

Unit 10

TELEPHONING

Objectives	Contents
<ul style="list-style-type: none">- Provides learners with different types of telephones.- Focuses on basic telephoning skills- Offers learners the chance to practise how to make a phone call, give and take messages.	<ul style="list-style-type: none">- Types of telephones- Phoning scenario<ul style="list-style-type: none">- Asking to speak to someone- Giving and taking messages- Making arrangements

A. TYPES OF TELEPHONES

- ***public telephone/ pay phone***: phone in a public place operated with money, a credit card or phone card.
- ***Mobile phone, mobile/ cell phone/ cellular phone, cellular***: a phone you can take with you and use anywhere.
- ***WAP phone***: a mobile phone with access to the Internet (WAP = wireless application protocol).
- ***Extension***: one of a number of phones on the same line, in a home or office.
- ***Cordless phone, cordless***: an extension not connected by a wire, so you can use it around the house or in the garden.
- ***Pager***: allows you to receive the written messages.
- ***Webcam***: a camera attached to a computer and phone line, so two people talking on the phone can see each other.
- ***Video phone***: a special phone with a screen so you can see the other person.

Webcams and video phones enable **videoconferencing** : holding a meeting with people in different locations.

B. PHONE, CALL AND RING

- to give someone a call/a bell/ a buzz
- to make a telephone call
- to call / phone/ telephone/ ring (up) someone

C. PHONING SCENARIO

You want to phone some one in a company. You pick up the phone. You hear the *dialing tone* and dial the number on the *keypad*. You don't know the person's *direct line* number, so you dial the number of the company's *switchboard*. One of these things happens:

- a. The number rings but no one answers.
- b. You hear the *engaged one/ busy tone* because the other person is already talking on the phone. You *hang up* and try again later.
- c. You *get through*, but not to the number you wanted. The person who answers says you have got the *wrong number*.
- d. The *operator* answers. You ask for the extension of the person you want to speak to.
- e. You are *put through* to the wrong extension. The person offers to transfer you to the right extension, but you are *cut off* - the call ends.

- Asking to speak to someone

- Can you put me through to extension 123, please?
 - Can I have extension 123, please?
- 123, please.

- One moment, please.
- I'm putting you through
- The extension / line is ringing for you .

Sorry to keep you waiting.

I 'll call back later.

I phone a moment ago, but
I was cut off.

- Giving and taking messages

- I'm calling about...
- I'm calling to confirm that..
- Could I leave a message?
- Could you tell Y that ... ?
- Could you ask Y to call me back? My number's...

I'll ask him/ her to call you
when he/ she gets back.

- I wonder if you could call back later?
- Can I ask who's calling?
- Which company are you calling from ?
- May/ Can I ask what it's about?
- May/ Can I take a message?

- Taking messages: checking information

- a. I'm sorry, I didn't catch your name. Could you spell it please?

- b. Did you say your number is 624 426?
- c. Is that B for Bravo or V for Victor?
- d. Where did you say you're calling from?
- e. The code for the Sweden is 49, right?
- f. Is that Ginola like the football player?

- Making arrangements

You get through to the person you want to speak to and fix a meeting .

- Can/Shall we fix/ arrange a meeting/an appointment?
- Would it be useful to meet up soon?

- I'll (just) get/ check my diary.

- How about Monday?
- What about Wednesday?
- Would Friday be suitable?
- Would Tuesday suit you?
- Shall we say Thursday?

- That's fine
- I can't/ won't be able to make Monday.

PRACTICE

1 Which equipment in part A would each of these people use?

1. A lawyer who needs to stay in contact in court, but can't have a ringing phone.
2. A building contractor who works in different places.
3. Someone who wants to stay in touch whilst they are in the garden.
4. A company manager who wants to discuss something with managers in different offices at the same time.
5. A computer enthusiast who wants to see the person she is talking to.
6. Someone who is out but doesn't have a mobile.

2. Which of these sentences containing expressions from part B are correct? Correct the mistakes from the wrong sentences.

1. It would be good to see Anna soon. I'll phone to her and see when she's free.
2. I gave Brian a call yesterday and we had a long chat.
3. Why don't you ring up at Pizza Palace and order some take-away pizza?
4. I rung them five minutes ago, but there was no answer.
5. Call me up next time you are in New York.
6. Give me a ring when you are next in London.
7. I'll give her the bell and we'll fix up a meeting.
8. When you get some news, make me a buzz.

3. Look at part C (taking message). Match the responses (1- 6) with the questions (a-f).

1. No, actually it's 46
2. It's Valladolid with a V at the beginning, V for Victor.
3. No, 642 246.
4. Springer Verlag in Hamburg.
5. Krieslovski. K-R-I-E-S-L-O-V-S-K-I.

4. Put the conversation into a logical order. Annelise Schmit (AS) gets through to James Cassidy (JC).

1. AS: Fine thanks. I'm going to be in London on Tuesday and Wednesday next week. How about meeting up to discuss how Megabook and Sprenger might work together?
2. AS: Hello. This is Annelise Schmidt. You remember we met at the Frankurt Book Fair last month?
3. AS: Look forward to seeing you then. Bye.
4. AS: Sounds good. Shall I meet you at your office? I've got the address.
5. AS: Yes that's fine.

6. JC: James Cassidy.
7. JC: Goodbye.
8. JC: I just check my diary. I won't be able to make Tuesday. I've got to go to Manchester. Would Wednesday suit you? How about lunch?
9. JC: OK. See you on Wednesday at 12.30, then.
10. JC: Yes, how are you?
11. JC: Yes, Why don't you come round here at about 12.30? Ask for me at reception and I'll come down.

5. Test yourself. Write 12 words about the types of telephones without referring to A.

GLOSSARY

ABBREVIATIONS

adj = adjective

adv = adverb

conj = conjunction

n = noun

v = verb

abandon [ə'bændən] (v)

ability [ə'biliti] (n)

absent-minded

[ə'æbsənt'maindɪd] (adj)

access ['ækses] (n)

account for [ə'kaunt fɔ:,fə] (v)

accustomed to [ə'kʌstəmd tə:] (adj)

achieve [ə'tʃi:v] (v)

administer [əd'ministə] (v)

administration [əd'minis'treɪʃn] (n)

advantage of [əd'ventɪdʒ, əv] (n)

adventurous [əd'ventʃərəs] (adj)

advice [əd'veis, on] (n)

aggressive [ə'gresiv] (adj)

agree [ə'gri:] (v)

aircraft company

[eəkra:f 'kʌmpəni] (n)

alteration [,ɔ:lte'reiʃn] (n)

ambitious [æm'bɪʃəs] (adj)

amount [ə'maunt] (n)

applicant ['æplikənt] (n)

appointment [ə'pɔɪntmənt] (n)

approach [ə'prauʃ] (n,v)

bỏ rơi

khả năng

sao nhãng, dâng trí

tiếp cận

giải thích

quen, thích nghi với

đạt được

người quản lí, thi hành

sự điều hành, điều phối
thuận lợi về, lợi thế về...

có tính chất phiêu lưu, mạo hiểm
lời khuyên về ...

hiếu thắng, hiếu chiến

đồng ý, tán thành

công ty hàng không

sự thay đổi

có tham vọng

số lượng

người xin việc

cuộc hẹn

tiếp cận, phương pháp

arrange [ə'reindʒ] (v)	sắp xếp
attached to [ə'tætʃt] (v)	gắn bó với
attack [ə'tæk] (n,v)	tấn công
attend [ə'tend] (v)	tham dự, tham gia
attitude ['ætitju:d] (n)	thái độ
available [ə'veiləbl] (adj)	có sẵn
avoid [ə'veid] (v)	tránh
aware (of) [ə'weə, əv] (adj)	ý thức, nhận thức về..
background ['bækgraund] (n)	bối cảnh
bankruptcy ['bæŋkrəptsi] (n)	sự phá sản, vỡ nợ
bargain ['ba:gɪn] (n,v)	(sự) mặc cả
bonus ['bounəs] (n)	tiền thưởng, lợi tức chia thêm
bottle- opener ['bɔtl, oupənə] (n)	cái mở nút chai
brand name ['brænd neim]	tên nhãn hiệu
budget ['bʌdʒit] (n)	ngân sách
bureaucratic [,bjuərə'krætik] (adj)	quan liêu
can't stand [kə:nt , stænd] (v)	không thể chịu đựng
candidate ['kændidɪt] (n)	ứng cử viên
capable of ['keipəbl, əv] (adj)	có khả năng về...
cash- dispenser [kæʃ,dis'pensə] (n)	máy phát tiền
catch sight of [kætsait, əv] (v)	bắt gặp, nhìn
cause [kɔ:z] (n,v)	nguyên nhân, gây ra
cellular phone ['seljulə, foun] (n)	điện thoại di động
chambers of commerce ['tʃeimbə, əv'kɔmə:s] (n)	phòng thương mại
charged with [tʃa:dʒ, wið] (v)	bị buộc tội
charity ['tʃæriti] (n)	từ thiện
chemist ['kemist] (n)	nha hóa học
classify ['klæsifai] (v)	phân loại
clerk [kla:k] (n)	nhân viên
client ['klaiənt] (n)	khách hàng
code [koud] (n)	mã số
commercial disaster	thiệt hại về thương mại

[kə'mə:ʃl,dɪ'za:stə] (n)	nơi dành cho buôn bán
commercial land [kə'mə:ʃl,lænd] (n)	tiền hoa hồng
commission [kə'miʃn] (n)	đối thủ, người cạnh tranh
competitor [kəm'petitə] (n)	phàn nàn (với (ai) khiếu nại về...)
complain (to/about) [kəm'plein](v)	có thể hiểu được
comprehensible[,kəmpri'hensəbl](adj)	tập trung vào..
concentrate (on) ['kənsntrɛt] (v)	sự chạm trán, đối chọi
confrontation [,kənfrən'teiʃn] (n)	kết nối
connect (to/) with [kə'nekt] (v)	bao gồm
consist (of) [kən'sist] (v)	có tính chất xây dựng
constructive [kən'strʌktiv] (adj)	cố vấn, người tư vấn
consultant [kən'sʌltənt] (n)	liên lạc với..
contact (with) ['kəntækt](n)	người đấu thầu, thầu khoán
contractor [kən'træktə] (n)	đóng góp, góp phần vào
contribute (to) [kən'tribju:t] (v)	thuận tiện
convenience [kən'vei:njəns] (n)	thuyết phục
convince [kən'veins] (v)	sự kết nối, phối hợp
co- ordination [kou,ɔ:di'neiʃn] (n)	điện thoại không dây
cordless - phone (n)	khẳng định
confirm [kən'fə:m] (v)	hình ảnh công ty
corporate image ['kɔ:pərit,'imidʒ] (n)	nấc thang nghề nghiệp
corporate ladder ['kɔ:pərit,'lædə] (n)	biểu tượng công ty
corporate logo ['kɔ:pərit,'lougou] (n)	lợi nhuận công ty
corporate profit ['kɔ:pərit, 'prɔfit] n)	dũng cảm
courageous [kə'reidʒəs] (adj)	có tính sáng tạo
creative [kri:'eitiv] (adj)	tội ác
crime [kraim] (n)	chỉ trích
criticize ['kritisaiz] (v)	giá hiện hành
current price ['kʌrənt, prais] (n)	cắt giảm
cut off ['kʌt'ɔ:f] (v)	máy móc nguy hiểm
dangerous machinery ['deindʒrəs,mə'ʃi:nəri] (n)	giải quyết
deal with [di:l, wiθ] (v)	

debate [di'beit] (n,v)	tranh cãi, thảo luận
decision [di'siʒn] (n)	sự quyết định
decrease ['di:kri:s] (v,n)	giảm, sự suy giảm
delegation [,deli'geiʃn] (n)	sự uỷ quyền, uỷ thác
delivery [di'livəri] (n)	sự phân phát
demand [di'ma:nd] (v)	yêu cầu
deny [di'nai] (v)	chối cãi
depend on [di'pend ɔn] (v)	phụ thuộc vào
design [di'zain] (n)	thiết kế
dial ['daiəl] (n,v)	quay số
diary ['daiəri] (n)	nhật ký
diplomatic [,diplə'mætik] (adj)	thuộc về ngoại giao
direct line [di'rekt lain] (n)	đường dây nóng
discovery [dis'kʌvəri] (n)	sự khám phá
dishonest [dis'ɔnist] (adj)	không trung thực
dislike [dis'laik] (v)	không thích
dismiss [dis'mis] (v)	sa thải
dismissal [dis'misəl] (n)	sự sa thải
distribute [dis'tribju:t] (v)	phân phát, phân loại
dominate ['dəmineit] (v)	chi phối, thống lĩnh
dramatic [drə'mætik] (adj)	lớn mạnh; đáng kể
edge [edʒ] (n)	bờ, rìa, mép
edible ['edibl] (adj)	có thể ăn được
education [,edju:'keiʃn] (n)	giáo dục
electronic [,ilek'trɔnik] (adj)	thuộc điện tử
emphasize ['emfəsaiz] (v)	nhấn mạnh
employment [im'plɔimənt] (n)	việc làm, công việc
energetic [,enə'dʒetik] (adj)	có năng lực
engaged [in'geidʒd] (adj)	bận
enquire [in'kwaiə] (v)	đòi hỏi
enterprise ['entəpraiz] (n)	doanh nghiệp
equipment [i'kwipmənt] (n)	thiết bị
ex-wife [ekswaif] (n)	vợ cũ

excited about [ɪk'saitid ə'baut] (adj)	hứng thú về
experience [iks'piəriəns] (n)	kinh nghiệm
experiment [iks'periment] (n)	thí nghiệm
expert (on) ['ekspə:t ɒn] (v)	chuyên gia về cái gì
export ['ekspɔ:t] (n)	xuất khẩu
ex-president [eks'prezidənt] (n)	cố tổng thống
ex-servicemen [eks'sə:vismæn] (n)	lính giải ngũ, cựu chiến binh
extension [iks'tenʃn] (n)	sự mở rộng
extinguisher [iks'tiŋgwɪʃə] (n)	bình chữa cháy
fail [feil] (v)	thất bại
fall [fɔ:l] (v)	giảm
famous (for) ['feiməs fɔ:] (adj)	nổi tiếng về
favour ['feivə] (n,v)	(sự) giúp đỡ, ủng hộ
feature ['fi:tʃə] (n)	đặc điểm, nét đặc trưng
financial [faɪ'nænʃl] (adj)	thuộc về tài chính
fire precaution ['faiə [pri'kɔ:ʃn] (n)	để phòng hỏa hoạn,
firm ['fə:m] (n)	công ty
first aid [fə:st eid] (n)	sơ cứu
fix up ['fiks'ʌp] (v)	định, sắp xếp (ngày, giờ...)
flexible ['fleksəbl] (adj)	dẻo dai, linh hoạt
flexi-time ['fleksi ,taim] (n)	giờ giấc linh hoạt
fluctuate ['flʌktjueit] (v)	dao động
foggy ['fɔ:gɪ] (adj)	có sương mù
frequently ['fri:kwəntli] (adv)	thường xuyên
fringe benefit ['frindʒ'benifit] (n)	phúc lợi phụ, phụ cấp ngoài
full-time job ['full'taim dʒɔ:b] (n)	công việc toàn thời gian
get along [get ə'lɔŋ] (v)	thân thiện
get down to [get daun tu] (v)	chú ý
get round [get raund] (v)	lan truyền
good-tempered ['gud'tempəd] (adj)	thuần tính, mát tính
grateful ['greitful] (adj)	biết ơn
growth [grouθ] (n)	sự lớn mạnh, tăng trưởng
guilty of ['gilti] (adj)	có tội

handle with [ˈhændl wið] (v)	giải quyết
hazardous [ˈhæzədəs] (adj)	nguy hiểm
headhunt [ˈhedhʌnt] (v)	săn lùng chất xám
headhunter [ˈhed,hʌntə] (n)	người đi săn tìm chất xám
heating [ˈhi:tɪŋ] (n)	lò sưởi
hesitate [ˈhezɪteɪt] (v)	do dự, ngập ngừng
highway ['haiwei] (n)	đường cao tốc
hire ['haɪə] (n,v)	thuê, mướn
homeless ['houmlis] (adj)	vô gia cư
illegal [i'li:gəl] (adj)	không hợp pháp
illogical [i'lɔdʒɪkəl] (adj)	không lô gíc
imagination [i,mædʒi'neɪʃn] (n)	trí tưởng tượng
impatient [im'peɪʃənt] (adj)	không kiên nhẫn
impolite [,impə'lait] (adj)	bất lịch sự
improvement [im'pru:vmənt] (n)	cải tiến
income tax ['inkʌm'tæks] (n)	thuế thu nhập
inconvenient [,ɪnkən've:njənt] (adj)	không thuận lợi, bất tiện
increase ['inkri:s] (n,v)	tăng
independent [,indi'pendəns] (adj)	độc lập, không phụ thuộc
individual [,indi'vidjuəl] (n, adj)	cá nhân
industry ['indəstri] (n)	công nghiệp
inefficient [,ini'fiʃənt] (adj)	không hiệu quả, không năng suất
inflation [in'fleiʃn] (n)	sự lạm phát
initial [i'niʃəl] (n, adj)	chữ cái đầu
inspector [in'spektə] (n)	người soát vé, thanh tra
interest [intrəst] (n)	lãi suất
investment [in'vestmənt] (n)	sự đầu tư
invitation [,invɪ'teɪʃn] (n)	lời mời
involved [in'velvəd] (adj)	có liên quan, liên luy
irregular [i'regjulə] (adj)	không đều đặn
jealous ['dʒeləs] (adj)	ghen tị
jewellery ['dʒu:əlri] (n)	đồ trang sức
keypad ['ki:pæd] (n)	bàn phím

label ['leibl] (n)	nhãn hiệu
labourer ['leibərə] (n)	người lao động, lao công
lack [læk] (n)	thiếu hụt
lead to [lid tə] (v)	dẫn đến
leave for [li:v fər] (v)	dời đến
level off ['levl əf] (v)	không thay đổi
literature ['litrətʃə] (n)	văn học
loan [loun] (n)	tiền cho vay
location [lou'keiʃn] (n)	vị trí
look through [luk θru:] (v)	xem qua
look up to [luk ʌp tə] (v)	kính trọng
loss [lɔ:s] (n)	lỗ
major ['meidʒə] (adj)	quan trọng, chính
manage ['mænidʒ] (v)	quản lý
manual ['mænjuəl] (adj)	(thuộc về) chân tay
market-driven ['mɑ:kit drivən] (adj)	theo hướng thị trường
marketing concept ['ma:kɪtɪŋ'kɔnsept] (n)	khái niệm tiếp thị
market-led ['mɑ:kit led] (adj)	theo hướng thị trường
market-oriented ['mɑ:kit 'ɔ:riəntid](adj)	định hướng thị trường
maternity leave [mə'tə:nit̬i li:v] (n)	nghỉ sinh
medium ['mi:dɪəm] (adj)	trung bình
methodical [mi'θədɪkl] (adj)	có phương pháp
mistake [mis'teik] (n)	lỗi
misunderstand ['misʌndə'stænd] (v)	hiểu nhầm
monopolize [mə'nɔ:pəlaɪz] (v)	độc quyền
multi-racial [mʌlti 'reisʃl] (adj)	đa chủng tộc
nationalize ['næʃnəlaɪz] (v)	quốc hữu hóa
negotiation [ni,gouʃi'eʃn] (n)	đàm phán; thương lượng
normal ['nɔ:rməl] (adj)	bình thường
obey [ə'beɪ] (v)	tuân thủ, chấp hành
offer ['ɔ:fə] (n,v)	đề nghị, thỉnh cầu

overcharge ['ouvrə'tʃa:dʒ] (v)	bán giá quá đắt
overtime ['ouvrətaim] (n)	ngoài giờ
ownership ['ounəʃɪp] (n)	chủ sở hữu
painless ['peinlɪs] (adj)	không đau đớn
paperwork ['peipəwɔ:k] (n)	công việc giấy tờ
particular [pə'tikjulə(r)] (adj)	cụ thể
part-time job ['pa:t taim dʒɔ:b] (n)	công việc bán thời gian
passive smoking ['pæsɪv 'smoukiŋ](n)	hút thuốc thụ động
patient ['peisnt] (adj)	kiên nhẫn
payee [pei'i:] (n)	người được trả tiền
penetrate ['penitret] (v)	thâm nhập, lọt vào
pension ['penʃn] (n)	lương hưu
perk [pə:k] (n)	tiền thù lao thêm, bổng lộc
permanent ['pə:mənənt] (adj)	lâu dài
permission [pə'miʃn] (n)	sự cho phép
personnel [,pə:sə'nel] (n)	nhân sự
persuasive [pə'sueisiv] (adj)	có thể thuyết phục được
physical ['fizɪkl] (adj)	thuộc về thể chất
physician [fi'ziʃn] (n)	nhà vật lý
pick up [pikʌp] (v)	thu gom, nhặt
pleased with [pli:zd wiθ] (adj)	hài lòng với
plummet ['plʌmit] (v)	giảm mạnh
position [pə'ziʃn] (n)	vị trí, địa vị
postpone [pə'spoun] (v)	trì hoãn
precaution [pri'kɔ:ʃn] (n)	sự đề phòng
priority [prai'ɔ:rəti] (n)	sự ưu tiên
privatize ['praivitaiz] (v)	tư nhân hóa
process ['prouses] (n)	quá trình
promise ['prəmis] (n,v)	lời hứa
promotion [prə'mouʃn] (n)	sự thăng tiến, thăng chức
proposal [prə'pouzl] (n)	lời đề nghị
prosper ['prɔspə] (v)	phát đạt
prosperity [prɔ'sperəti] (n)	sự thịnh vượng

protect [prə'tekt] (v)	bảo vệ
prove [pru:v] (v)	chứng minh
punctual ['pʌŋktʃuəl] (adj)	đúng giờ
put through [put θru:] (v)	chuyển máy, nối máy
qualification [,kwɔ:lifi'keiʃn] (n)	bằng cấp
qualified ['kwɔ:lifaid] (adj)	có bằng cấp
quotation [kwou'teiʃn] (n)	giá thị trường
raise [reiz] (v)	tăng
rapidly ['ræpidli] (adv)	nhanh
recall [ri'kɔ:l] (v)	gọi lại
recover [ri:'kʌvə] (v)	hồi phục
recruit [ri'kru:t] (v)	tuyển mộ, tuyển dụng
reduction [ri'dʌkʃn] (n)	sự giảm sút
redundant [ri'dʌndənt] (adj)	bị sa thải, dư thừa
referee [,refə'ri:] (n)	người tiến cử
reference ['refərəns] (n)	thư giới thiệu, tiến cử
refuse [ri'fju:z] (v)	từ chối
regular ['regjulə] (adj)	đều đặn
reject ['ri:dʒekt] (v)	bác bỏ, loại bỏ
relationship [ri'leɪʃnʃɪp] (n)	mối quan hệ
reliable [ri'laiəbl] (adj)	đáng tin cậy
rely on [ri'lai ɔn] (v)	dựa vào
remain [ri'mein] (v)	duy trì
reputation [,repju:'teiʃn] (n)	sự nổi danh
request [ri'kwest] (n,v)	yêu cầu
research ['ri:sə:tʃ], [ri'sə:tʃ] (n,v)	nghiên cứu
respect [ri'spekt] (n,v)	kính trọng
responsible (for) [ri'spɔnsəbl fər] (adj)	có trách nhiệm về
retirement [ri'taiəmənt] (n)	nghỉ hưu
revenue ['revənju:] (n)	thu nhập
ridiculous [ri'dikjuləs] (adj)	vô lý, nực cười
rise [raiz] (v)	tăng
risk-taking ['risk'teikin] (adj)	mạo hiểm

rumour ['ru:mə] (n)	tin đồn
satisfied ['sætisfaɪd] (adj)	thoả mãn
screen [skri:n] (n)	màn hình
second-hand ['sekənd'hænd] (adj)	cũ
security [si'kjuerəti] (n)	an toàn, bảo đảm
selection [si'leksn] (n)	sự lựa chọn
self-employed [,self im'plɔɪd] (adj)	làm tư, làm riêng
sensible ['sensəbl] (adj)	nhạy cảm
shift [ʃift] (n)	ca làm việc
shortage ['ʃɔ:tɪdʒ] (n)	sự thiếu hụt
similar ['similə] (adj)	giống nhau
simplify ['simplifai] (v)	đơn giản hoá
skyrocket ['skai'rɔkit] (v)	tăng vùn vụt
slightly ['slaitli] (adv)	nhé
soar [sɔ:] (v)	tăng vọt
solution [sə'lju:ʃn] (n)	giải pháp
specialize (in) ['speʃəlaiz ɪn] (v)	chuyên về
specific [spə'sifik] (adj)	cụ thể
stable ['steibl] (adj)	ổn định
state-owned ['steit 'ound] (adj)	quốc doanh
steadily ['stedili] (adv)	từ từ, đều đặn
strange [streɪndʒ] (adj)	xa lạ
strike [straɪk] (n)	đình công
suffer ['sʌfə] (v)	chịu đựng
suitable (forO ['su:təbl fə] (adj)	phù hợp với
supervisor ['su:pəvaɪzə] (n)	giám sát viên
surge [sə:dʒ] (v)	tăng nhanh
surplus ['sə:pləs] (n)	giá trị thặng dư
surprise [sə'praɪz] (n,v)	ngạc nhiên
survey ['sə:vɛi] (n,v)	(cuộc) khảo sát
switchboard ['switʃbɔ:d] (n)	tổng đài
systematic [,sistə'mætik] (adj)	có hệ thống
take on ['teikən] (v)	tuyển dụng

talented ['tæləntid] (adj)	tài năng
target ['ta:git] (n)	mục tiêu
technician [tek'niʃn] (n)	kỹ thuật viên
temperature ['temprətʃə] (n)	nhiệt độ
temporary ['temprəri] (adj)	tạm thời
tender ['tendə] (adj)	mềm mỏng, mềm dẻo
thoughtful ['θɔ:tfl] (adj)	ngẫm nghĩ, suy tư
training ['treiniŋ] (n)	sự đào tạo
transfer ['trænsfə:] (v)	chuyển
treatment ['tri:tment] (n)	sự điều trị, xử lý
trend [trend] (n)	xu hướng, xu thế
trouble ['trʌbl] (n)	có vấn đề, rắc rối
turn down ['tə:n daun] (v)	từ chối
turn on ['tə:n ɔn] (v)	tấn công
turnover ['tə:n, ouvə] (n)	tổng thu nhập
underdeveloped [,ʌndədi'veləpt] (adj)	kém phát triển
underestimate [ʌndə'restimeit] (v)	đánh giá thấp
underpaid [ʌndə 'peid] (v)	bị trả lương thấp
unguessable [ʌn'gesəbl] (adj)	không đoán được
unprofitable [ʌn'prɔfitəbl] (adj)	không có lợi nhuận
unskilled [,ʌn'skild] (adj)	không lành nghề
video conferencing ['vidiou 'kɔnfərənsɪŋ] (n)	hội thảo qua phương tiện kỹ thuật (truyền hình, video ...)
vocational [vou'keiʃənl] (adj)	hướng nghiệp
wage [weidʒ] (n)	lương tuân
warm-hearted ['wɔ:m'hɑ:tid] (adj)	nhân hậu
washable ['wɔʃəbl] (adj)	có thể giặt được
well-prepared ['wel pri'peəd] (adj)	chuẩn bị tốt, kỹ lưỡng
well-paid ['wel'peid] (adj)	được trả lương cao
whilst [wailst] (conj)	trong lúc, trong khi
wire [waɪə] (n)	dây (điện thoại)
work experience [wə:kiks'piəriəns](n)	kinh nghiệm làm việc

WORKBOOK

Unit 1

WORK AND JOBS

1. Write the correct word in the brackets for each of the sentence below.

1. I'm responsible for the design team. (manage)
2. I'm in charge of the work of the team. (coordinate)
3. One of my responsibilities is sure that we don't spend too much money. (make)
4. My team is responsible for the design of new models for (produce)
5. I'm in charge of our work for the whole year. (plan)

2. Complete these sentences with suitable words and phrases.

1. I would get bored if I had a nine-
2. I can lock in any time between eight and ten and lock out between four and six; I'm on
3. He's not here this evening, he's working nights: you see, he works
4. I used to work for some one else, but now I'm my own boss: I'm
5. His work was not satisfactory, so he got

3. Replace the underlined words with a suitable phrasal verb with LOOK

1. What are you trying to find?

-
2. The police are investigating a case of shoplifting.
-
3. This man is your uncle who took care of you when you were a baby.
-
4. We should respect what our ancestors have left for us.
-
5.! That flowerpot is going to fall off the window-ledge!

4. Using a dictionary if necessary, give one example of...

1. a manual job
2. a vocational job
3. a job with routine tasks.
4. a job with regular deadlines
5. a job with lot of paperwork

5. Decide whether the following statements are true (T) or false (F), according to the passage.

My sister Charlotte was born when I was seven and my mother decided she needed a nanny to look after us. So we got Alison. She was very young, seventeen I think and wonderful. I adored her. She only worked part-time with us before she started her training at Norland College. She often made us delicious teas and read us stories in bed. When Alison left, we had a trained nanny who lived with us and worked full-time. She was called Nanny Barnes by everyone. She was older and quite traditional and wore a uniform. It was then that I realized that I wanted to become a nanny.

1. My father decided to hire a nanny to look after us.
2. A nanny is a person who works in a hospital.
3. Alison had a nine-to-five job.
4. Alison made us awful teas.
5. Nanny Barnes works on flexi-time.
6. Nanny influenced my choice of career?

Unit 2

RECRUITMENT PROCESSES

1. Match the words on the left with the words on the right. Use each word or phrase only once.

- | | |
|----------------|---------------|
| 1. delivery | a. agency |
| 2. employment | b. experience |
| 3. application | c. service |
| 4. curriculum | d. form |
| 5. work | e. vitae |

2. Complete the tables below with noun suffixes and adjective suffixes from the verbs. The first one has been done for you.

Verb	Noun	Adjective
<i>qualify</i>	<i>qualification</i>	<i>qualified</i>
<i>use</i>
<i>employ</i>
<i>determine</i>
<i>apply</i>
<i>create</i>
<i>describe</i>
<i>enjoy</i>
<i>complete</i>
<i>attract</i>
<i>organize</i>
<i>introduce</i>