

Т.: До свидания.

Иногда собеседника плохо слышно.

А. Готье.: Здравствуйте, могу я поговорить с Присциллой Кэйтон?

Т.: Извините, на линии помехи, я вас не очень хорошо слышу.

А. Г.: Могу я поговорить с Присциллой Кэйтон?

Т.: На линии помехи, я вас не слышу.

А. Г.: Я звоню с мобильного, с него не всегда хорошо слышно. Мне нужно поговорить с Присциллой Кэйтон.

Т.: А, теперь лучше. Не могли бы вы сказать по буквам?

А. Г.: П-р-и-с-ц-и-л-л-а К-э-й-т-о-н.

Т.: Не могли бы вы говорить громче?

А. Г.: П-р-и-... Не вешайте трубку, я еду в туннеле!

Т.: Я не поняла, что вы сейчас сказали, не могли бы вы говорить помедленнее?

...

Т.: Он отсоединился!

Оказавшись на вершине холма, можете сделать еще одну попытку (разумеется, если вы не за рулем).

А. Г.: Здравствуйте, это опять Арно Готье. Нас разъединили. Могу я поговорить с Присциллой Кэйтон?

Т.: Я плохо говорю по-английски. Говорите, пожалуйста, помедленнее.

А. Г.: Присциллу Кэйтон, пожалуйста.

Т.: Какой у нее номер?

А. Г.: 4049.

Т.: Не вешайте трубку, пожалуйста... К сожалению, у вас, наверное, неправильный номер.

А. Г.: Я перезвоню позже.

10 Установление контакта письмом

Направить запрос по поводу работы
Уважаемая г-жа, уважаемый г-н!

В ответ на ваше объявление в Дэйли Малл, предлагаю свою кандидатуру на место начальника отдела снабжения. Последние 8 лет я работал помощником начальника отдела снабжения в одной местной компании. По личным причинам в следующем месяце я должен переехать в Лондон. На настоящем месте работы я осуществляю контроль за заказами, учет товара, веду реестры, а также обеспечиваю управление складами и слежу за эффективной работой складского оборудования.

До этого я был стажером в компании Андердогс и закончил курсы по организации и управлению складами.

Мне всегда нравилось преодолевать трудности, возникающие при налаживании эффективного функционирования отдела снабжения, а также привлекает постоянная необходимость его совершенствования и проведения качественного анализа каждого этапа работы завода. Я думаю, что мой профессиональный опыт достаточно велик и может быть полезен вашему предприятию.

Я готов работать по субботам и сменами. У меня есть личный транспорт. Готов прийти на собеседование в любое время и приступить к работе немедленно. Мои прежние и настоящие работодатели предоставят вам необходимые рекомендации. В приложении вы найдете копию моего резюме с более подробными сведениями.

В ожидании вашего ответа, с уважением
....

11 Запрос информации

Сделать запрос

Я вам пишу по поводу ассортимента ваших товаров из переработанной бумаги, которую я видел недавно на выставке в Ньюфаундленде. Мы бы хотели получить более подробные сведения о вашей продукции.

Будем признательны, если вы вышлете нам ваш прайс-лист, а также имеющиеся образцы.

В ожидании скорейшего сотрудничества с вами...

Ответ на запрос

В ответ на ваше письмо от 21 февраля мы благодарим вас за интерес к нашим товарам из переработанной бумаги.

В приложении вы найдете один экземпляр нашего последнего каталога, где представлена вся гамма продукции из экологически чистой бумаги — конверты, записные книжки и другие писчебумажные товары высокого качества. Я уверен, наши товары вам понравятся.

Предложение альтернативного варианта

С сожалением сообщаем вам, что товара, который вы запрашивали, в данный момент в наличии нет: он заменен на... Ознакомившись с буклетом, вы поймете, что новая модель имеет преимущество в... и вполне конкурентоспособна. К данному письму прилагаю несколько образцов, чтобы вы смогли убедиться в качестве изделий сами. Если вам потребуется дополнительная информация, непременно обращайтесь к нам.

В ожидании получить от вас ответ в ближайшее время....

12 Возобновление контактов и предъявление рекламаций

После посещения клиента

Я вам пишу по поводу моего посещения компании Петтойз 13 мая.

Мне показалось, что вы заинтересовались нашей упаковкой Packatoys, и само собой разумеется, мы придем к соглашению по поводу сроков и условий оплаты. По возвращении я выслал вам наши рекламные проспекты и прайс-листы. Так как ответа от вас не последовало, я хотел бы знать ваше мнение по поводу нашей продукции. Я буду в Англии во второй половине июня и был бы рад возможности встретиться с вами еще раз.

Предъявление рекламации

Мы подтверждаем получение товаров, заказанных у вас 1 февраля 2003 года. К сожалению, должен вам сообщить, что мы совершенно не удовлетворены как полученным товаром, так и качеством обслуживания. Прежде всего, размещая заказ, мы оговаривали, что товары должны прийти не позднее 30 марта. Партия прибыла только вчера, и в результате мы понесли серьезный ущерб. Кроме этого, мы заказали 50 записных книжек, а получили только 30. Из-за плохой упаковки загнулись углы страниц, а некоторые записные книжки испачкались. В связи с этим мы требуем скидку на эту партию и замену товаров неудовлетворительного качества.

Задержка поставки

20 июня 2003 года мы вам прислали заказ на 100 комплектов писчей бумаги и конвертов.

Хотя нам было обещано, что товар будет поставлен в течение 30 дней, мы до сих пор ничего не получили.

Не могли бы вы принять меры и выслать наш заказ с обратной почтой?

13 Ответ на рекламацию и ее удовлетворение

Мы получили ваше письмо от 4 апреля, в котором вы жалуетесь на задержку поставки и поврежденные изделия (заказ № АВ/394).

Прежде всего приносим искренние извинения за нанесенный ущерб, вызванный трехнедельной забастовкой экспедиторской службы. В качестве компенсации мы готовы заменить испорченный товар бесплатно и будем рады предоставить вам 10-процентную скидку на этот заказ и 5-процентную скидку на любой последующий.

Еще раз просим извинить нас за причиненное неудобство и надеемся, что этот досадный случай не повлияет на наши деловые отношения.

14 Назначение встречи в письме

Приглашение на конференцию

Конференция по вопросу развития городской промышленной зоны состоится в среду 14.07.20... г. в 14 часов в зале Муниципального совета Винконстера. Перед началом конференции в 12.30 будет дан обед. Если вы не сможете присутствовать на конференции, мы будем признательны, если вы передадите приглашение указанному лицу.

Г-н / Г-жа Компания будет / не будет присутствовать на конференции.

будет / не будет присутствовать на обеде. Доверенность на имя ...

Уважаемый г-н Моулхил!

Хочу сообщить вам, что буду в Винконстере в среду 14 июля, и предлагаю встретиться и продолжить переговоры об открытии завода. Мне бы хотелось посетить ваш завод утром до собрания в муниципальном совете. Если это вас устраивает, прошу быть у себя в офисе в 8 часов для делового завтрака с тем, чтобы потом посетить производство и ознакомиться с новой продукцией и линиями сборки.

Если вы не возражаете, я приеду во вторник 13 июля в Гатвик в 18.15 рейсом BA 301, терминал 1. Не могли бы вы забронировать для меня на две ночи номер в гостинице поблизости от вашего офиса? Я также попросил бы вас организовать, если это возможно, встречу с вашим директором по качеству в четверг 15 июля утром. Я также хотел бы встретиться с директором по маркетингу.

В ожидании вашего подтверждения, с уважением Эдвард Маунтен.

Уважаемый г-н Маунтен!

Спасибо за ваше письмо. Мы ждем вас в среду 14 июля, и я встречу вас в Гатвике в 18.15. Как вы и просили, я забронировал для вас одноместный номер в гостинице «Сивью» на 2 ночи. Я договорился о встрече с директором по качеству в 9 часов утра в четверг.

В ожидании встречи с вами, с уважением Фред Моулхил.

Уважаемый г-н Моулхил,

В ответ на ваше письмо от... с сожалением должен сообщить вам, что не смогу встретиться с вашим директором по качеству в четверг утром, как мы договаривались. Если это возможно, перенесите

встречу на вечер в среду в 19 часов, мне это больше бы подошло. Приношу свои извинения за причиненное неудобство.

С уважением, Эдвард Маунтен.

Уважаемый г-н Маунтен!

В ответ на ваше письмо от... сообщаю вам, что, к сожалению, встретиться с вами в среду вечером не смогу. Предлагаю перенести встречу на четверг в 14 часов и был бы рад до этого с вами пообедать. Прошу сообщить, подходит ли это вам.

С уважением, Фред Моулхил.

15 Продвижение дел

Маркетинг и реклама

Марк: Итак, договорились. Мы закончили изучение рынка, определили тенденции, представители получили результаты исследования и маркетинговый отдел представил продукт на выставке. У нас на рынке есть своя ниша, и, похоже, все складывается хорошо.

Джордж: Да, я совершенно согласен, но не думаешь ли ты, что нам пора подумать о перспективах? Мы должны предвидеть, что будем делать до и после выхода продукта на рынок. Нужно уладить массу проблем и лишь потом двигаться дальше. Например, мы должны подумать над программой 4P или комплексной программой маркетинга.

Марк: Хорошо, и что ты предлагаешь?

Джордж: Прежде всего, какой тип рекламы мы выберем? Есть столько возможностей: пресса, рекламные объявления, радио и телевидение. Надо определить главную цель и

выработать стратегию: будем ли мы осуществлять кампанию в масштабах страны, каким торговым точкам отдать предпочтение, будем ли мы распространять образцы или же сделаем пробную оферту?

Марк: А логотип? Ведь у нас уже есть подходящий образ марки. Что касается радио и телевидения, думаю, лучше использовать радио, а не рекламу по телевидению в часы наибольшего просмотра. Я уже общался с некоторыми журналистами, они сделают нам рекламу.

Джордж: Согласен. Я думаю, можно также использовать рекламу в гляцевых журналах и газетах.

Марк: Можно также распространять бесплатные образцы в супермаркетах и дать рекламу в торговых точках. Думаю, не стоит использовать на этот раз человека-рекламу. В прошлый раз это не пошло.

Джордж: Нужно также подумать о броском рекламном слогане, ты знаешь, что-нибудь типа «Один батончик «Марс» - и ты в полном порядке...», что-нибудь в этом роде!

Марк: Хорошая мысль, давайте обмозгуем! А если провести рекламную кампанию?

Джордж: Тоже неплохо. Можно обратиться в рекламное агентство: вдруг они подкинут нам хорошие идеи.

Марк: У меня гениальная мысль: не найти ли нам спонсора? В конце концов наш продукт наверняка поможет фермерам выйти из кризиса. Спонсор позволит нам сэкономить целое состояние.

Джордж: Я займусь этим вопросом, и мы об этом еще поговорим.

Марк: И, наконец, упаковка. Последний продукт, который мы выбросили на рынок, был плохо упакован. На этот раз мне бы хотелось, чтобы упаковка была на самом деле привлекательной.

Джордж: Очень хорошо. Я займусь всем этим, и мы встретимся через неделю. Тебя это устраивает?

Марк: Через неделю? Я жду тебя с предложениями уже в конце этой недели!

16 Выражение благодарности

Официальные письма с выражением благодарности

1. Мы горячо благодарим вас за участие в Европейском совещании по правам женщин, которое состоялось на прошлой неделе. Ваше аргументированное и оригинальное выступление на тему предоставления равных возможностей женщинам вызвало огромный интерес и было высоко оценено всей аудиторией. Будем рады опубликовать вашу книгу в ближайшем будущем.

С уважением...

2. Еще раз спасибо за приглашение на ужин в прошлый вторник. Угощение было вкусным, и было приятно встретить новых людей и познакомиться поближе с Англией и англичанами. Я вернулся в Германию и с нетерпением жду следующего визита в вашу страну.

Пожалуйста, предупредите меня заранее о дне вашего приезда во Франкфурт, чтобы я смог отблагодарить вас за ваше гостеприимство.

С уважением...

Личное письмо с выражением благодарности

Дорогие Билл и Джейн, хочу поблагодарить вас за радушный прием в прошлые выходные. Было очень приятно вас повидать, вас и ваших детей, они так выросли! Вы здорово благоустроили свое жилище - молодцы!

На обратном пути мы жутко намучились: дождь лил как из ведра, и шоссе М 25 было забито до отказа (как всегда!). Сегодня утром Питер улетел на две недели в Объединенные Арабские Эмираты, а дети вернулись в школу. Теперь в доме тихо. Надеюсь, вы скоро приедете к нам, и еще раз спасибо за потрясающие выходные, мы классно отдохнули.

Целую. Сара.

17 Отправка факса**Предъявление рекламации**

Шапка фирменного бланка компании
Вниманию ... Исходящий номер:
Компания ... Дата:
Количество страниц, включая данную.

Мне стало известно, что счет-фактура № 89764, подлежащий оплате 12/06/2003, все еще не оплачен. Прошу вас урегулировать этот вопрос в кратчайший срок.

С уважением, Джон Джоунс.

Размещение заказа

Уважаемый г-н ...!

Благодарю вас за письмо от 18 июня, с которым я получил экземпляр вашего последнего каталога, прайс-лист и образцы. С удовольствием сообщаем вам, что ваши условия нам подходят, и мы хотели бы разместить у вас первый заказ, а именно: 500 конвертов (кремового цвета), по 10 пенсов за упаковку (артикул № 60032)

1000 листов бумаги (кремового цвета) по 39 пенсов за упаковку (артикул № 60034) 50 записных книжек (с фирменной обложкой) набор по 50 пенсов за упаковку (артикул № 60079).

Примечание: мы рассчитываем получить эти товары не позднее 30 июля.

Будем вам признательны за подтверждение получения заказа.

Искренне ваш...

18 Бронирование номера...**Бронирование номера в гостинице**

Уважаемый г-н ...!

В продолжение нашего телефонного разговора на прошлой неделе хочу забронировать одноместный номер с ванной на три дня, с 6 по 9 июня 20... на имя Жана Луи Корфара.

Буду вам признателен за подтверждение брони с обратной почтой.

Бронирование номера в гостинице для конференции

Уважаемая г-жа, уважаемый г-н!

Благодарю вас за рекламный проспект вашего отеля, который вы мне прислали. Я вам пишу, с тем чтобы забронировать 12 одноместных номеров с ванной комнатой с понедельника 12 ноября по четверг 15 ноября включительно (то есть на 4 ночи) для кампании Aerodynam Inc. Нам необходим полный пансион с европейским завтраком. Не могли бы вы сообщить мне льготные тарифы для групп и уточнить, включены ли налоги в цену. Я хотел бы также забронировать конференц-зал на вторник 13 и среду 14 ноября со всем оборудованием, включая Интернет. Нам потребуется обед без спиртных напитков 13 и 14 ноября, и я был бы вам признателен за чай и кофе в 11-00 и 16-00.

Прилагаю к письму чек на сумму задатка для бронирования и прошу выслать подтверждение обратной почтой.

Подтверждение брони

Спасибо за письмо.

С удовольствием подтверждаем бронь на 3 дня с 6 по 9 июня 20..., на имя ...

Аннулирование брони

К сожалению, я вынужден аннулировать бронь на имя г-жи Лемарк на 16 декабря в связи с забастовкой бензозаправщиков. Прошу принять мои извинения за причиненное неудобство.

С уважением,

19 Интернет**На помощь!****Как эта штука работает?**

Гарри: Салли, ты можешь мне показать, как работает Интернет? Каждый раз, когда я слышу «паутина», «сеть» или «лазить по сети», мне приходят на ум пауки, рыба и мафия. И я совершенно заплутал в разных com и прочих www! А «нетикет», что это?

Салли: Ты ведь умеешь пользоваться компьютером, не так ли?

Гарри: Да. Я умею работать с текстовым редактором, и все мои счета в электронной таблице. Мой сын работает в отделе информационных технологий, он занимается новыми разработками, это настоящая ас в информатике. У него есть ноутбук, а у меня всего лишь ПК.

Салли: Этого вполне достаточно. Для начала, что ты можешь делать в Интернете? Пользоваться World Wide

Web (откуда инициалы www, или web для краткости), т. е. мировой сетью, можешь посылать и получать электронные сообщения (или электронную почту), ты можешь делать покупки, беседовать с людьми и даже пользоваться web камерой (webcam) для отправления откриток! Конечно, все развивается так быстро, что не уследишь.

Гарри: Пока я все понимаю.

Салли: Интернет - это мировая компьютерная сеть, объединенная при помощи телефонной, кабельной или спутниковой связи. Когда ты пользуешься одним из компьютеров для выхода в Интернет, ты в режиме «онлайн». Если тебе нужна информация, ты открываешь нужную страницу или заходишь на сайт. Все это и называется «лазить по Интернету». Интернет особенно привлекателен тем, что связь интерактивна: ты встречаешься с людьми, разговариваешь с ними и общишься с ними. Можешь входить в почтовую группу, подсоединяться к чату (сайт встреч), к дискуссионной странице или быть в списке рассылки. Кроме этого, ты можешь играть в электронные игры, пользоваться финансовыми услугами, выбирать, где провести отпуск, делать покупки... Нажал на кнопку - и перед тобой весь мир!

Гарри: А что нужно, чтобы подключиться?

Салли: Для начала необходимо иметь компьютер, цифровой телевизор или спутниковый телефон. Нужен также модем и, если ты будешь по долгу сидеть в Интернете, советуем ADSL, он обеспечивает высокую

скорость доступа. Затем тебе понадобится поставщик данных или провайдер. Ты сравнишь их и выберешь, который тебе больше подходит.

Гарри: Однако все это потребует больших расходов.

Салли: Зато потом все будет в полном порядке. Тебе также понадобится программа для работы в Интернете. Но если ты купишь компьютер последнего поколения, она уже будет в него заложена.

Гарри: Удели мне еще минутку: «точка ком», что это такое? Столько раз слышал.

Салли: Многие адреса заканчиваются «точка ком», (ком - это сокращение от компании).

Гарри: Значит, я смогу посылать электронные сообщения?

Салли: Да, я тебе потом покажу. Кстати, чтобы заходить на чат, возможно, тебе понадобится загрузить небольшую программу в компьютер. Ну, что? Включим компьютер и попробуем?

Гарри: Я готов! А теперь расскажи мне про хакеров и компьютерные вирусы.

20 Электронное сообщение

Официальное электронное сообщение

От: финансовый отдел @...

Кому: Роберт Пинтер@aol.com

Копия для: mikemoney @...

Тема: Финансовый отчет за 2004 г.

Это сообщение содержит конфиденциальную информацию. Оно предназначено конкретному получателю. Если вы им

не являетесь и не имеете разрешения читать это сообщение по поручению получателя, вы не должны ни использовать его, ни копировать, ни передавать кому бы то ни было. Если вы получили это сообщение по ошибке, поставьте в известность отправителя. Спасибо за сотрудничество.

Уважаемый г-н Пинтер!

По вашей просьбе направляем вам финансовый отчет и основные тезисы вашего выступления на собрании в Дюссельдорфе на будущей неделе.

6 мая: Ежегодное собрание акционеров
31 декабря: Конец финансового года.

Развитие бизнеса: стать лидером европейских производителей по готовым блюдам. Главным образом производятся во Франции и в Италии. Занято более 5 000 служащих. Два отдельных сектора: охлажденные продукты / замороженные продукты.

Цели: добиться прибыли акционеров, превышающей общий средний показатель прибыли производителей пищевой промышленности Франции.

Перспективы: клиентская служба - подготовка и развитие - инвестиции в будущее.

Прошу вас сообщить мне, согласны ли вы с вышеизложенным, как можно быстрее, с тем чтобы отправить текст ежегодного отчета в типографию.

В ожидании вашего ответа,

С уважением ...

Неофициальное электронное сообщение

От: solen@

Кому: charlien@

Копию:

Предмет: Я в режиме онлайн!

Ты не поверишь, но у меня получилось! Дети мне давно советовали подключиться к Интернету, и на прошлой неделе я вызвала техника. Пока мне трудно, но я уверена, что скоро стану продвинутым пользователем!

Еще многого я не понимаю: язык не тот, куча сокращений, я составила целый список, может, ты объяснишь мне, когда у тебя будет время.

Надеюсь, мы скоро увидимся, и ты мне объяснишь, как пользоваться вебкамерой и сканером.

Большое спасибо за помощь.

Глава 1

Упражнение 1

с. 10

a) is – b) am – c) calling on behalf – d) speak – e) speak to someone – f) received / got – g) asked me to – h) asked me to, was – i) Speaking – j) tell, about – k) get – l) it's for you!

Упражнение 2

с. 11

1-g, 2-a, 3-i, 4-j, 5-e, 6-h, 7-d, 8-f, 9-c, 10-b

Глава 2

Упражнение 1

с. 14

1-e, 2-i, 3-k, 4-g, 5-j, 6-c, 7-b, 8-d, 9-f, 10-l, 11-a, 12-h

Упражнение 2

с. 14

- a) Good, Can, help – I'd like to speak – Hold, put.
b) Good, How, help – enquiring – put, through.
c) Good, This is – speak, deals with – need.
d) speak – speaking – Good, calling.
e) Good, behalf, speak – afraid, hold, back – busy, keep, Will – ringing.

Глава 3

Упражнение 1

с. 18

Завершение беседы: a, d, e, g, h, i, m
Формулы прощания: b, c, f, j, k, l, n, o

Упражнение 2

с. 18

- a) Could you give me your name, please.
b) Certainly.
c) I'm afraid / I'm sorry...
d) Could you hold the line.
e) I'm afraid the line's engaged.
f) I'm enquiring / calling about...

- g) This is Jacques Roumain.
h) Speaking.
i) I'd like to speak to Mrs Pirandello.
j) May I tell him who's calling?
k) I look forward to hearing from you soon.
l) Thank you for calling.
m) Not at all / You're welcome.
n) Good morning / afternoon / evening.
o) It was nice talking to you, goodbye.

Упражнение 3

с. 19

1-a, 2-b, 3-b, 4-a, 5-a, 6-b, 7-a, 8-b, 9-b, 10-a, 11-b, 12-a.

Глава 4

Упражнение 1

с. 23

Hello, this is Bill Bulb from Mellow Lights Ltd. The number's 1494 765 982 (you'll need to add 00 44 from abroad). It's twenty to ten on Friday 19th July. We're ringing about our delivery of dimmer switches, order number 647923, reference number 000978. We are sorry but there will be a delay and the goods won't arrive until 16th August at the earliest. We're doing our best. Please call me on extension 4471 as soon as you can. Thank you.

Упражнение 2

с. 24

- a), o)
– g), s)
– i), h), k), e)
– r), d)
– q)
– c), f), m), n)
– j), p), b)
– l)

Упражнение 3

с. 25

1-b, 2-e, 3-f, 4-d, 5-a, 6-c

Глава 5

Упражнение 1

с. 29

a) make – b) set up – c) would – d) convenient / suitable – e) grateful – f) inconvenience – g) cancel – h) bring forward / put back – i) forward – j) afraid

Упражнение 2

с. 29

c), f), j), l), m), a), h), n), o), e), d), i), b), g), k)

Упражнение 3

с. 30

March:

a) Wednesday 2nd – b) Tuesday 1st – c) Friday 4th – d) Saturday 5th – e) Wednesday 2nd – f) Thursday 3rd – g) Thursday 3rd – h) Thursday 3rd – i) Friday 4th – j) Saturday 5th – l) from Monday 7th to Sunday 13th – m) Thursday 24th – n) Monday 29th February or Monday 7th March – o) Tuesday 1st – p) from Saturday 12th to Sunday 13th – q) from Saturday 5th to Sunday 6th – s) Thursday 10th – t) Thursday 17th

February:

k) from Monday 22nd to Sunday 28th – r) Thursday 25th

Упражнение 4

с. 31

- a) That sounds fine / That would suit me fine.
b) Yes, I can. / No, I'm afraid I'm busy that day.
c) Friday at 10 o'clock.
d) Yes, I look forward to seeing you.
e) Yes, that would be nice.
f) No problem, shall we say... / I'm afraid I can't.
g) Of course, when were you thinking of / Let me just look in his diary.
h) That would be lovely / I'm afraid I'm tied up that day.

- i) Yes, that would be fine. / I'm afraid I'm at a conference all day Wednesday.
j) How about my office? / I don't mind, what suits you best?
k) That sounds like a good idea. / I'd like that very much. / I'd love to!
l) That would be nice. / I always feel like a drink!
m) Let's say 11 in the morning.
n) How about 5, then?

Упражнение 5

с. 32

a-6, b-9, c-4, d-3, e-2, f-10, g-5, h-1, i-7, j-8

Упражнение 6

с. 33

1. I'm afraid I have to let you down.
2. It doesn't really suit me.
3. Would you like an appointment for this evening?
4. Could we make an appointment?
5. Подходит.
6. Подходит.
7. The MD cancelled the meeting.
8. Подходит.
9. Delivery should be on 10th.
10. Сказать прость «нет» очень грубо!

Глава 6

Упражнение 1

с. 37

a) cash – b) third – c) even – d) fifty – e) odd – f) two – g) asset

Упражнение 2

с. 37

1. ... speak to...
2. ... speaking / calling, please?
3. ... calling about...
4. ... the line, please.
5. ... you through.
6. ... keep you waiting

- 7. ... busy / engaged.
- 8. ... another line.
- 9. ... a message?
- 10. he/she be back?
- 11.the message.
- 12.up, please?
- 13.back later.
- 14. ... a message, please?
- 15. ... him I called?
- 16. ... that back to you?
- 17. ... the wrong number.
- 18. ... bothered you.
- 19. ... a very bad line.
- 20. ... that. Could you say it again / speak more slowly please?
- 21. ... understand.
- 22. ... off!
- 23. ... up on me!
- 24. ... speaking / talking to you, goodbye.
- 25. ... calling.
- 26. ... forward to hearing from you / seeing you.
- 27. ... by fax, please?
- 28. ... a lot of time on the telephone.
- 29. ... he gets the message.
- 30. ... in a queue.
- 31. ... after the tone.
- 32. ... are from 9am to 6pm, Monday to Friday.

Глава 7

Упражнение 1 с. 42

- a) visa – b) trip – c) book – d) Оба варианта правильные. – e) much – f) single – g) time difference – h) jetlag – i) check-in – j) journey – k) once – l) Air travel

Упражнение 2 с. 42

- g – j – p – a – d – o – k – f – h – l – b – e – n – q – i – c – m

Упражнение 3 с. 43

- a) What time is the flight to...
- b) How long is the flight?
- c) Business Class or Tourist Class?
- d) There's a stopover in Karachi.
- e) I've got jetlag.
- f) Single or return / One way or round trip?
- g) I'd like to book a flight to...
- h) How much is a ticket to...?
- i) How often are flights / trains to...?
- j) Do I need a visa?
- k) How would you like to pay?
- l) When does the next train to... leave?
- m) Once, twice, 3 times, 4 times...
- n) Check-in 30 minutes before take-off.

Упражнение 4 с. 46

- 1-f, 2-m, 3-k, 4-o, 5-a, 6-l, 7-i, 8-b, 9-e, 10-c, 11-g, 12-d, 13-j, 14-h, 15-n

Упражнение 5 с. 47

- a) fully booked – b) arrive, hold – c) cancel, booking – d) charge, cancellation fee – e) change, booking – f) bring forward – g) booked, needing – h) full-board – i) deposit – j) single, twin

Глава 8

Упражнение 1 с. 50

- j – b – m – g – t – e – p – u – n – r – a – o – h – v – d – k – s – i – c – l – q – f

Упражнение 2 с. 51

This is Susan Small of Easy Exchange. It is Monday 8th October 2004 at 15.30. My account number is 00003542. I would like to place an order for forty Euro-converters, item number 673 (stroke) EU, they cost 5 euros each, but I wondered if you could grant us a quantity discount of 5%. We

would like to take delivery by 30th October 2004 at the latest, so please dispatch the goods as soon as possible. Please confirm the order acknowledgement. Thank you.

Глава 9

Упражнение 1 с. 54

- a) I'm afraid – b) wrong number – c) I don't understand – d) catch that – e) I can't hear you – f) cut off – g) hung up – h) that's better – i) spell that – j) bad line – k) nobody – l) I'm sorry – m) speak slowly – n) speak up

Упражнение 2 с. 54

- a) I'm sorry to have bothered you.
- b) I'm sorry, I think you have the wrong number.
- c) This is a bad line, I can't hear you.
- d) I'm sorry, I don't speak English very well.
- e) I'm afraid we were cut off.
- f) I'm sorry, I didn't understand / catch that.
- g) Could you speak slowly, please?
- h) Could you speak up, please?

Упражнение 3 с. 55

- a) Good morning, Mayday Inc. How can I help you?
- b) Would you like to call back, or will you hold?
- c) Who's calling, please?
- d) I'd like to speak to someone about a job.
- e) I'm sorry to keep you waiting.
- f) Could you ring me back?
- g) Thank you for your help.
- h) Could you tell him Harry Humphries rang?
- i) What time can I reach/get hold of her?

- j) Could I leave/you take a message, please?
- k) What number are you calling? / Could I have your number?
- l) Could you spell that, please?

Упражнение 4 с. 58

- a) 3 – b) 1 – c) 5 – d) 2 – e) 7 – f) 4 – g) 6

Упражнение 5 с. 59

- a) да – b) нет – c) да – d) да – e) да – f) да – g) нет – h) да – i) да – j) нет – k) да – l) нет – m) нет – n) да – o) нет – p) нет – q) нет – r) да

Упражнение 6 с. 60

1. call barring – 2. phone bill – 3. teletext – 4. battery – 5. caller display – 6. overseas call – 7. ring back (5) – 8. mobile phone – 9. alarm call – 10. voucher – 11. phone box – 12. calling card

Глава 10

Упражнение 1 с. 65

- a) 1, 3, 4, 6 – b) 2, 5

Упражнение 2 с. 65

The person to keep is, obviously, Rachel. Next, Jeremy but Michael really has to go!

Jeremy	Rachel	Michael
OK	OK	Wrong
Wrong	OK	OK
OK	OK	Wrong
OK	OK	Wrong
Wrong	OK	Wrong
Wrong	OK	OK
Wrong	OK	Wrong
Wrong	OK	Wrong
Wrong	Wrong	Wrong

Упражнение 3 **с. 66**

a – 12, b – 15, c – 3, d – 11, e – 17, f – 2, g – 22, h – 1, i – 21, j – 8, k – 20, l – 9, m – 6, n – 13, o – 5, p – 14, q – 4, r – 16, s – 7, t – 10, u – 19, v – 18

Упражнение 4 **с. 67**

Jet d'O and Co.,
Edinburgh,
Scotland

Dear sir,
Following our meeting at the trade fair, where you said you were "interested" in our products, I would like to look further into the possibility of doing business with you. We have the biggest range of bathroom fixtures and fittings in the world! – This includes mirrors, fitted cabinets, furniture (and even paintings to be assorted with the general decoration of the room...) Our company "WEIGHTLESS-WATER" has an established reputation as distributor of its *own brand* of fixtures and fittings, and has international retail centres all over the world.

Would you like to receive our 2004 / 2005 catalogue? Tick the box below. We look forward to hearing from you soon.

Глава 11

Упражнение 1 **с. 70**

- a) Dear Sir,
In answer to we enclose
- b) Sir,
I am writing to inform you I would be grateful if
- c) Dear Mrs Jones,
I am writing to inquire about
- d) Dear Mr Bones,

Thank you for your letter regarding We shall be pleased to Please acknowledge receipt

- e) Dear Sir / Madam,
I am writing with reference to Please find enclosed should you require any further information, please do not hesitate to contact me.

Упражнение 2 **с. 71**

- a) I look forward to meeting you.
- b) I am writing to confirm delivery
- c) Please find enclosed
- d) Thank you for your letter of 15th April
- e) Sincerely yours.
- f) With best regards.
- g) Should you require any further information.
- h) Please acknowledge receipt of this letter.
- i) Please do not hesitate to contact us.
- j) We shall be pleased to send you our catalogue.

Глава 12

Упражнение 1 **с. 74**

1-h, 2-l, 3-a, 4-j, 5-b, 6-k, 7-e, 8-c, 9-f, 10-d, 11-i, 12-g

Упражнение 2 **с. 75**

Адрес отправителя должен быть в центре или справа. Нет адреса клиента. Не надо указывать город в дате. Говорят the 20th of October, но пишут 20th October. Дата должна быть справа, название месяца с большой буквы.

Dear Mr. (+ имя лица)
Efficientest → the most efficient.

Up to day → up-to-date (до сегодняшнего дня).

Attached (please find enclosed / we enclose)

For further enquiries → Should you require any further information, please contact us...

We looking forward to your news → We look forward to hearing from you.

Yours faithfully → Yours sincerely (если вы обратитесь по имени)

После имени должна быть разборчивая подпись с указанием должности.

Fax number.

Informations → information (uncountable!)

Adresse → address

Please use block capitals (*прописные*) – bold capitals = *прописные жирным шрифтом*.

Глава 13

Упражнение 1 **с. 78**

a – 9, b – 18, c – 16, d – 10, e – 19, f – 12, g – 11, h – 3, i – 1, j – 15, k – 2, l – 7, m – 5, n – 6, o – 13, p – 17, q – 14, r – 8, s – 4

Упражнение 2 **с. 79**

a-12, b-16, c-6, d-1, e-13, f-2, g-18, h-7, i-4, j-9, k-17, l-14, m-3, n-15, o-8, p-10, q-5, r-11

Глава 14

Упражнение 1 **с. 84**

1-h, 2-n, 3-j, 4-c, 5-l, 6-g, 7-b, 8-k, 9-f, 10-e, 11-m, 12-i, 13-d, 14-a.

Упражнение 2 **с. 85**

- a) Не могли бы вы составить отчет?
- b) Я напишу и спрошу об этом.

c) Прочтите, прежде чем я это отправлю.

d) Этим займусь я.

e) Я ничего в этом не понимаю!

f) Вы закончили?

g) Передайте привет...

h) Напишите объяснительное письмо.

i) На самом деле, мы – фирма-импортер/экспортер.

j) Приносим извинения за задержку поставки.

k) Заполните прилагаемый бланк.

l) В приложении высылаем наш каталог.

m) Выпишите чек на имя...

n) Надпись на конверте (*care of*) – для передачи...

o) Надпись на конверте – Просьба переслать адресату.

p) И на обратной стороне конверта: sealed with a (loving) kiss (*досл.* скреплено (любящим) поцелуем).

Глава 15

Упражнение 1 **с. 89**

- a) leaflet – b) worldwide campaign – c) advertising – d) outlet – e) sample – f) voucher – g) survey – h) sponsorship – i) brand image – j) hoarding – k) trade fair – l) trend – m) market research – n) logo – o) booklet – p) marketing mix – q) packaging – r) broadcast – s) media – t) target customer – u) trial offer – v) point of sale

Упражнение 2 **с. 90**

- a) You pay for advertising, publicity is free.
- b) Marketing research is general research, the type of media, the economic climate and techniques. Market research is the study of how a product will sell before and after its launch.

- c) A survey counts numbers, an opinion poll asks people for their opinions and is for more general, non-commercial purposes, in particular political subjects.
- d) Market trends are what exists, a forecast is what you think will happen.
- e) A niche market is the top of the market, a mass market is for everyone.
- f) A small or classified ad is small, a spread takes up a double page.
- g) Efficient consumer response / Opportunity to see.
- h) A hoarding is a very large poster.
- i) A leaflet is only one page and can be a throwaway, a booklet is several pages.
- j) A coupon gives you something for free, a voucher is something you have already paid for (unless it's a gift voucher which someone /a company gives you as a present).

Упражнение 3**с. 91**

1. Direct mail advertising – 2. publicity – 3. a sandwich-board man – 4. a leaflet – 5. classified / small ads – 6. a reply card – 7. a tv commercial – 8. word-of-mouth advertising – 9. a hoarding (UK) / billboard (US) – 10. a coupon – 11. know-better advertising – 12. a free sample

Глава 16**Упражнение 1****с. 96**

1. an invitation (formal) – 2. a postcard – 3. a job application – 4. a fax – 5. a formal reply – 6. an invitation (informal) – 7. a business letter – 8. an informal reply – 9. a letter to friends

Упражнение 2**с. 98**

- 1-f, 2-c, 3-a, 4-d, 5-g, 6-b, 7-h, 8-e

Глава 17**Упражнение 1****с. 102**

To: Sally Steen From: Robin Grape
 Fax: 0680 70 85 88 Pages: 1
 Date: 03/11/2004
 Re: Fender cc:

- Urgent For review Please comment
 Please reply Please recycle

Comments: Unfortunately your fax was received with several blank areas. However, I have done a bit of guesswork and am replying as best as I can.

It is still in time to order for Christmas.

The maximum overall length of a fender is 1,790mm.

The minimum inside width of a fender is 1,520mm.

If the fender you require is greater than this, you will need to use the large order form. In this case, could you please complete page 2 of the order form as the choice is much greater and I need to know the exact measurements that are asked for on the bottom left side. Once you fill in the details on the form, I can calculate exactly what you require.

The transport cost to the Loir et Cher is £250 + VAT. VAT is payable in the EEC, unless you have a Commercial TVA number.

Best regards

Упражнение 2**с. 103**

a-n-7	b-p-10	c-q-1
d-r-2	e-k-6	f-t-4
g-s-9	h-l-8	i-m-5
j-o-3		

Глава 18**Упражнение 1****с. 107**

a-4, b-14, c-6, d-2, e-10, f-1, g-11, h-12, i-13, j-3, k-8, l-5, m-9, n-7

Упражнение 2**с. 108**

- a) meeting / conference / seminar room – b) floor area – c) travel details – d) special requirements – e) advance booking – f) bar and catering requirements – g) flip chart – h) OHP – i) twin – j) bathroom en-suite – k) direct dial telephone – l) courtesy tea and coffee – m) laundry and dry cleaning – n) gymnasium and steam room – o) private enclosed car park (not “parking!”) – p) express checkout – r) airport shuttle

Глава 19**Упражнение 1****с. 112**

1. keyboard – 2. socket – 3. CPU (central processing unit) – 4. software – 5. screen – 6. plug – 7. double socket – 8. mouse – 9. modem

Упражнение 2**с. 112**

- a) web browser – b) chat site – c) offline – d) control panel – e) mailing list – f) book marking – g) newsgroup – h) hyperlink – i) search engine – j) applet – k) operating system – l) online – m) web site – n) message board – o) download – p) network

Упражнение 3**с. 113**

- a) scroll bar – b) print – c) home – d) address book – e) back / forward – f) favourites – g) refresh / reload – h) tools – i) search – j) stop – k) mail

Глава 20**Упражнение 1****с. 116**

- 1) that's capital H-small o-l-l-y capital W-small o-o-d-s- at hotmail dot com – 2) address book – 3) inbox – 4) forward – 5) new msg / mail – 6) send & receive – 7) sent items – 8) outbox – 9) reply – 10) drafts

Упражнение 2**с. 117**

- 1-i, 2-h, 3-a, 4-f, 5-c, 6-g, 7-b, 8-d, 9-j, 10-e

Упражнение 3**с. 117**

- 1-j, 2-h, 3-g, 4-e, 5-b, 6-a, 7-d, 8-i, 9-f, 10-c

Упражнение 4**с. 118**

- 1-b, 2-b, 3-a, 4-b, 5-b, 6-a, 7-b, 8-a, 9-a, 10-b, 11-b, 12-a, 13-b, 14-a, 15-a, 16-b.

Учебное издание

Мёрдок-Стерн Серена

ОБЩЕНИЕ НА АНГЛИЙСКОМ:

**телефон, факс, E-mail,
деловая переписка**

Учебное пособие

Редактор *Н.Ф. Орлова*

Технический редактор *Э.С. Соболевская*

Компьютерная верстка *Э.А. Сандановой*

ООО «Издательство Астрель»
129085, г. Москва, пр. Ольминского, д. 3а

ООО «Издательство АСТ»
667000, Республика Тыва, г. Кызыл, ул. Кочетова, д. 28

Наши электронные адреса: www.ast.ru
E-mail: astpub@aha.ru

Отпечатано с готовых диапозитивов
в ООО «Типография ИПО профсоюзов Профиздат».
109044, Москва, Крутицкий вал, 18.