

บทสนทนาภาษาอังกฤษ การพูดคุยทางโทรศัพท์

How to deal with phone calls

- ตัวอย่างประโยคต่าง ๆ ในการสนทนาทางโทรศัพท์

How do you usually deal with phone calls?

- Good morning/Good afternoon
- Hi/Hello
- May I help you?
- Thank you

ขั้นตอนในการรับโทรศัพท์

1. ทักทาย และบอกชื่อหน่วยงาน
2. ถามชื่อผู้โทร (เรียกชื่อคู่สนทนา อย่างสุภาพ “Mr./Ms.”)
3. เสนอความช่วยเหลือ “Can I help you”
4. ทบทวนประเด็นสำคัญ
5. จบสนทนาอย่างสุภาพ

1. การทักทาย

- Good morning/Good afternoon/Good evening
- This is Faculty of Agriculture, PNU. Can I help you/*May I help you

* สามารถใช้เวลาพบหน้ากัน

2. การสอบถามชื่อของผู้โทร

- May I ask who is calling, please?
- *May I have your name, please?
- Who is calling, please?
- Who is speaking, please?

* สามารถใช้เวลาพบหน้ากัน

3. เสนอความช่วยเหลือ

- Mr.Tawee, How may I help you?

การให้รอสายและการโอนสาย

- Just a moment, please.
- Wait for a minute, please
- Hold the line, please. I will give you an extension.
The extension for OIA is.....
- Hold the line, please. I will put you through to.....

การตอบเมื่อผู้ที่คู่สนทนาตอบ

- *I'm sorry, she/he/name is not here at this moment.
- *I'm afraid she/he/name is not here.
- *She/he/name is in the meeting right now. He should be back at 4 o'clock

การถามเพื่อรับฝากข้อความ

- *Would you like to leave a message?
- *Could I have him/her/name to call you back?

การสอบถามหมายเลขเพื่อโทรกลับ

- *Could/May I have your number, please?
- *Could you please give me your number for calling back?

การสอบถามเมื่อไม่เข้าใจ

- *Could you please speak more slowly?
- *Could you repeat what you just said, please?
- *I am sorry, I didn't catch what you just said?
- *Could you spell that for me, please?

3. ทบทวนประเด็นสำคัญ

- I will let the Dean know that Mr.....is calling. I will ask her to call you back at 088-788-8888 about the Ph.D. program

4. จบบทสนทนาอย่างสุภาพ

- Thank you very much.
- Have a great day.