

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор _____
(Підпис) (Прізвище, ініціали)

«_06_» __11__2008р.

АНГЛІЙСЬКА МОВА

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до практичних занять та самостійної роботи над темою
“Telephoning”
для студентів II курсу напрямів підготовки
0305 Економіка та підприємництво та
0306 Менеджмент і адміністрування
денної форми навчання

Реєстраційний номер
електронних методичних
вказівок у НМУ 41.04 – 06.11.2008

Схвалено
на засіданні кафедри
іноземних мов
Протокол № 3
від 30.09. 2008 р.

Київ НУХТ 2008

Англійська мова: Метод. вказівки до практичних занять та самостійної роботи над темою “Telephoning” для студентів II курсу напрямів підготовки 0305 Економіка та підприємництво та 0306 Менеджмент і адміністрування денної форми навчання / Уклад.: Л.Ю. Шапран, Л.І. Куниця, Г.А. Чередніченко – К: НУХТ, 2008. – с.138

Укладачі:

Л.Ю. Шапран

Л.І. Куниця

Г.А. Чередніченко

Відповідальний за випуск Л.Ю. Шапран, завідувач кафедри, доц.

ВСТУП

Сучасне життя немислиме без постійного використання засобів комунікації, найдоступнішим з яких є телефон. Розмова по телефону відбувається як в службових так і особистих цілях, та часто замінює собою листування, яке вимагає великих зусиль і часу.

Ведення телефонної розмови на іноземній мові потребує таких навичок як розуміння сприймати іноземну мову на слух і уміння вести бесіду. Дані навички закладаються і розвиваються впродовж всього періоду навчання іноземній мові.

Недостатній розвиток навичок аудіювання, тобто сприйняття, розуміння і утримання в пам'яті почутого, а також навички негайної словесної реакції на почуте і є головним недоліками, що перешкоджають студентам добре і впевнено вести бесіду по телефону.

До цього слід додати деякі інші труднощі, специфічні для розмови по телефону. До них відносяться:

- відсутність зорової опори (той хто розмовляє по телефону під час розмови позбавлений можливості бачити свого співрозмовника);
- як правило, одноразовість і безповоротність слухового сприйняття;
- різна швидкість мовлення співрозмовників;
- індивідуальні особливості співрозмовників (погана дикція, монотонність, невиразність і дефекти мови);
- незнання «телефонної» термінології і порядку виклику абонента;
- наявність різного роду шумів і перешкод.

За відсутності навичок розмови по телефону ці чинники викликають знервованість і невпевненість, що, в свою чергу, заважає розумінню повідомлення співрозмовника і правильному реагуванню на нього.

Дані методичні вказівки розраховані на студентів; які вивчають англійську мову з метою використання її в професійній діяльності, в практичній роботі за кордоном або в межах країни при роботі з іноземними клієнтами.

Мета даних методичних вказівок— ознайомити студентів з особливостями ведення телефонних розмов, викласти і закріпити основну термінологію, необхідну для оформлення будь-якої телефонної розмови, допомогти їм в розвитку навичок ведення самостійної бесіди по телефону, розширити їх словниковий запас.

Тематика, лексичний мінімум, система практичних вправ спрямовані на досягнення головної мети.

У даних методичних вказівках подана телефонна термінологія та порядок виклику абонента що відповідають сучасним реаліям, характерним для Великобританії і США.

Методичні вказівки складаються з наступних розділів:

Розділ 1 Види телефонів та номерів

- Розділ 2 Як зв'язатися по телефону
- Розділ 3 Прийом та передача повідомлень
- Розділ 4 Призначення зустрічей по телефону
- Розділ 5 Висловлення скарг по телефону
- Розділ 6 Проблеми та їх вирішення
- Розділ 7 Культурологічний аспект телефонної розмови
- Розділ 8 Sms-повідомлення

Кожен з розділів містить теоретичний і лексичний матеріал, короткі діалоги та практичні завдання, що необхідні для подальшого розвитку опанованих мовних навичок. Після кожних двох розділів подано контрольний розділ з завданнями для перевірки засвоєного теоретичного і лексичного матеріалу, що може виконуватися як самостійно так і під керівництвом викладача. Система завдань, побудована на цільовій лексиці даних розділів, спрямована на ефективне засвоєння викладеного матеріалу.

Методичні вказівки сприятимуть формуванню у студентів загальних та професійно-орієнтованих комунікативних мовленнєвих компетенцій та є додатковим спонукальним мотивом до удосконалення навичок усного та писемного мовлення в професійній сфері.

TELEPHONING

Introduction

Few people enjoy making business phone calls, mainly due to the sheer amount of time they can take up in their daily routine. Telephoning can also be nerve-wracking; particularly if you need to make a so-called 'cold call' to someone you've never spoken to before, or if you need to conduct negotiations over the phone.

Over the next few units we are going to look at some strategies and techniques that can come in handy in planning and carrying out a successful telephone call. The basic skills you need to make a successful business call are:

- starting conversations
- introducing oneself
- putting through and introducing a conversation partner
- taking messages
- noting proper names and telephone numbers
- making appointments
- providing information
- handling complaints
- efficient ending of calls

First of all, let's have a look at the rules of telephoning and see what can make your call more successful.

DOS	DON'TS
 always introduce yourself adequately	 don't ask to speak to someone without giving your name and the name of your company
 check the name of the person you are calling	 don't talk too quickly
 always be very polite	 don't interrupt
 state the purpose of your call clearly	 don't inconvenience the other person – ask whether they have the time to talk
 write down the most important points if you're too nervous to remember	 don't say you understood something if you didn't
 speak clearly	 don't just hang up at the end of the call – always say goodbye!
 make a list of expressions you might need to get through the conversation	
 listen to the other person	
 ask the other person to slow down if you can't understand them	
 make sure you part on friendly term	

It's also helpful to create a **checklist** for yourself – just to make sure you've included all your points in the conversation.

Checklist:

- opening a call
- introduce yourself
- ask for the connection
- check the name of the person you are calling
- small talk (this is appropriate once you know the person you're calling)
- introduce the subject of the call
- listen actively to the responses

REMEMBER!

Telephoning in English, and especially making a first-time call, is not easy. How you 'sell' yourself on the telephone may, however, be just as important as how you deal with people in person.

The following are some common causes of problems that occur on the telephone:

- Poor English
- Inappropriate telephone language
- Hesitation due to lack of confidence
- Hesitation due to lack of preparation
- Insufficient/unclear information provided by the caller/receiver

Some of these problems can be addressed relatively easily. One way of improving matters is to prepare for a call before making it.

To be effective on the phone, the caller must have:

1. clear objectives
2. the relevant information
3. a clear strategy and structure for the call.

The following is a suggested structure for a phone conversation. Listed are the caller's steps.

1. Greet operator/receiver
2. Request person called
3. Greet person called
4. Introduce yourself
5. Explain purpose of call
6. Develop call divided into: • Point 1 • Point 2 • Point 3 - etc.
7. Summarise
8. Confirm follow-up action
9. Close conversation politely and hang up

Of course, a caller should also think about the language required for each stage of a call. All of the materials listed below will help you to learn and practise appropriate telephone language.

Practice

Exercise 1. Decide whether the caller below has followed all the rules of telephoning etiquette.

- 1 Good morning, Nick Storm from Odyssey Promotions here. Could I speak to Helen Turner please?
- 2 Give me someone who handles corporate accounts or something like that in your company.
A: Helen asked me to go over...
B: She didn't mention anything to me about it.
A: Yes, as I was saying, she asked me to go over the details...
B: In any case, she can't have meant me. I'm not going to the next meeting.
A: But I'm trying to tell you...
- 3 What do you want? Make it quick!
- 4 It won't take more than a minute of your time. If you're busy I can ring you later.
- 5 It was great talking to you, Robert. I hope to be in touch soon.

Contents

Introduction		5
UNIT 1	PHONES AND NUMBERS	8
UNIT 2	GETTING THROUGH	12
UNITS 1-2	REVISION	19
UNIT 3	MESSAGES	32
UNIT 4	ARRANGEMENTS	44
UNITS	3-4 REVISION	53
UNIT 5	COMPLAINING	59
UNIT 6	PROBLEMS. DEALING WITH PROBLEMS	71
UNITS 5-6	REVISION	77
UNIT 7	SOCIAL TALK ON THE PHONE	93
UNIT 8	TEXTING	106
SUPPLEMENT.	ROLE PLAY COMMUNICATION	115

Навчальне видання

АНГЛІЙСЬКА МОВА

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до практичних занять та самостійної роботи над темою
“Telephoning”
для студентів II курсу напрямів підготовки
0305 Економіка та підприємництво та
0306 Менеджмент і адміністрування
денної форми навчання

Укладачі: Шапран Людмила Юліївна
 Куниця Людмила Іванівна
 Чередніченко Галина Анатоліївна