

Tiếng Anh, Nhân viên văn phòng

Tiếng Anh đàm thoại dành cho nhân viên Văn phòng

SPOKEN ENGLISH FOR OFFICE STAFF

Bản dịch
Nguyễn Thành Yến



NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HÀ NỘI
THƯ VIỆN

00007888

Contents

Using this book 7

OVERTURE 11

Graphic Co., Ltd. 12

Quiz, Quiz, Quiz! 13

AT THE OFFICE

UNIT 1: A NEW FACE (AT THE OFFICE) 16

Asking someone's name, occupation & company

Saying your name, occupation & company

Asking and saying where things are at an office

Office furniture, equipment, and stationery

UNIT 2: A MODEL SECRETARY 27

Learning by listening: subject, verb & tense

Courtesies

UNIT 3: INSTRUCTIONS FROM THE MANAGER 38

Requesting people to do things

Confirming you will or can do things

Apologizing when you cannot do things

Asking for permission

Giving permission

Refusing permission and giving a reason

UNIT 4: A FOREIGN VISITOR 51

Receiving a visitor

Receiving visitors with an appointment

Saying people aren't available at the moment

UNIT 5: THE GRAPHIC TOWER BUILDING 68

Asking and saying where places are in a building

Asking and saying where places are in the city

UNIT 6: GETTING AROUND (IN THE CITY) 79

Asking and talking about facilities or places near you

Asking and saying the way

Unit 7: ANSWERING THE TELEPHONE 93

Answering the telephone

Asking to talk to someone on the telephone

Operating a switchboard

Announcing a call

Unit 8: TAKING A MESSAGE 103

Reading addresses and telephone numbers

Asking names, addresses and telephone numbers

Writing down names, addresses, and telephone numbers

Taking a message

UNIT 9: MAKING AN APPOINTMENT 122

Asking for an appointment

Discussing the date and the time for an appointment

UNIT 10: ASSIGNMENT AT THE AIRPORT 139

Attracting people's attention

Introducing yourself and your company

Greeting people formally and informally

Introducing people formally and informally

Conversation openers: how to start talking with
foreign guests and hosts

UNIT 11: PROBLEMS AT GRAPHIC 153

Making suggestions about work

Asking for more details at work

UNIT 12: GETTING THE JOB DONE 163

Making inquiries on the telephone

Reporting about the work

ENCORE 179

Congratulations 180

How to congratulate people and how to express
condolence

Congratulating People

Expressing Condolence

A BANGKOK SPECIAL 185

Places in Bangkok which foreign visitors often ask about

CURTAIN CALL 189

Phrases to Remember 190

Vocabulary 220

Key to Games and Exercises 233

Using this book

This book can be used as a reference book or it can be used as a book of instruction for office staff who wish to improve their communicative skills when contacting English speaking visitors or colleagues.

This book can be used by students working alone or you can attend one of the English for Professionals training programs organized by the author. We would like to ask you to invite your friends to study this book together with you. Especially when you are studying without the supervision of an instructor. It is much easier and much more fun to practise your English and the instructions of this book in group than alone.

FORMAT

A unit of this book usually consists of:

- 1. A CONVERSATION** to introduce the topic of the unit and the context in which the vocabulary and the phrases introduced in the unit can be used. The dialogue also provides you with listening and reading practice.
- 2. Two or more sections called WAYS TO SAY IT** in which this book introduces teaching targets, structures, grammar, vocabulary and fluency practice.
- 3. EXERCISES** to practise the teaching targets.
- 4. QUIZ & THE LIGHTER SIDE.** Between units, conversations, teaching targets and exercises you will find many quizzes, funny stories and games to further help you practise and expand your English skills and to make learning English much fun.

HOW TO USE THIS BOOK

1. CONVERSATION

Read the dialogue carefully if you are using this book together with your friends. Read the conversation in pairs with different friends taking the part of one of the people in the conversation.

Listen carefully to the conversation if you are using this book with tapes or with the supervision of an instructor.

Make sure you understand the story of the conversation. It doesn't matter if you cannot understand every word.

Turn to the conversation of Unit 1 and try it.

2. WAYS TO SAY IT

Focus #1, Focus #2, ...

The **FOCUS** windows are constructed in question-answer sessions (speaker A - speaker B - speaker C). The lines of the different speakers are always synchronized. The first line of speaker A with the first line of speaker B (and C), the second line of speaker A with the second line of speaker B (and speaker C), etc.

If you are using this book with your friends, read the **FOCUS** windows in pairs with different friends taking the part of speaker A (line 1), speaker B (line 1), speaker A (line 2), speaker B (line 2), etc.

Turn to **FOCUS #1** of Unit 1 and try it.

Attention

In the **ATTENTION** windows you will find further explanations about the correct use of English words and phrases. The **ATTENTION** windows will attract your attention at some questions often asked by non-native students as well as mistakes often made by non-native speakers of English.

Check Unit 1: **FOCUS 1: ATTENTION**.

3. EXERCISES

This book provides many different types of assignments for practising your English. In the **EXERCISES** following the FOCUS windows you will be able to practise what you have learned in the windows. Students studying in a group will have a lot of fun with the **Practice Makes Perfect** sessions which present everyday situations to act out.

Always read the instructions of the exercises carefully and make sure you know what to do!

In the **Exercise** and **Practice Makes Perfect** sessions you will find:

a. Interviews

Practise asking and answering questions. Always ask and answer with complete sentences.

Check Unit 1: Exercise 1.

b. Diagrams/Illustrations

Complete the spaces in the diagrams or pictures with full sentences.

Check Unit 2: Exercise 1, Exercise 2.

c. Acting out a skit

Read the instructions carefully and make up conversations with your friends. You may substitute the names in the exercises with your own names or the names of your company.

Check Unit 2: Practice Makes Perfect.

d. Role Plays

Check the indicators (instructions) carefully. You must follow the instructions when making up conversations. Make sure you understand what is expected of you.

Check Unit 3: Exercise 1, Unit 8: Exercise 3: ROLE PLAY.

e. Open dialogues

Complete the conversations with full sentences.

Check Unit 6: Exercise 2: OPEN DIALOGUE.

4. QUIZ / THE LIGHTER SIDE

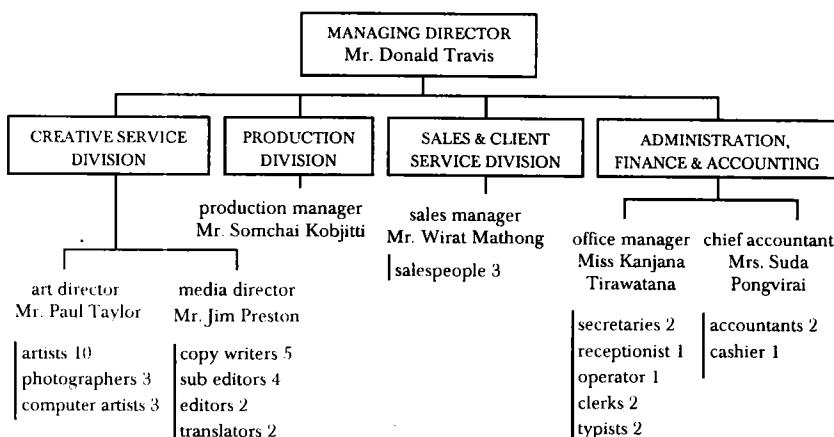
You should use an English dictionary to help you understand the story and complete the tasks in the Quiz and Lighter Side sections of this book.

The author strongly advises you to use an **English College Dictionary** and NOT an **English-Vietnamese dictionary**, especially if your English is quite good and you can fairly well understand the conversations and do the exercises in this book.

O V E R T U R E

**Welcome To Graphic Co., Ltd.
and
The Great At The Office Quiz**

GRAPHIC CO., LTD.



Graphic Co., Ltd. is an imaginary company located in Siam Square, Bangkok, Thailand. Graphic Co., Ltd. is a production and advertising company that plans and produces materials for promotional campaigns. This includes packaging and display materials, advertisements, company reports, booklets, etc. The people we will meet in this book are executives of Graphic, their employees and visitors who have dealings with the company.

The characters in this book are all fictional. Any resemblance with names or people that do exist is purely coincidental.

Công ty Trách nhiệm hữu hạn Graphic (Đồ họa), là một công ty tưởng tượng đóng ở Quảng trường Siam, Bangkok, Thái Lan. Công ty Trách nhiệm hữu hạn Graphic là công ty sản xuất và quảng cáo chuyên thiết kế và sản xuất các vật liệu cho các chiến dịch khuyến mãi. Việc này gồm cả các vật liệu đóng gói và trưng bày, quảng cáo, báo cáo của các công ty, sách hướng dẫn, v.v... Những người chúng ta sẽ gặp trong quyển sách này là những người điều hành công ty Graphic, nhân viên và khách của họ có giao dịch với công ty.

Các nhân vật trong quyển sách này đều là giả tưởng. Bất cứ sự giống nhau nào về tên hoặc người có thật đều hoàn toàn là sự trùng hợp ngẫu nhiên.

QUIZ, QUIZ, QUIZ !

Join our Great At The Office Quiz !!!

Join the Great At The Office Quiz which in several rounds spread throughout this book will both test your knowledge and comprehension of the things you have learned and further introduce new phrases, expressions and idioms. It is fun, fun, fun.

To take part in the quiz, just mark the correct answer in the check box. Then turn to the key at the end of your book for the correct solution. You score three points for every correct answer. You can keep track of your scores on the scorecard following Round #1.

Are you ready? Yes? Excellent. Now turn to Quiz Round #1 ...

Hãy tham gia Cuộc đố vui trúng giải lớn trải qua nhiều vòng thi xuyên suốt quyển sách này. Cuộc thi này sẽ vừa kiểm tra kiến thức và sự hiểu biết của bạn về những điều bạn đã học và vừa giới thiệu thêm các cụm từ, thành ngữ và đặc ngữ mới. Thật vui, vui, vui.

Để tham gia cuộc đố vui, chỉ cần đánh dấu vào câu trả lời đúng trong ô vuông. Sau đó lật sang phần đáp án ở cuối sách của bạn để kiểm đáp án đúng. Bạn ghi được 3 điểm cho mỗi câu trả lời đúng. Bạn có thể theo dõi điểm số của bạn trên phiếu điểm sau Round #1.

Bạn đã sẵn sàng chưa? Rồi phải không? Tuyệt lẩm. Böyle giờ hãy chuyển sang Câu đố Round #1 ...

Quiz

Round #1

Unit 01, A New Face At The Office, is about

- a secretary who has just bought a new pair of glasses.
- a secretary who has just had plastic surgery.
- a new employee.

(Answer key #1)

AND DON'T FORGET TO NOTE YOUR POINTS ON YOUR SCORECARD! ☺

QUIZ: SCORECARD

Round #1	
Round #2	
Round #3	
Round #4	
Round #5	
Round #6	
Round #7	
Round #8	
Round #9	
Round #10	
Round #11	
Round #12	
Round #13	
Round #14	
Round #15	
Round #16	
TOTAL	

A T T H E O F F I C E

**The story of a “model” secretary, her
colleagues and polite and sometimes not
so polite foreign visitors.**

UNIT 1

A NEW FACE (AT THE OFFICE)

- Asking new friends about their names, occupations and companies

Hỏi những người bạn mới về tên, nghề nghiệp và công ty của họ

- Asking new colleagues about their names

Hỏi những người đồng nghiệp mới về tên của họ

- Talking about stationery and office equipment

Nói về văn phòng phẩm và thiết bị văn phòng

- Asking and saying where different things are at an office

Hỏi và nói vị trí các đồ đạc khác nhau ở văn phòng



CONVERSATION

Graphic Co., Ltd. is a fictitious company located in Siam Square in Bangkok. A few days earlier Graphic hired a new secretary, Miss Sopa. Kanjana, the office manager at Graphic, is now showing Sopa around on her first day at the office.

Công ty trách nhiệm hữu hạn Graphic là một công ty giả tưởng đóng ở Quảng trường Siam ở Bangkok. Cách đây vài ngày công ty Graphic thuê một thư ký mới, cô Sopa. Kanjana, trưởng phòng hành chính của công ty Graphic hiện đang hướng dẫn Sopa đi quanh vào ngày đầu tiên cô ấy đến cơ quan.

K: Welcome to Graphic, Sopa.
My name's Kanjana. I'll show
you around⁽¹⁾.
Sopa này, chào mừng cô đến
công ty Graphic. Tôi tên là
Kanjana. Tôi sẽ hướng dẫn
cô đi quanh đây.



K: Good morning. Are
you the new secretary?
Xin chào. Cô là thư ký
mới phải không?

S: Good morning.
Yes, that's right.
My name's Sopa.
Xin chào. Dạ, đúng
vậy. Tên tôi là Sopa.



K: Your desk is over there on the
right, and I'll be over here at
the desk in the front.
Bàn làm việc của cô ở dang kia
bên phải, và tôi sẽ ngồi ở đây
tại bàn làm việc phía trước nó.



S: Right⁽²⁾.
Vâng.

⁽¹⁾ show (someone) around hướng dẫn
ai đi quanh nơi nào

⁽²⁾ Right = Yes Vâng / Dạ.

K: The filing cabinets are over there in the rear. Let me show you.

Các tủ đựng hồ sơ ở dàn kia phía sau. Để tôi chỉ cô xem.



S: Yes, of course.
Thưa vâng.

K: The accountants are using the left cabinet. Most of the files that you'll be working on are in the right cabinet.

Các kế toán viên đang dùng tủ bên trái. Hầu hết các hồ sơ cô sẽ dùng tới là tủ bên phải.



K: Reports on present activities are in the top drawer, brochures are in the second drawer from the top, and so on⁽³⁾.

Các báo cáo về các hoạt động hiện nay ở ngăn tủ trên cùng, các tờ thông tin quảng cáo ở ngăn tủ thứ hai kể ngăn trên cùng, vân vân.



K: But I think that you'd better have a look around⁽⁴⁾ yourself and make yourself at home⁽⁵⁾.

Nhưng tôi nghĩ là tốt hơn cô tự đi xem quanh đây và cứ tự nhiên.

S: Sure. Thanks,
Kanjana.
Đã được. Cảm ơn,
Kanjana.



⁽³⁾ and so on vân vân.

⁽⁴⁾ have a look around di xem quanh đây

⁽⁵⁾ make yourself at home cứ tự nhiên

FOCUS #1

WAYS TO SAY IT

- Asking someone's name, occupation & company
Hỏi tên, nghề nghiệp & công ty của ai
- Saying your name, occupation & company
Nói tên, nghề nghiệp & công ty của bạn

A: What's your name?

B: My name's – Sopa.
– Kanjana.

A: What do you do?

B: I'm – a secretary.
– a typist.
– an accountant.
– an operator.
– a clerk.
– a receptionist.
– an office manager.
....

A: Who do you work for?

B: I work for – MBK Trading.
– SPI Holding.
– CL Sahaviriyha.
....



My name : _____

My occupation: _____

My company: _____



ATTENTION !!!

SAY	DON'T SAY
<ul style="list-style-type: none"> ■ What's your name? <i>Tên cô / chị / anh là gì?</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ■ May I have your name? <i>Cho phép tôi được biết tên của ông ạ?</i> (văn trang trọng, xem Unit 4)
<ul style="list-style-type: none"> ■ What do you do? <i>Cô / Chị / Anh làm nghề gì?</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ■ – What's your job? – What's your work? – What do you work? Work và job dễ bị dùng nhầm lẫn. Work là <i>công việc</i> và job là <i>việc làm</i>. Hãy xem bài đối thoại sau về cách dùng đúng của work. <p style="margin-left: 20px;">A: What are you working on for the moment?</p> <p style="margin-left: 20px;">B: I'm translating an English textbook.</p> <p style="margin-left: 20px;">A: What's your line of work?</p> <p style="margin-left: 20px;">B: I'm a designer.</p> <p style="margin-left: 20px;">A: What does your work involve?</p> <p style="margin-left: 20px;">B: I design billboards.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ Who do you work for? <i>Cô / Chị / Anh làm việc ở đâu?</i> (khi muốn hỏi tên công ty) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Where do you work? Khi muốn hỏi tên công ty mà dùng Where do you work? là không đúng. Khi cần hỏi địa điểm của cơ quan thì hỏi như bài đối thoại sau: A: Where is your office? B: It's on Silom Road.

EXERCISE 1: NEW FACES

Practise with your partner. Find out the following information about your partner and make notes.

Hãy luyện tập với bạn đồng tập của bạn. Tìm ra các thông tin sau về bạn đồng tập và ghi chú.



NAME: _____

OCCUPATION: _____

COMPANY: _____

Quiz

Round #2

When your boss asks you for a PUNCH, you

- bring him a fruity drink.
- hit him like Mike Tyson.
- give him a small machine to make little holes in paper.

(Answer key #2) DON'T FORGET TO NOTE YOUR POINTS ON YOUR SCORECARD!

Stationery and office equipment

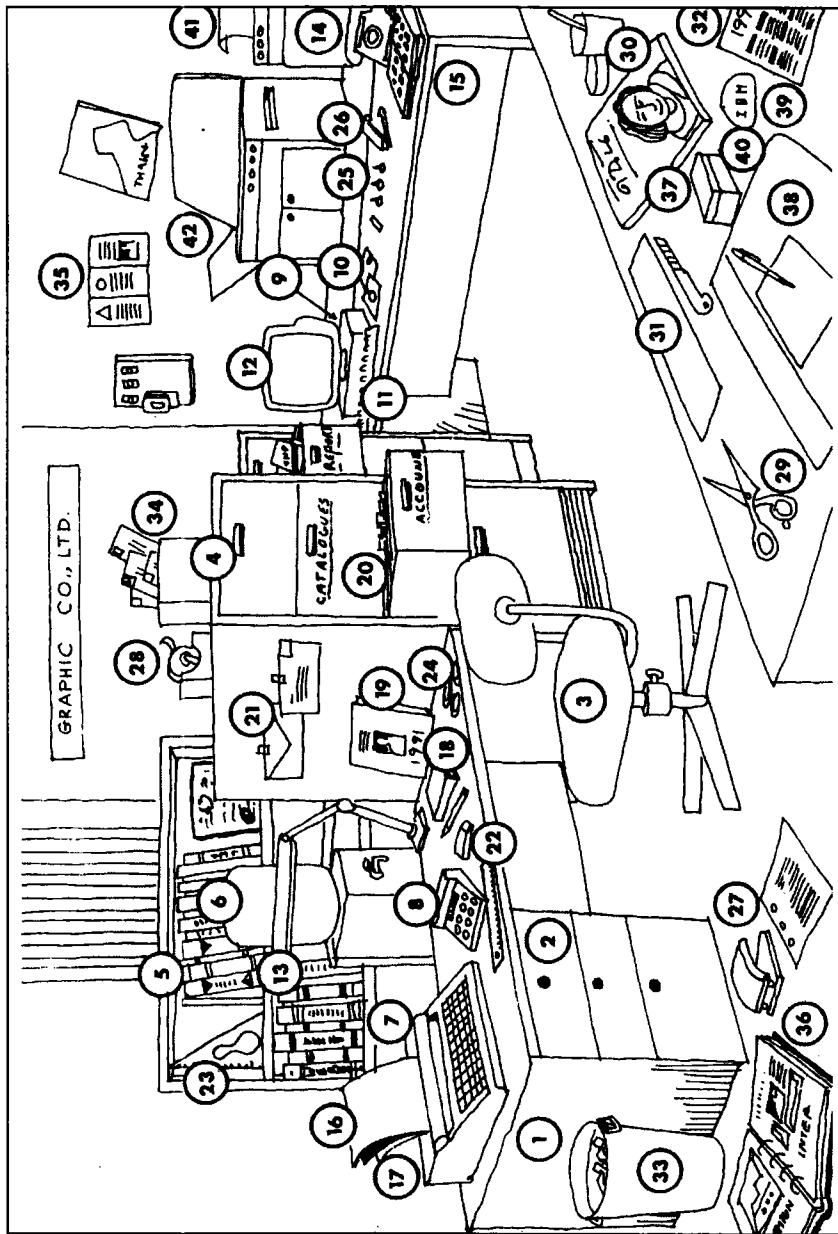
Find the following items in the *Hãy tìm các món đồ sau trong hình.* picture.

- | | | |
|------------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| 1. desk | 15. switchboard | 30. glue |
| 2. (desk) drawer | 16. typing paper | 31. cutter bar |
| 3. desk chair / swivel chair | 17. carbon paper | 32. calendar |
| 4. filing cabinet | 18. notepad | 33. waste basket |
| 5. bookcase | 19. diary | 34. letter basket |
| 6. (water) fountain | 20. file(s) | 35. brochure(s) |
| 7. typewriter | 21. envelope(s) | 36. catalogue(s) |
| 8. calculator | 22. ruler(s) | 37. magazine(s) |
| 9. computer (P.C.) | 23. (set) square | 38. blotting pad |
| 10. diskette(s) | 24. paper clip(s) | 39. paperweight |
| 11. keyboard | 25. thumbtack(s) | 40. box(es) / container(s) |
| 12. monitor | 26. stapler / staple(s) | 41. fax machine / facsimile |
| 13. reading lamp | 27. punch | 42. photocopier |
| 14. telephone | 28. tape | |
| | 29. (a pair of) scissors | |

TRƯỜNG THPT KIẾN

THU VIỆN

số 0-7888



22 – Tiếng Anh đàm thoại dành cho Nhân viên Văn phòng

Focus #2

WAYS TO SAY IT

- Asking and saying where things are at an office
Hỏi và nói vị trí các đồ đạc ở văn phòng
- Office furniture, equipment, and stationery
Đồ đạc, thiết bị văn phòng, và văn phòng phẩm

A: Where is the

- operator's desk?
- typist's desk?
- office manager's desk?
- bookcase?
- waste basket?
- calculator?

A: Where are

- the brochures?
- the certificates?
- the licenses?
- the magazines?

B: It's

- on the left.
- on the right.
- in the front.
- in the rear/back.
- near the left desk.
- on the front desk.

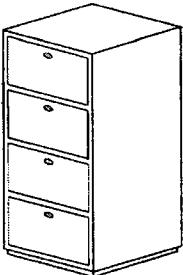
B:

They are in the	– filing cabinet.
– left	– bookcase.
– right	

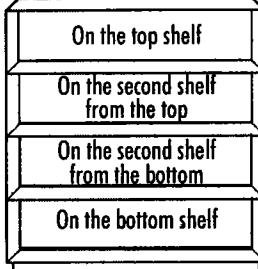
- They are in the top drawer.
- They are on the bottom shelf.

IN DRAWERS

- In the top drawer
- In the second drawer from the top
- In the second drawer from the bottom
- In the bottom drawer



ON SHELVES



EXERCISE 2: AT THE OFFICE

Practise with your partner. Look at the picture of the office. Then ask and answer about different objects. Ask and answer like this:

A: Where – is the fax machine?
– are the catalogues?

B: – – It's in the rear/back.
– They are in the left filing cabinet, in the second drawer from the top.

Now ask and answer about the following:

- photocopier
- waste basket
- computer
- scissors
- account files

(Answer key #3)

Hãy luyện tập với bạn đồng tập của bạn. Hãy xem bức hình văn phòng. Sau đó hỏi và trả lời về các đồ vật khác nhau. Hỏi và trả lời như thế này:

Bây giờ hãy hỏi và trả lời về những đồ vật sau:

- reports
- office license
- dictionary
- calculator
-

Practice makes perfect

Practise what you have learned with your friend. Ask your friend about different things at his/her office. Ask and answer about the following:

- account files
- toilet articles (lipstick, comb)
- English dictionaries
- water fountain
- paper clips
-

Hãy luyện tập những gì bạn đã học với bạn của bạn. Hãy hỏi bạn của bạn về những đồ vật khác nhau ở văn phòng của bạn ấy. Hỏi và trả lời về những đồ vật sau:

THE LIGHTER SIDE

Somchai & Predee



Somchai & John



As we learn from Somchai, Predee and John above, not only is the European or American people's language different from Thai, but sometimes also their thinking, their habits and their culture.

As we learn from Somchai's experience, it might perhaps be better NOT TO ASK a foreign person HOW MUCH MONEY he earns.

Như chúng ta học được từ Somchai, Predee và John ở trên, không những ngôn ngữ của người châu Âu hay của người Mỹ khác tiếng Thái, mà đôi khi lối suy nghĩ, thói quen và văn hóa của họ cũng khác.

Như chúng ta học được kinh nghiệm của Somchai, có lẽ tốt hơn là ĐÙNG HỎI người nước ngoài kiếm được BAO NHIỀU TIỀN.

Q u i z

Round #3

Unit 02, A Model Secretary, is about

- a secretary who works as a part-time photographic model.
- an example of a very good secretary.
- a very beautiful secretary.

(Answer key #4)

UNIT 2

A MODEL SECRETARY

- Answering quickly and correctly
Trả lời nhanh chóng và đúng cách
- Responding to requests for information politely
Trả lời các câu hỏi để lấy thông tin một cách lịch sự



CONVERSATION 1

The manager of Graphic has just arrived at the office and he asks Sopa for information about the day's work:

Ngài giám đốc của công ty Graphic
vừa đến văn phòng và ông ấy hỏi
thăm Sopa về công việc trong ngày:

M: Good morning, Miss Sopa.
Xin chào cô Sopa.

M: Is Mr. Brown coming today?
Hôm nay ông Brown sẽ đến chứ?

S: Good morning, sir.
Xin chào ngài.



S: Yes, of course⁽¹⁾, sir.
He's coming at eleven.
Đã thưa ngài, chắc chắn vậy.
Ông ấy sẽ đến lúc 11 giờ.

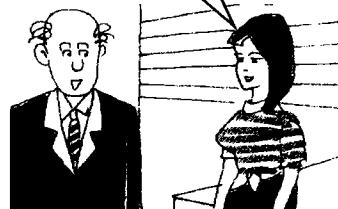


M: And have you finished
the Olympia report?
Và cô đã làm xong bản
báo cáo Olympia rồi chứ?

M: Are there any important letters
for me?
Có thư nào quan trọng cho tôi
không?

S: Well, actually⁽¹⁾, no, I
haven't sir. It will be
ready⁽¹⁾ this afternoon.
À, thật ra là chưa ạ,
thưa ngài. Chiều nay sẽ
xong ạ.

S: I'm afraid that⁽¹⁾ the
mail isn't in yet⁽²⁾, sir.
Thưa ngài, tôi e là thư
chưa đến ạ.



⁽¹⁾ Xem Focus 2

⁽²⁾ isn't in yet chưa đến

⁽¹⁾ It will be ready. Nó sẽ xong.

FOCUS #1

WAYS TO SAYS IT

- Learning by listening: subject, verb & tense
Học bằng cách nghe: chủ ngữ, động từ & thì

Hãy xem kỹ các câu hỏi và trả lời sau: Lưu ý chủ ngữ, động từ và thì trong từng câu.

- A:
- **Is Mr. Brown coming today? (1)**
 - **Is Miss Kanjana in? (2)**
 - **Are you free tomorrow morning? (3)**
 - **Are they repairing the air-conditioning (now)? (4)**
 - **Is there anything wrong with the computer? (5)**
 - **Are there any brochures left? (6)**
 - **Does your foreign manager speak Thai? (7)**
 - **Do you know how to operate a computer? (8)**
 - **Has she got an English dictionary? (9)**
 - **Have you finished the report (yet)? (10)**
 - **Did you contact Mr. Taylor yesterday? (11)**
 -?

- B: Yes,
- he is.
 - she is.
 - I am.
 - they are.
 - there is.
 - there are.
 - he/she does.
 - I do.
 - she has.
 - I have.
 - I did.
 -

- C: No,
- he isn't.
 - she isn't.
 - I'm not.
 - they aren't.
 - there isn't.
 - there aren't.
 - he/she doesn't.
 - I don't.
 - she hasn't.
 - I haven't.
 - I didn't.
 -

ATTENTION !!!

GRAMMAR REVIEW

Trong **Focus #1**, 11 câu hỏi ở dạng câu hỏi **Yes / No** và dùng chủ ngữ, động từ và thì khác nhau. Hãy ôn lại cách thành lập thì và cách dùng của từng câu này và các điều cần lưu ý:

- (1) **present continuous tense**: thì hiện tại tiếp diễn: **is, am, are + V-ing** diễn tả hành động trong tương lai đã được dự định.
- (2) **present simple tense**: thì hiện tại đơn của động từ **to be**, dùng trong câu hỏi trực tiếp về một sự việc.
- (3) **present simple tense**: thì hiện tại đơn của động từ **to be**, diễn tả một dự định trong tương lai.
- (4) **present continuous tense**: thì hiện tại tiếp diễn, diễn tả một hành động đang diễn tiến ngay lúc nói, trong câu có trạng từ **now bây giờ**.
- (5) **any** *nào, bất cứ*; được dùng trong câu hỏi và câu phủ định, động từ luôn ở số ít **is**.
- (6) **any brochures** *bất cứ thông tin quảng cáo nào*; **any** được dùng với danh từ số nhiều, đếm được nên động từ ở số nhiều **are**.
- (7) (8) **speak, know**; **present simple tense**: thì hiện tại đơn của động từ thường, ở dạng câu hỏi phải có trợ động từ **to do**; được dùng trong câu trực tiếp về một sự việc.
- (9) **have got = have** *có*. Trong văn nói **have got** thường được dùng hơn **have**.
- (10) **present perfect tense**: thì hiện tại hoàn thành: **have / has + past participle**; được dùng trong câu có các trạng từ không xác định rõ thời gian như **yet chưa, already rồi, ever có bao giờ, never chưa bao giờ, recently = lately gần đây**. **Past participle**: phân từ quá khứ, đối với những động từ có qui tắc, phân từ quá khứ giống như dạng quá khứ đơn: thêm **-ed** vào động từ; đối với những động từ bất qui tắc, phân từ quá khứ là động từ ở cột 3 của bảng các động từ bất qui tắc.
- (11) **simple past tense**: thì quá khứ đơn, diễn tả hành động đã xảy ra và hoàn tất trong quá khứ có trạng từ xác định thời gian cụ thể như **yesterday hôm qua, last week tuần rồi, last year năm rồi**.

EXERCISE 1: GET THE LITTLE THINGS RIGHT: SUBJECT & VERB

Check the questions in the following diagram and write short answer (Yes, and No, ...).

*Hãy xem các câu hỏi trong bảng sau
và viết câu trả lời ngắn (Yes, ... và
No, ...).*

???????????	YES	NO
1. Is there anything wrong with the air-conditioning?	Yes, there is.	No, there isn't.
2. Are there any important letters for me?		
3. Has the manager come in yet?		
4. Did you work last Saturday?		
5. Is our lawyer coming today?		
6. Did you see our ad in the newspaper yesterday?		
7. Have you completed the S.A.S. dossier yet?		
8. Do you know Mr. Jones from IBM?		
9. Does the new secretary speak French?		
10. Are you fluent in English?		
11. Have you booked my flight to Tokyo yet?		
12. Is there any coffee left for me?		

(Answer key #5)

FOCUS #2

WAYS TO SAY IT

- Courtesies

Những câu nói lịch sự

Từng câu hỏi của A được B trả lời một cách lịch sự theo thứ tự tương ứng:

1. Nhóm 1:

Hãy học cách trả lời khẳng định ý của người hỏi.

- A: – Is Mr. Brown coming today? (1)
– Have you finished the report? (2)
– You didn't throw my report away, did you? (3)
- B: – Yes, of course, he is
– Certainly, I have.
– No, of course, I didn't.

2. Nhóm 2:

Hãy học cách trả lời ngược ý người hỏi.

- A: – Is Mr. Brown coming today? (1)
– Have you finished the report? (2)
– Is there anything wrong with the computer? (3)
- B: – Well, actually, no, he isn't.
– I'm afraid that I haven't.
– I'm afraid that there is.

ATTENTION !!!

SAY	DON'T SAY
<p>■ A: Is Mr. Brown coming today? B: Yes, of course, he is. A: Have you finished the report? B: Certainly, I have.</p> <p>Khi trả lời khẳng định ý của người hỏi, không nên chỉ nói Yes mà cần thêm các cụm từ of course..., certainly...</p>	<p>■ A: Is Mr. Brown coming today? B: Yes.</p>
<p>■ A: Is Mr. Brown coming today? B: Well, actually, no, he isn't. A: Is there anything wrong with the computer? B: I'm afraid there is.</p> <p>Khi trả lời ngược ý người hỏi, không nên chỉ nói No mà cần thêm Well, actually, ... I'm afraid ...</p>	<p>■ A: Have you finished the report? B: No. Not yet.</p>

LISTEN CAREFULLY	ANSWER CAREFULLY
Is Mr. Taylor in?	Yes, certainly, he is.
Is Mrs. Goodman coming?	Yes, of course, she is.
Does Mr. Brown speak Thai?	No, I'm afraid that he doesn't.
Is there anything wrong with the computer?	Well, actually, yes, there is.
Are there any brochures left?	Certainly, there are.
Are they repairing the video?	Yes, of course, they are.

LISTEN CAREFULLY

Did you contact Mr. Brown last night?

Do you know how to operate a switchboard?

Have you got an English dictionary?

Have you finished the report?

ANSWER CAREFULLY

Well, actually, no, I didn't.

No, I'm afraid that I don't.

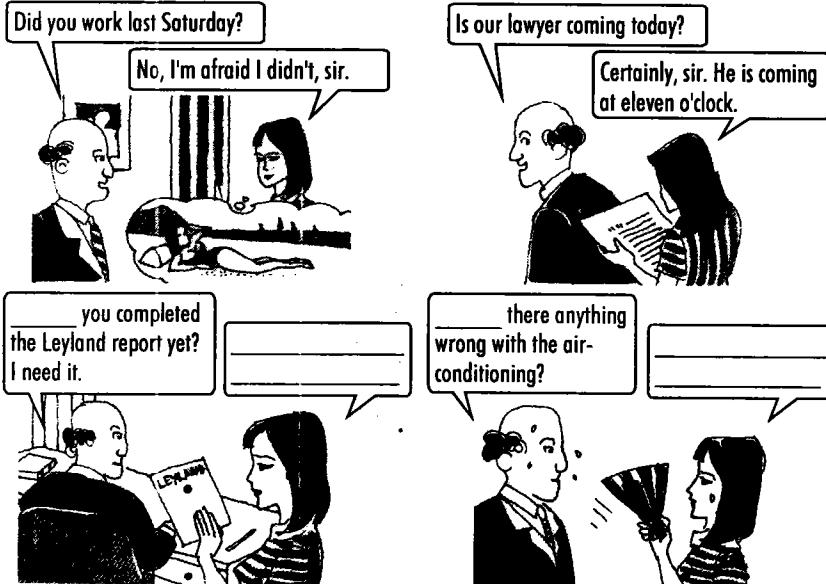
Yes, of course, I have.

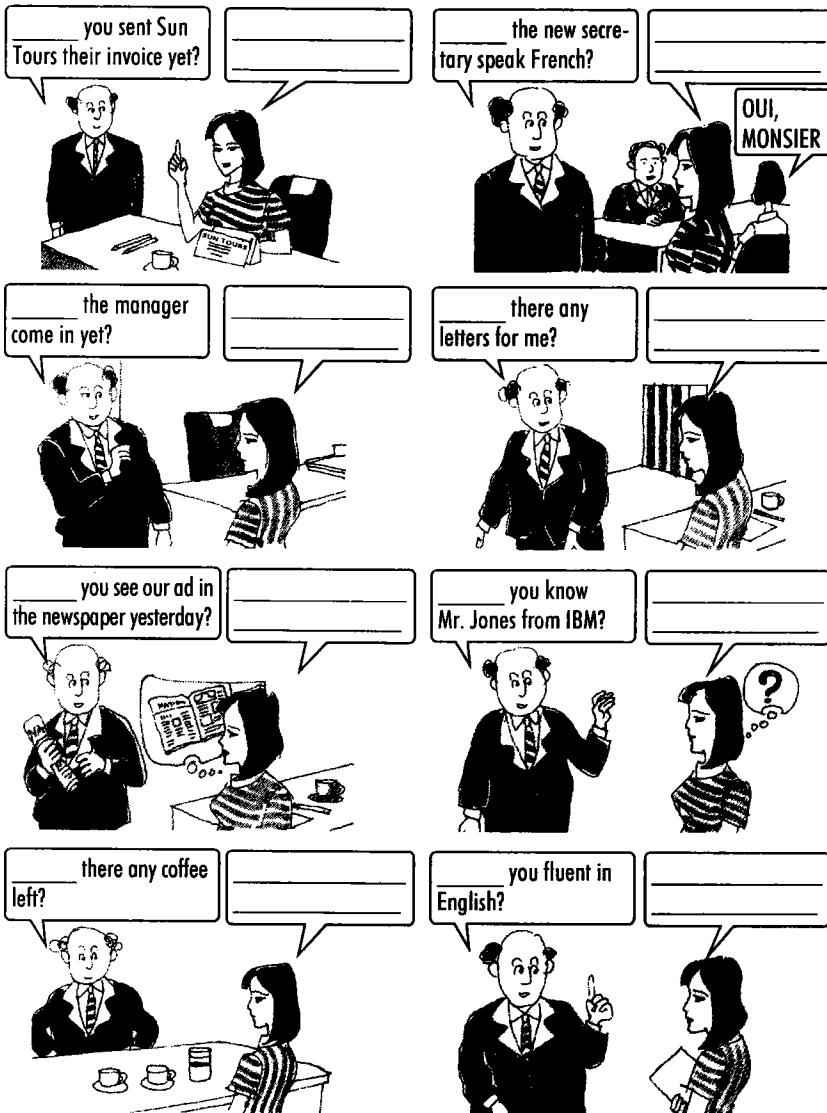
.....

EXERCISE 2: A MODEL SECRETARY: CONFIRMING & APOLOGIZING

☛ Complete the questions in the following pictures and give polite answers. Use: "... of course ...", "Certainly ...", "... afraid ...", "... actually ..." in your answers.

Hãy hoàn thành các câu hỏi trong các hình sau và đưa ra các câu trả lời lịch sự. Dùng: "... of course ...", "Certainly ...", "... afraid ...", "... actually ..." trong các câu trả lời của bạn.





(Answer key #6)

Practise the conversations of the pictures with your partner.

Hãy luyện tập các bài đàm thoại trong các hình trên với bạn đồng tập của bạn.

Practice makes perfect

Practise what you learned today with your friend. Ask and answer about the following:

- if your partner studied English at home last night:

A: **Did you study English at home last night?**

B: – **Yes, of course, I did.** C: – **No, I'm afraid that I didn't.**
– **Certainly,** OR – **Well, actually, no,**

- if your partner speaks Chinese
- if your partner has ever studied English conversation at school
- if your partner knows how to operate a computer
- if your partner is afraid of foreigners
- if your partner often speaks English at work
- if your partner has got an English college dictionary
- if

Hãy luyện tập những gì bạn đã học hôm nay với bạn của bạn. Hỏi và trả lời về những điều sau:

THE LIGHTER SIDE

LOOK AT THAT REPORT! You'd better rewrite it Noi. And RIGHT AWAY!



Ye..., ye..., sir.



LATER

Miss Noi said she had to go away, sir.



Now where is that, Noi?



Q u i z

Round #4

When you want to go home earlier because your mother is ill, you

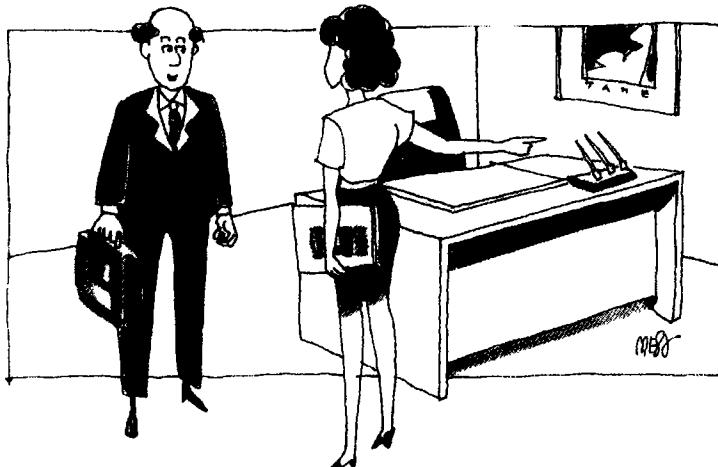
- sneak quietly out of the office when your foreign boss isn't looking.
- ask your foreign boss for permission.
- don't go home earlier because you're too shy about your English to ask your boss.

(Answer key #7)

UNIT 3

INSTRUCTIONS FROM THE MANAGER

- Requesting people to do things
Yêu cầu ai làm gì
- Confirming you will or can do things
Xác nhận bạn sẽ hoặc có thể làm gì
- Apologizing when you cannot do things
Cáo lỗi khi bạn không thể làm gì
- Asking for permission to do things and giving permission
Xin phép được làm gì và cho phép
- Refusing permission and giving a reason
Không cho phép và nêu lý do



CONVERSATION

It's ten o'clock in the morning and Mr. Travis has just arrived at the office. He discusses the day's activities with Miss Kanjana.

Bây giờ là 10 giờ sáng và ông Travis vừa đến văn phòng. Ông ấy bàn bạc các hoạt động trong ngày với cô Kanjana.

T: Good morning, Kanjana.
Xin chào Kanjana.

K: Good morning, sir.
Xin chào ngài.



T: And could you send some of our brochures to Mr. Waits from the Seaside Hotel? He's a very good friend of mine.

Và có gửi một số tờ thông tin quảng cáo của chúng ta đến ông Waits ở khách sạn Seaside nhé. Ông ấy là một trong những người bạn rất tốt của tôi.

K: Well, actually, we're all out of⁽¹⁾ brochures, sir. À, thưa ngài, thật sự thì chúng ta đã hết các tờ thông tin quảng cáo rồi à.



T: Could you please hold my calls⁽¹⁾ this morning? I will be very busy.

Cô vui lòng tiếp các cuộc điện thoại của tôi sáng nay nhé. Tôi sẽ rất bận.

K: Yes, of course, sir.
Dạ, chắc chắn được, thưa ngài.



T: Can you order some right away⁽³⁾, Kanjana? It's quite important.

Cô có thể đặt ngay một số được không, Kanjana? Rất quan trọng đó.

K: Certainly, sir. I'll do it right away.
Thưa ngài, chắc chắn được ạ. Tôi sẽ làm ngay.



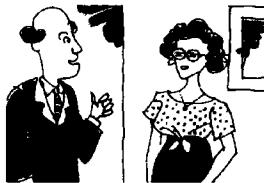
⁽¹⁾ hold my calls tiếp các cuộc điện thoại của tôi

⁽²⁾ be out of hết, cạn
⁽³⁾ right away ngay lập tức

T: Right.
Được.

K: They should be here in two days.
Hai ngày nữa sẽ có à.

K: I'm afraid⁽⁴⁾ Miss Sopa is still working on it, sir. She should be finished with it in about an hour.
Thưa ngài, tôi e là cô Sopa vẫn còn đang làm nó. Có lẽ khoảng một tiếng nữa cô ấy sẽ xong à.



T: Could I have the Olympia report now?
Bây giờ đưa tôi bản báo cáo Olympia được chứ?

T: Hmm, I see⁽⁵⁾. Can you get it to me right away when it's ready?
Um, tôi hiểu. Cô đem nó đến cho tôi ngay khi đã xong nhé.



K: Yes, of course, sir.
Dạ, thưa ngài, được à.



K: Oh, by the way, sir, I've got an appointment with my doctor at five this afternoon.
Ô, thưa ngài, tiện thể xin thưa ngài là tôi có cuộc hẹn với bác sĩ của tôi lúc 5 giờ chiều nay.

T: I think that's all for now⁽⁶⁾.
Tôi nghĩ cho đến lúc này thì chỉ thế thôi.



(4) I'm afraid, I'm sorry tôi e là, tôi lấy làm tiếc là

(5) I see tôi hiểu

(6) That's all for now. Cho đến lúc này thì chỉ thế thôi.

K: Would you mind if I leave
a little earlier today?

Xin phiền ngài cho tôi về
sớm một chút hôm nay có
được không ạ?

I: Yes, of course, Kanjana.
Được, chắc chắn được,
Kanjana ạ.



K: Thank you, sir.
Xin cảm ơn ngài.



Q u i z

Round #5

When you are congratulating your boss about his photograph in the newspaper and he asks you to "cut it out", you

- stop congratulating him and go on with your job.
- carefully cut his picture out of the newspaper.
- delete his picture with liquid paper.

(Answer key #8)

ATTENTION !!!

IT'S IMPORTANT: Formal and Informal English.

Did you know that English is two languages? One English is Formal English. One English is Informal English.

Formal English is how you speak with people you do not know very well. Formal English is very polite English. You speak formal English with strangers, foreign visitors, businessmen, your boss, and so on.

Informal English is how you speak with people you know well. Informal English is friendly English. You speak informal English with your family, your friends, your colleagues at work, and so on.

Bạn có biết rằng tiếng Anh là hai thứ tiếng không? Một thứ tiếng Anh là tiếng Anh trang trọng. Một thứ tiếng Anh là tiếng Anh thân mật.

Tiếng Anh trang trọng là cách bạn nói với những người bạn không quen thân lắm. Tiếng Anh trang trọng là tiếng Anh rất lịch sự. Bạn nói tiếng Anh trang trọng với những người lạ, du khách người nước ngoài, doanh nhân, sếp của bạn, v.v...

Tiếng Anh thân mật là cách bạn nói với những người bạn quen thân. Tiếng Anh thân mật là tiếng Anh thân thiện. Bạn nói tiếng Anh thân mật với gia đình, bạn bè, đồng nghiệp ở sở làm của bạn, v.v...

CHECK THIS !!!

WITH YOU SPEAK	FORMAL ENGLISH	INFORMAL ENGLISH
your best friend		
your manager		
your banker		
your old friend at a party		
the man of the shop near your home		
a politician at a reception		
a foreign businessman		
a tourist on the beach		

(Answer key #9)

FOCUS #1

WAYS TO SAY IT

- Requesting people to do things
Yêu cầu ai làm gì
- Confirming you will or can do things
Xác nhận bạn sẽ hoặc có thể làm gì
- Apologizing when you cannot do things
Cáo lỗi khi bạn không thể làm gì

Yêu cầu người khác làm gì theo cách trang trọng và thân mật:

Would you mind + V-ing ...?

Do you mind + V-ing ...?

Could you + V ...?

Can you + V ...?

- A: (1) – Would you mind – signing this report?
 (2) – Do you mind – getting the dictionary?
 (3) – Could you – sign this report?
 (4) – Can you – get the dictionary?

Xác nhận bạn sẽ hoặc có thể làm gì theo cách trang trọng và thân mật:

- B: (1) – Yes, of course. – Just a moment.
 (2) – Certainly. – Here you are.
 (3) – Sure. – I'll sign it right away.
 – I'll get/do it right away.

Cáo lỗi khi bạn không thể làm gì: bắt đầu với các cụm từ phù hợp rồi sau đó nêu lý do:

- C: (1) – Well, actually, – I'd like to read it first.
 (2) – I'm afraid (that) – I don't know where it is.
 (3) – Sorry, but – *****

*(1) rất trang trọng (2) trang trọng (3) khá thân mật (4) thân mật

ATTENTION !!!

SAY	DON'T SAY
<ul style="list-style-type: none"> ■ – Would you mind signing this report? – Do you mind signing this report? – Could you sign this report? – Can you sign this report? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ – Sign this report. Đây là câu mệnh lệnh. – You must sign this report. Đây là câu diễn tả bối phận; must phải. – Do you want to sign this report? Đây là câu hỏi ở thì hiện tại đơn của động từ want, không được phép dùng để nói với cấp trên.
<ul style="list-style-type: none"> ■ – Yes, of course. – Just a moment. – Certainly. Here you are. – Sure. I'll sign it right away. – Well, actually, I'd like to read it first. – I'm afraid (that) I'd like to read it first. – Sorry, but I'd like to read it first. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ – Yes. – Wait. – No, I want to read it first. Đây là những cách nói không lịch sự khi nói với cấp trên.

EXERCISE 1: ASKING PEOPLE TO DO THINGS

Work with your partner. Make up conversations for the following situations. One person takes the part of PARTNER A. One person takes the part of PARTNER B.

Hãy làm việc với bạn đồng tập của bạn. Nghĩ ra các bài đàm thoại cho các tình huống sau. Một bạn đóng vai PARTNER A. Một bạn đóng vai PARTNER B.

PARTNER A (you are ...)	PARTNER B (you are ...)
1. A MANAGER. You don't want to be disturbed for a while. Ask your secretary to hold your calls.	A SECRETARY.
2. AN AUDITOR. Ask an accountant to get you last year's balance sheet.	AN ACCOUNTANT. (Last year's balance sheet is at the revenue department.)
3. A MANAGER. Ask your secretary to fix an appointment for you with Mr. Honda of Toyisha Co., Ltd. right away.	A SECRETARY.
4. A SECRETARY. Ask your colleague to help you move the heavy photocopier.	A SECRETARY. (You have a bad back and you cannot lift heavy things.)
5. A MANAGER. Ask your secretary to get the Graphic dossier.	A SECRETARY. (Give your boss the Graphic dossier.)
6. AN OFFICE MANAGER. Ask one of your clerks to turn down his/her radio a little.	A CLERK.
7. A MANAGER. Ask one of your clerks to make two photocopies of the Graphic contract.	A CLERK. (The photocopier is out of order for the moment.)
8. A SECRETARY. Ask your colleague to pass the liquid paper.	A SECRETARY. (Give your colleague the liquid paper.)

PARTNER A (you are ...)	PARTNER B (you are ...)
9. A MANAGER. Ask your secretary to cancel your appointment with your doctor.	A SECRETARY.
10. A MANAGER. Ask a clerk to make some fresh coffee.	A CLERK. (You are out of coffee.)

(Answer key #10)

Focus #2

WAYS TO SAY IT

- Asking for permission
Xin phép
- Giving permission
Cho phép
- Refusing permission and giving a reason
Không cho phép và nêu lý do

Xin phép được làm gì theo cách trang trọng và thân mật:

Would you mind if + clause ...?

Do you mind if + clause ...?

Is it all right if + clause ...?

May I / Could I / Can I + V ...?

- | | |
|------------------------------|-----------------------------------|
| A: (1) – Would you mind if I | – use your telephone? |
| – Do you mind if I | – go home a little earlier? |
| (2) – Is it all right if I | – take the empty cups? |
| (3) – May I | – have a look at your report? |
| (4) – Could I | – borrow your calculator? |
| (5) – Can I | – switch on the air-conditioning? |

Cho phép ai được làm gì theo cách trang trọng và thân mật:

- B: (1) – Please do.
(2) – Certainly.
(3) – Yes, of course.
(4) – Sure. Here you are.
(5) – Go right ahead.

Không cho phép và nêu lý do: Bắt đầu với cụm từ phù hợp rồi sau đó nêu lý do:

- C: (1) – I'm afraid that – it's out of order.
(2) – I'd rather you didn't. – there's a lot of work.
(3) – Well, actually, ... – I'll have some more coffee.
(4) – I'm sorry, but ... – I'm not quite finished yet.
(5) – Sorry, but ... – I can't find it.
– I've got a cold.

*(1) (2) trang trọng (3) trung bình (4) khá thân mật (5) thân mật

ATTENTION !!!

SAY	DON'T SAY
<ul style="list-style-type: none">■ – Would you mind if I use your telephone? – Could I use your telephone?■ – Please do. – Yes, of course. – Certainly. – Well, actually, it's out of order. – I'm afraid (that) it's out of order. – Sorry, but it's out of order.	<ul style="list-style-type: none">■ I want to use your telephone. Want chỉ được dùng trong văn thân mật.■ – Yes. – Wait. – No, it's broken. Không dùng broken bị <i>vỡ</i> mà dùng out of order bị <i>hỏng, hư</i>, và không trả lời cộc lốc như các cách nói này.

EXERCISE 2: ASKING FOR PERMISSION

Work with your partner. Make up conversations for the following situations. One person takes the part of PARTNER A. One person takes the part of PARTNER B. Ask for permission to do things and give or refuse permission.

Hãy làm việc với bạn đồng tập của bạn. Nghĩ ra các bài đàm thoại cho các tình huống sau. Một bạn đóng vai PARTNER A. Một bạn đóng vai PARTNER B. Xin phép được làm các việc này và cho phép hoặc không cho phép.

PARTNER A (you are ...)	PARTNER B (you are ...)
1. A VISITOR AT AN OFFICE. You would like to smoke. Ask the receptionist.	A RECEPTIONIST. (The reception is a no-smoking area.)
2. A SECRETARY. You would like to move some of the office furniture. Ask your boss.	A MANAGER.
3. A SECRETARY. You would like to go home a little earlier because your mother is at the hospital. Ask your boss.	AN OFFICE MANAGER. (There is a lot of work at the office today.)
4. AN ACCOUNTANT. You would like to speak with your chief accountant for a minute.	A CHIEF ACCOUNTANT.
5. A SECRETARY. You would like to turn up the air-conditioning a little. Ask your office manager.	AN OFFICE MANAGER. (You've got a cold.)
6. A VISITOR AT AN OFFICE. You would like to use the telephone. Ask the receptionist.	A RECEPTIONIST. (The telephone is out of order for the moment.)
7. A CLERK. You would like to take the empty cups from the office of your boss.	MANAGER.
8. A SECRETARY. You would like to borrow your colleague's English dictionary.	SECRETARY. (Give your English dictionary to your friend.)

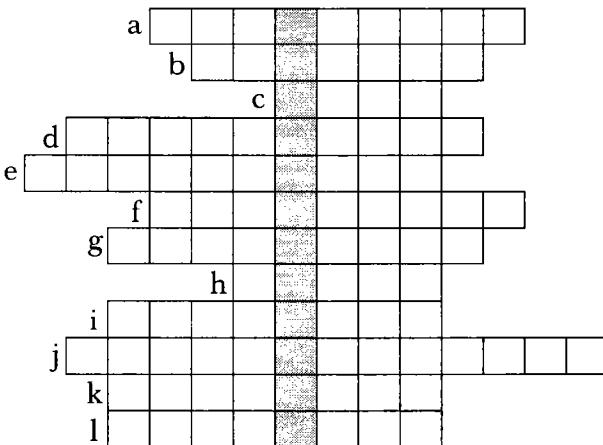
(Answer key #11)

THE LIGHTER SIDE

CROSSWORD: OFFICE TOOLS & EQUIPMENT

Complete the "Office Tools & Equipment" quiz to find the surprise message in the grey box (down).

Hoàn thành ô chữ về "các vật dụng & thiết bị văn phòng" để tìm ra thông điệp gây ngạc nhiên trong cột màu xám (dòng đọc).



CLUES

- You use this to hold several papers together
- On this you can see all the things you type at your computer keyboard
- When you sit on this for a while, you may not be able to stand up easily
- With this little machine you can count how much money you make or spend
- This is an old-fashioned tool used for writing quickly and neatly
- Fax is the short word for

- g. These are small publications for advertising goods or services
- h. In this book you write all your appointments and important happenings
- i. This is a small tool used for cutting paper, cloth, etc.
- j. This machine you visit every time you get thirsty
- k. A modern tool that helps us to write, count, store information, etc. more quickly and efficiently
- l. These sometimes have pictures of sexy ladies and they sometimes have pictures of beautiful views, but they always have the names of the months and the days written on them

DOWN

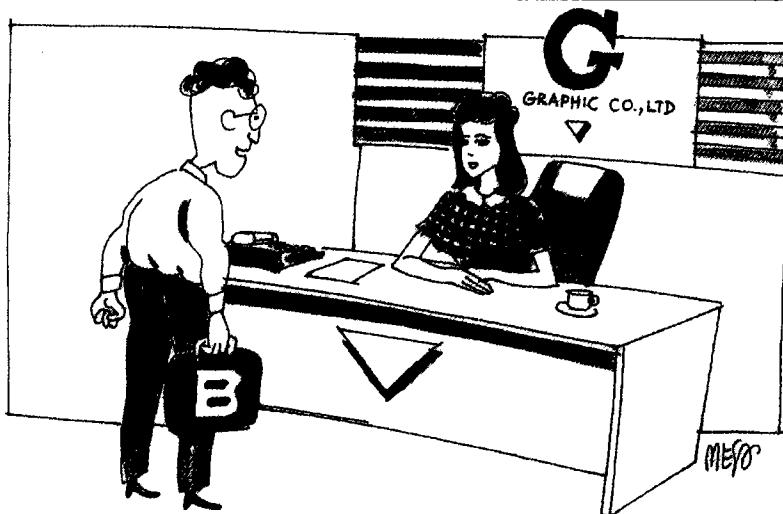
The surprise message is: _____

(Answer key #12)

UNIT 4

A FOREIGN VISITOR

- Receiving a visitor to your office
Tiếp đón khách đến văn phòng của bạn
- Greeting a visitor & Asking a visitor's name
Chào khách & Hỏi tên khách
- Asking and talking about appointments
Hỏi và nói về các cuộc hẹn trước
- Announcing a visitor's appointment
Thông báo cuộc hẹn trước của khách
- Saying people aren't available at the moment
Nói ai đó hiện không có ở cơ quan
- Telling people to wait or come back later
Nói ai đó đợi hoặc trở lại sau



CONVERSATION 1

A visitor has just arrived at the Graphic office and the receptionist of Graphic must receive him.

Một vị khách vừa đến văn phòng của công ty Graphic và cô tiếp tân của công ty Graphic phải tiếp đón ông ấy.

R: Good morning. May I help you, sir?

Xin chào. Thưa ông, cho phép tôi được giúp ông nhé.

V: Good morning. Could I speak to Mr. Travis, please?

Xin chào. Vui lòng cho tôi được tiếp chuyện với ông Travis.

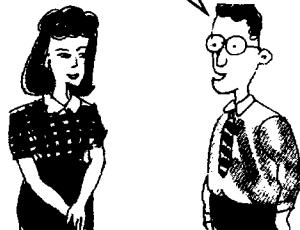


R: Have you got an appointment, sir?

Thưa ông, ông có hẹn trước không ạ?

V: No, I'm afraid I haven't.

Không, e là tôi không có hẹn trước.



R: May I have your name, please?

Xin ông vui lòng cho tôi biết tên của ông ạ.

V: Yes, my name's Smith. Tony Smith from Olympia.

Vâng, tên tôi là Smith. Tony Smith từ Olympia đến.

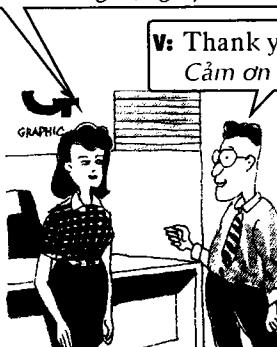


R: Just a moment, please, Mr. Smith.

Thưa ông Smith, xin vui lòng đợi giây lát ạ.

V: Thank you.

Cảm ơn cô.



T: Travis.
Travis đây.

T: Show him
in please.
Đưa ông ấy
vào nhé.

R: Mr. Smith from Olympia is here
to see you, sir.

Thưa ngài, ông Smith ở công ty
Olympia đã đến đây để gặp ngài
đấy ạ.

CO., LTD



R: Excuse me, Mr. Smith ...?
Xin lỗi ông Smith ...

V: Yes ...?
Vâng ...

R: Mr. Travis will see you now, sir.
If you'll just come with me.

Thưa ông, ông Travis sẽ gặp
ông ngay bây giờ. Xin ông vui
lòng đi theo tôi.

V: Thank you.
Cảm ơn cô.



WAYS TO SAY IT

- Receiving a visitor

Tiếp đón khách

1. Greeting a visitor

Chào khách

- | | |
|--|---|
| <p>A:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Good morning, sir. - Good afternoon, miss. - How do you do, ma'am? | <ul style="list-style-type: none"> - What can I do for you? - Could I help you? - May I help you ? |
| <p>B:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Good morning. - Good afternoon. - How do you do? | <ul style="list-style-type: none"> - I'd like to ... - Could I ... - May I ... |
| | <ul style="list-style-type: none"> - speak to ... - meet ... - see ... |
| | <ul style="list-style-type: none"> - the manager. - Mr. Travis? -? |

☞ Practise with your friend.
Practise how to greet a foreign visitor.

Hãy luyện tập với bạn của bạn.
Luyện tập cách chào một khách nước ngoài.

2. Asking about an appointment

Hỏi về một cuộc hẹn trước

- | | |
|---|---|
| <p>A:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Do you have an appointment, sir? - Have you got an appointment, miss? - Is Mr. Travis expecting you, ma'am? | |
| <p>B:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No, I'm afraid ... - I don't. - I haven't. - he isn't. | <p>(For visitors with an appointment:
see FOCUS #2 of this Unit.)</p> <p>(Đối với những người khách có cuộc hẹn trước: Xem FOCUS #2 của Bài này.)</p> |

☞ Practise with your friend.
Practise how to ask a foreign visitor about an appointment.

Hãy luyện tập với bạn của bạn.
Luyện tập cách hỏi một khách nước ngoài về một cuộc hẹn trước.

3. Asking a visitor's name

Hỏi tên khách

- A: May I have your name, please?
- B:
- My name's Smith. Tony Smith from Olympia.
 - I am Wilma. Wilma Vanetta from Avon.
 - Mars. Mrs. Mars from IBM.
- A: Just a moment, please.
- B:
- Mr. Smith.
 - Miss Vanetta.
 - Mrs. Mars.

☛ Practise with your friend.
Practise how to ask a foreign
visitor's name.

Hãy luyện tập với bạn của bạn.
Luyện tập cách hỏi tên của một
khách nước ngoài.

4. Announcing a visitor

Thông báo khách đến

- A:
- Mr. Smith from Olympia
 - would like to speak with you, sir.
 - Miss Vanetta from Avon
 - is here to meet you, sir.
 - Mrs. Mars from IBM
 - is here to see you, sir.
- C:
- Send him in, please.
 - Show her in, please.
 - Please tell her to wait for a few minutes. (*)

(*) telling people to wait: see
FOCUS #2 of this Unit.

bảo ai đợi: xem FOCUS #2 của Bài này.

☛ Practise with your friend.
Practise how to announce a
foreign visitor.

Hãy luyện tập với bạn của bạn.
Luyện tập cách thông báo một khách
nước ngoài đến.

5. Announcing the visitor's appointment

Thông báo cuộc hẹn trước của khách

Attract attention

- A: (Excuse me,) – Mr. Smith ...?
– Miss Vanetta, ...?

B: Yes, ...?

Tell the visitor about his/her appointment

- A: – Mr. Travis will see you now, sir.
– The manager will receive you now.

B: Thank you.

Gọi ai chú ý

- Nói với khách về cuộc hẹn trước của người đó
- If you'll just follow me, sir.
 - If you'll just go with me, miss.

 Practise with your friend. Practise how to tell a foreign visitor about his/her appointment.

Hãy luyện tập với bạn của bạn. Luyện tập cách nói với người khách nước ngoài về cuộc hẹn trước của người đó.

ATTENTION !!!

SAY	DON'T SAY
<ul style="list-style-type: none"> ■ – Could I help you? – May I help you? – What can I do for you? ■ – Do you have an appointment, sir? – Have you got an appointment, miss? – Is Mr. Travis expecting you, ma'am? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ – What do you want? Want chỉ được dùng với người quen thân. ■ – Does he know about you? – Who are you? Không nói những cách này vì không lịch sự.

SAY	DON'T SAY
<ul style="list-style-type: none"> ■ May I have your name? ■ Just a moment, please. ■ – Excuse me, Mr. Smith? – Excuse me, sir? sir, miss và madam được dùng để gọi người mình chưa biết tên. ■ – Mr. Travis will see you now, sir. – The manager will receive you now. ■ – If you'll just follow me, sir. – If you'll just go with me, miss. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ What's your name? Chỉ dùng trong tiếng Anh thân mật (xem Unit 1) ■ Wait. / Wait a minute. Chỉ dùng với người quen thân. ■ You! You không phải là danh xưng để gọi. Tuyệt đối cấm kỵ khi gọi người đối diện là You! You! khi cần họ chú ý. ■ – Mr. Travis is ready for you. – The manager wants to see you now. is ready for you và want đều không phù hợp trong tiếng Anh trang trọng. ■ – Come with me. – Go with me. – Follow me. Không dùng các câu mệnh lệnh như thế này vì không lịch sự.

EXERCISE 1: A HOLLYWOOD SECRETARY

Complete the words in the following story.

An unexpected visitor enters the office of Spielcas Productions and the secretary must receive him.

Hãy hoàn thành các từ trong câu chuyện sau.

Một người khách không được mong đợi bước vào văn phòng Spielcas Productions và cô thư ký phải tiếp đón ông ấy.

NOTE

• * # ! %

You will find *#!% symbols in the following dialogue. That is because the visitor at this office is a rude man who uses impolite words. When an unprintable word, i.e. an impolite word, is used in an English text or an English dialogue, people will write symbols such as ****, @#!*, etc.

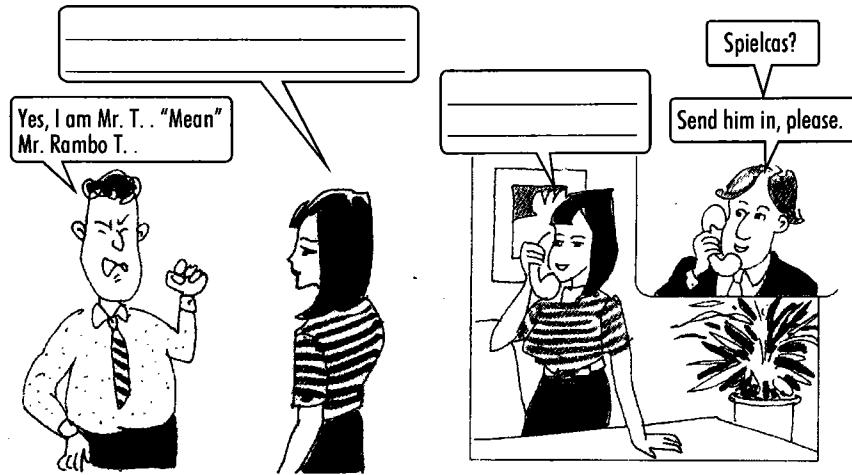
Bạn sẽ thấy các dấu hiệu *#!% trong bài đối thoại sau. Đó là vì người khách ở văn phòng này là người thô lỗ dùng những từ bất lịch sự. Khi một từ không thể in được, nghĩa là một từ bất lịch sự, được dùng trong bản văn tiếng Anh hoặc một bài đối thoại tiếng Anh, người ta sẽ viết các dấu hiệu như ****, @#!*, v.v...

NOW, WHERE IS THE *#!%?

Morning. I want to see your #\$%* manager, Spielcas.

No, I don't need an appointment if I want to see him.





(Answer key #13)

Practice makes perfect

Act out the following conversation with your friends.

Điễn bài đàm thoại sau với các bạn của bạn.

One partner is a secretary.

One partner is a manager (Mr./Mrs. Boon).

One partner is a foreign visitor (Mr./Mrs. Brooks).

Think about the following:

Hãy nghĩ về những điều sau:

SECRETARY:

- greet visitor
- ask about appointment
- ask name
- announce visitor (phone your boss)
- take the visitor to see your manager

VISITOR:

- ask to see the manager
- say you have no appointment
- say your name (Brooks)

MANAGER:

- answer your telephone (say your name: Boon)
- tell your secretary to show the visitor in

Q u i z

Round #6

When you do not understand what a foreign visitor at your office is saying, you

- ask, "Again please?"
- ask, "Pardon me?"
- run away.

(Answer key #14)

CONVERSATION 2

A visitor has just arrived at the Graphic office and the receptionist of Graphic must receive him.

Một người khách vừa đến văn phòng của công ty Graphic và cô tiếp tân của công ty Graphic phải tiếp đón ông ấy.

R: Good afternoon, sir. What can I do for you?

Xin chào ông. Tôi có thể làm gì giúp ông?



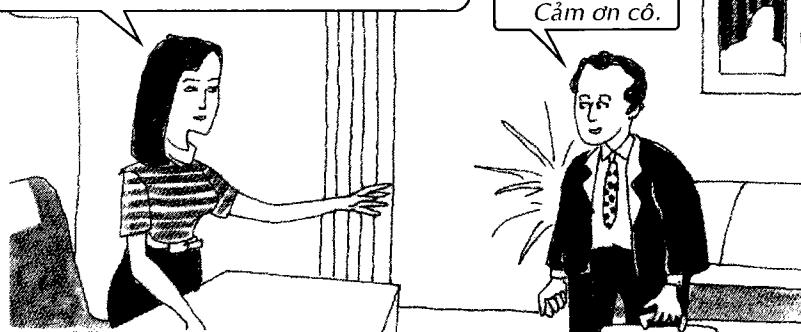
V: Good afternoon. I am Jim Goodman from AIA. I've got an appointment with Mr. Travis.

Xin chào. Tôi là Jim Goodman từ AIA đến. Tôi có cuộc hẹn trước với ông Travis.

R: I'm afraid Mr. Travis is still in a meeting, Mr. Goodman. If you'd like to take a seat for a few moments.

Tôi e là ông Travis vẫn còn đang họp, ông Goodman à. Xin ông vui lòng ngồi đợi trong giây lát nhé.

V: Thank you.
Cảm ơn cô.



WAYS TO SAY IT

FOCUS #2

- Receiving visitors with an appointment
Tiếp đón khách có hẹn trước
 - Saying people aren't available at the moment
Nói ai đó hiện không có ở cơ quan

- A: – My name is Mrs. Vanetta from Avon. I've got an appointment with the manager.
– I'm Jim Goodman from AIA. Mr. Travis is expecting me.

B: – I'm sorry, but – the manager
– I'm afraid – Mr. Travis
–
– is just on the telephone at the moment.
– is still in a meeting.
– has not come back from lunch yet.
– has already gone home.

(B:) If you'd like to – take a seat for a moment.
– wait for a few minutes.
– leave a message^(*).
– make a new appointment.
– come back later.

(*) Leaving/Taking a message:
see Unit 8

Để lại / Nhận lời nhắn: Xem Bài 8

ATTENTION !!!

SAY	DON'T SAY
<ul style="list-style-type: none"> ■ – I'm afraid Mr. Travis is just on the telephone at the moment. – I'm sorry, but the manager is still in a meeting. – I'm afraid Mr. Travis has not come back from lunch yet. – I'm sorry, but the manager has already gone home. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ – He is not free now. – He is not available now. <p>not free, not available là những cách nói không lịch sự, không đúng văn phong trang trọng.</p> <ul style="list-style-type: none"> – He has not come yet. – He is not here. <p>Các cách nói này tỏ ra thiếu tôn trọng cấp trên.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ – If you'd like to take a seat for a moment. – If you'd like to wait for a few minutes. – If you'd like to leave a message. – If you'd like to make a new appointment. – If you'd like to come back later. <p>If you'd like to ... được thêm vào để tỏ sự lịch sự.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ – Sit down. – Wait. – Do you want to leave a note? – Do you want to come back later? – Please come again. <p>Các cách nói này không phù hợp với văn phong trang trọng.</p>

EXERCISE 2: APOLOGIZING FOR THE BOSS

Check the following pictures and write why the visitor cannot see your boss right away.

Find suggestions to tell the visitor in the different situations of the pictures. (If ... take a seat/wait/...)

Xem các hình sau và viết lý do tại sao người khách này không thể gặp sếp của bạn ngay.

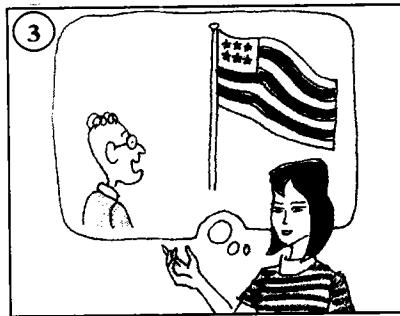
Tìm các đề nghị để nói với người khách này trong các tình huống khác nhau của các hình. (If ... take a seat /wait/...)



I'm afraid _____ yet.

_____ at the moment.

If _____

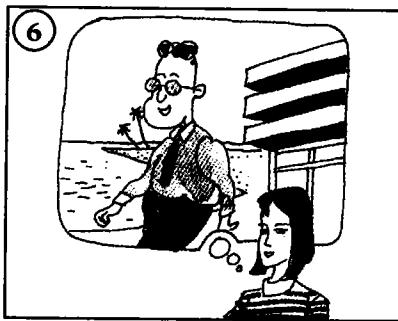


_____ at the moment.

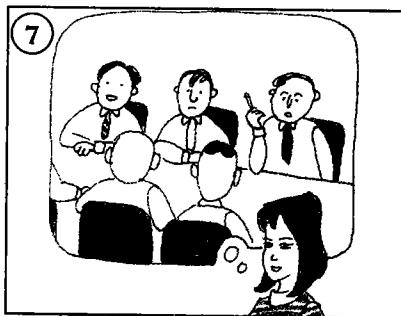
If _____



- _____ yet.
 If _____



- _____
 If _____



- still _____
 If _____



- _____
 If _____

(Answer key #15)

Practice makes perfect

Study the following situation:

Hãy xem xét tình huống sau:

It's ten o'clock in the morning. The manager of L.L.T. has not come in yet. He/She could arrive any minute now. A visitor with an appointment to see the manager at ten o'clock has just entered the office. The secretary of L.L.T. receives the visitor.

Act out the above situation with your friends.

Hãy diễn tình huống trên với các bạn của bạn.

One partner takes the part of the secretary.

One partner takes the part of the visitor.

One partner takes the part of the manager (who arrives a few minutes after ten o'clock).

THE LIGHTER SIDE

HOW MUCH
DO YOU
WANT TO
LEARN
ENGLISH



How much do you want to learn English?

Do you think learning English is a waste of time?

Do you think it is a useless activity?

Or do you think a lot about learning English?

Do you think you are doing everything you can to learn more English?

Or do you have many excuses for not learning English?

Complete the following check list and find out how much you want to improve your English.

H ow much do you want to learn English?

*Complete the following check list and find out
how much you want to improve your English.*

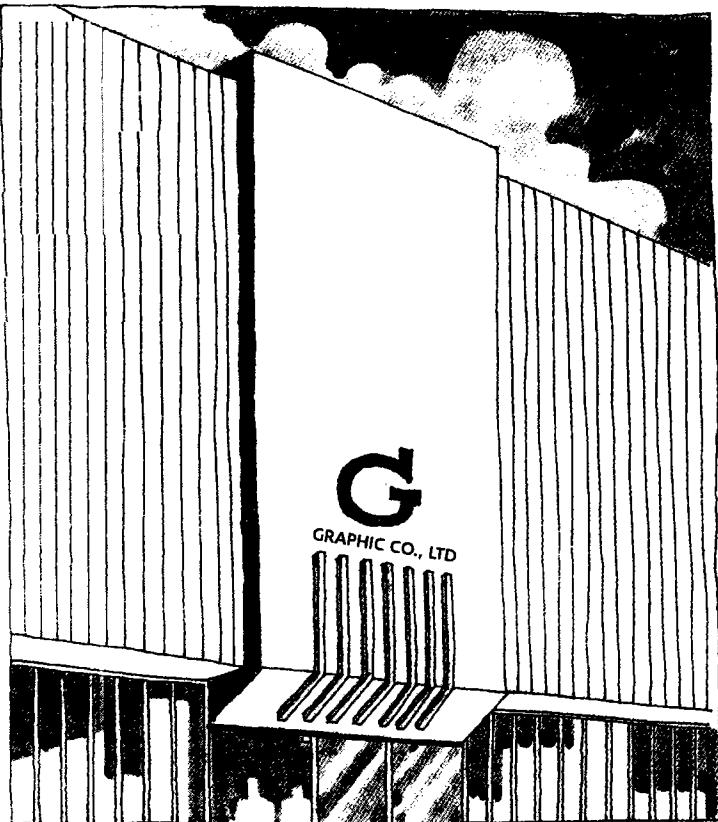
	YES	NO
01. You are studying English with a native speaker at the moment.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02. You will study more English when the traffic problems in Bangkok are solved.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03. You will study more English when your boss will pay for it.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04. If an English speaking person asked you out to a restaurant you would gladly accept.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05. You will study more English when your friends are ready to join you.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06. You bought an English newspaper or magazine last month.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07. You are waiting for the Bangkok "sky-train" to be running before you want to study more English.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08. You have an English dictionary at your home.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09. You have tapes with English songs which you often try to catch the meaning of.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. When you see foreigners you often think: "I want to learn more English so I could speak with him or her".	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. You will study more English when there will be no more corruption in Thailand.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. You will study more English when you find an American teacher who takes you to a disco every month.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. You think that learning more English is a waste of time.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. The last time you spoke English with a foreigner was not more than 2 months ago.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. You would like to meet the writer of this book to talk about how to improve your English.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

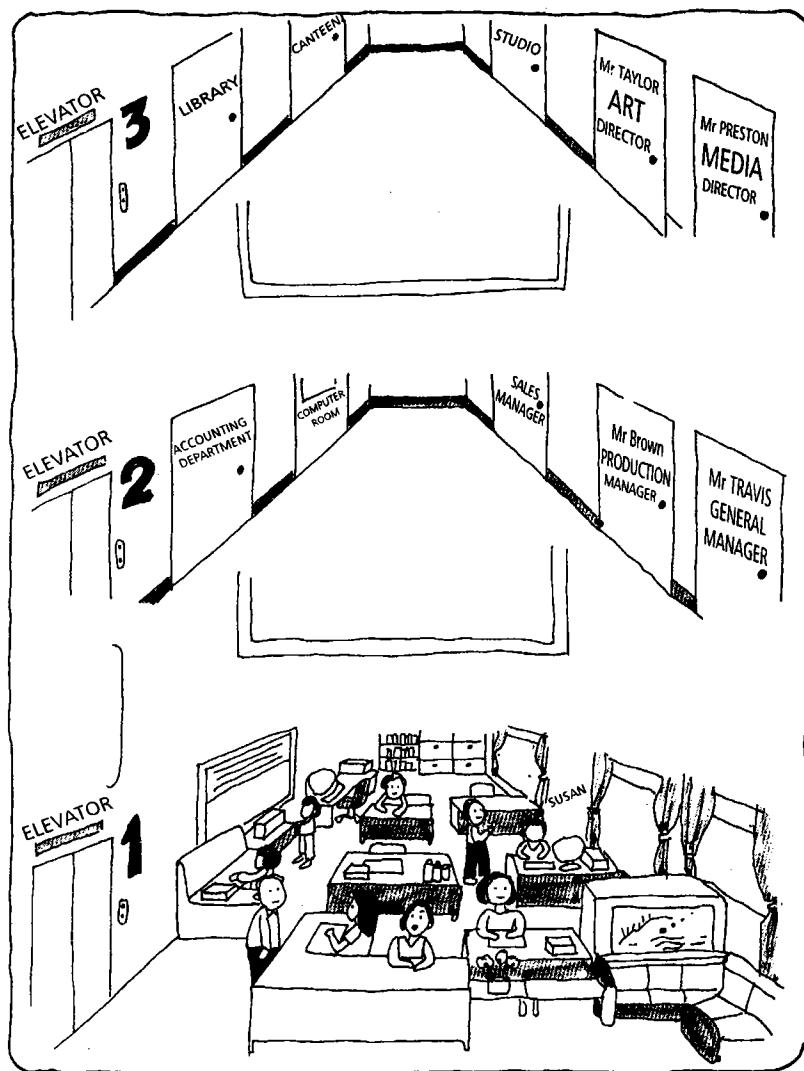
(Answer key #16)

UNIT 5

THE GRAPHIC TOWER BUILDING

- Asking and saying where places are in a building
Hỏi và nói vị trí các nơi trong một tòa nhà
- Asking and saying where places are in the city
Hỏi và nói địa điểm các nơi trong thành phố





CONVERSATION 1

A visitor to the Graphic offices would like to know about a place in the Graphic Tower Building and the receptionist must give directions to places in the building.

Một người khách đến văn phòng của công ty Graphic muốn biết về một nơi trong Tòa nhà Graphic Tower và cô tiếp tân phải hướng dẫn các nơi trong tòa nhà.

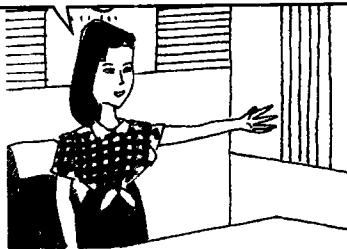
R: Good morning, sir.
Could I help you?

Xin chào ông. Tôi xin
giúp ông được chứ ạ?



R: The computer room is on the second floor, sir. It's at the end of the hall on the left.

Thưa ông, phòng máy vi tính ở tầng hai. Nó ở cuối hội trường bên trái ạ.



V: Good morning.
Xin chào.

V: I'm an engineer from IBM. I
was asked to come and repair
one of your computers.

Tôi là kỹ sư từ công ty IBM
đến. Tôi được mời đến sửa
một trong các máy vi tính của
công ty cô.



R: You're welcome⁽²⁾, sir.
Thưa ông, không có chi.

V: Thanks a lot.⁽¹⁾
Cảm ơn nhiều.



(1) Thanks a lot Cảm ơn nhiều

(2) You're welcome. That's all right. Don't mention it và It's a pleasure. là các câu답 cho lời cảm ơn.

FOCUS #1

WAYS TO SAY IT

- Asking and saying where places are in a building

Hỏi và nói vị trí các nơi trong một tòa nhà

A: – Where is – the manager's office?
– the accounting department?
– Mr. Brown's office?
.....

B: (1) It's – over there on the – left.
– on the second floor – right.
– on the third floor

(2) It's – at the end of the hall on the – left.
– down the hall – right.

(3) It's – next to – the elevator.
– opposite – the lift.
– the stairs.

(4) It's the – first – room on the – left.
– second – door – right.
– third

Use combinations of the different numbers above to explain exactly where something is.

Dùng kết hợp các con số khác nhau ở trên để giải thích chính xác vị trí của nơi nào đó.

(1) + (2): It's on the second floor, at the end of the hall.

(1) + (3): It's over there, next to the elevator.

(1) + (4): It's on the third floor, the second door on the right.

EXERCISE 1: THE GRAPHIC TOWER BUILDING

Work with your partner. Look at the picture of the Graphic Tower Building (page 69). Ask and say where the following places are:

Hãy làm việc với bạn đồng tập của bạn. Hãy xem hình Tòa nhà Graphic Tower (trang 69). Hỏi và nói vị trí các nơi sau:

1. Susan's desk:

A: Where is Susan's desk?

B: It's, the desk on the

2. the sales manager's office:

A: Where?

B: It's on the floor, the on the

3. the studio

4. the production manager's office

5. the canteen

6. the accounting department

7. Mr. Travis' office

8.

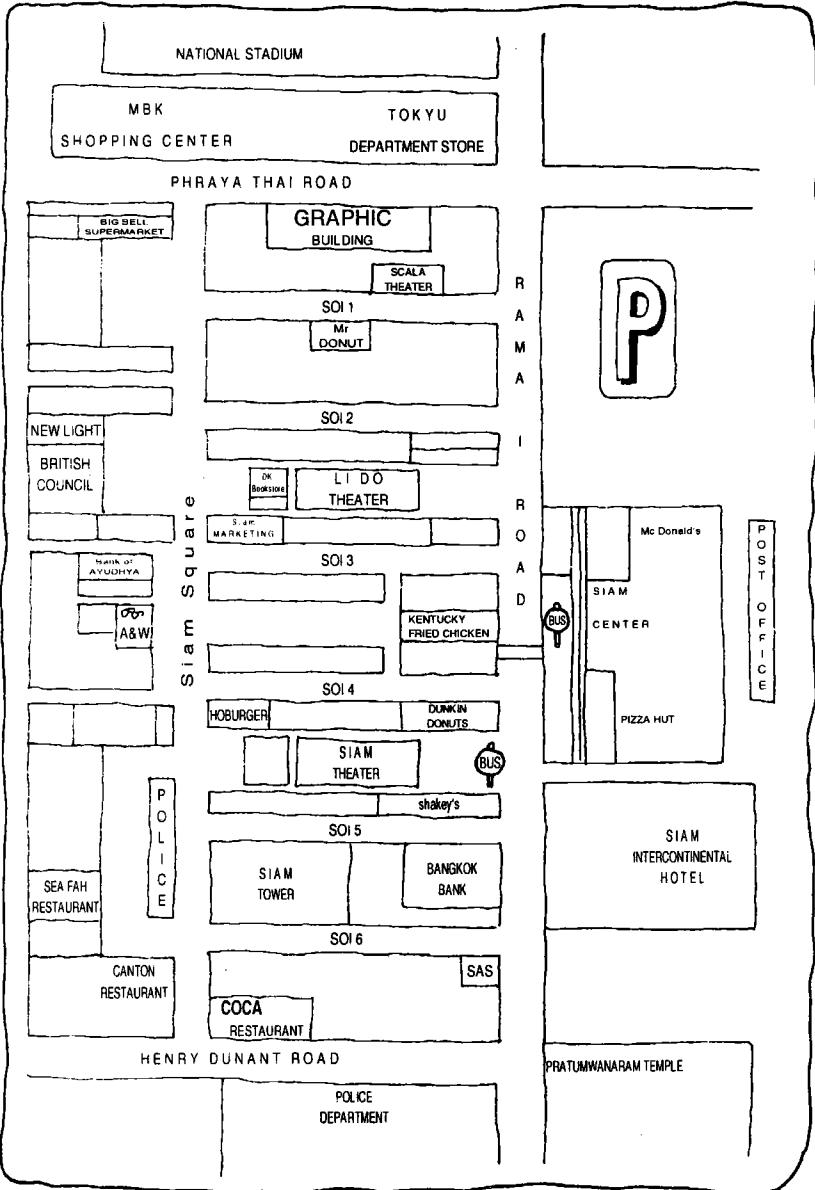
(Answer key #17)

Practice makes perfect

Ask your friend about different places at his/her office. Ask and answer about the following:

- his/her desk
- the manager's office
- the bathroom
-

Hãy hỏi bạn của bạn về các nơi khác nhau ở cơ quan của bạn ấy. Hỏi và trả lời về các điều sau:



CONVERSATION 2

A visitor is leaving the Graphic offices and he would like some information about a place in the city where Graphic is located.

Một người khách sắp rời văn phòng của công ty Graphic và ông ấy muốn một số thông tin về một nơi trong thành phố nơi công ty Graphic đóng.

V: Excuse me, miss ...?
Xin lỗi cô ...?

R: Yes, sir. May I help you?
Dạ, thưa ông. Tôi có thể giúp ông được chứ?



V: Could you tell me where the DK bookstore is?
Cô vui lòng cho tôi biết hiệu sách DK ở đâu vậy?

R: Certainly, sir. The DK book-store is in Siam Square. It's behind the Lido Theater.
Dạ được, thưa ông. Hiệu sách DK ở Quảng trường Siam.
Nó ở phía sau Rạp hát Lido.



V: Thank you very much.
Cảm ơn cô rất nhiều.

R: You're welcome, sir.
Thưa ông, không có chi.



FOCUS #2

WAYS TO SAY IT

- Asking and saying where places are in the city
Hỏi và nói địa điểm các nơi trong thành phố

A: - Could you tell me where [A] is?
- Where is [A]?

B: It's

- on X Road,
- in Soi X,
- in X Square,
- next to [B].
- near [B].
- opposite [B].
- in front of [B].
- behind [B].
- on the corner of X Road and Y Road.

1. NEXT TO

X Road



2. NEAR

Soi X



3. OPPOSITE

X Square



4. IN FRONT OF

X Road



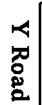
5. BEHIND

Soi X



6. ON THE CORNER OF

X Road



EXERCISE 2: HOW WELL DO YOU KNOW YOUR CITY?

Work with your friend. Look at the plan (page 73) and ask and say where the following places are:

Hãy làm việc với bạn của bạn. Xem sơ đồ (trang 73), hỏi và nói địa điểm các nơi sau:

1. the Siam Intercontinental Hotel:
A: Where is the Siam Intercontinental Hotel?
B: It's on Road,
2. Dunkin Donuts:
A: Where is Dunkin Donuts?
B: It's on Road,
3. the MBK Shopping Center
A: Where is the MBK Shopping Center?
B: It's on Road,

4. the Coca Restaurant
5. the DK Bookstore
6. the National Stadium
7. the Canton Restaurant
8. the A & W Optician's
9. Siam Center
10. Mr. Donut
11.

(Answer key #18)

MY CITY



Write where the following places are in your city:
Hãy viết địa điểm các nơi sau trong thành phố của bạn:

YOUR HOUSE:

My house is _____

YOUR OFFICE/SCHOOL:

THE BEST HOTEL:

The best hotel is _____

It's on _____

THE BIGGEST DEPARTMENT STORE:

YOUR FAVORITE RESTAURANT:

Practice makes perfect

Practise what you have learned today with your friend. Ask and answer where different places are in your city. Ask and answer about:

- a bank (the City Bank/the bank)
- a hotel (the hotel)
- some big companies (..... airlines/.....)
- some famous restaurants (..... restaurant)

Hãy luyện tập những gì bạn đã học hôm nay với bạn của bạn. Hỏi và trả lời các địa điểm khác nhau trong thành phố của bạn. Hỏi và trả lời về:

THE LIGHTER SIDE



Can you help me out? Xin cô giúp tôi việc này nhé.

Q u i z

Round #7

When a foreign visitor at your office asks you about a place to eat near your office, you

- tell the visitor that you don't know.
- tell the visitor about an expensive restaurant.
- ask the visitor what kind of food he likes to eat.

(Answer key #19)

UNIT 6

GETTING AROUND (IN THE CITY)

- Asking and talking about facilities or places near you
Hỏi và nói về các tiện ích hoặc các nơi gần bạn
- Asking for directions and giving directions to places near your building
Hỏi đường và chỉ dẫn đến các nơi gần tòa nhà làm việc của bạn



CONVERSATION

A visitor is leaving the Graphic offices and he asks the receptionist for some information about places near the Graphic Building. The receptionist must make suggestions⁽¹⁾ about facilities⁽²⁾ near her office and she must explain how to get there⁽³⁾.

Một người khách sắp rời văn phòng của công ty Graphic và ông ấy hỏi cô tiếp tân một số thông tin về các nơi gần Tòa nhà Graphic. Cô tiếp tân phải giới thiệu về các tiện ích gần cơ quan của mình và cô ấy phải giải thích cách đi đến đó.

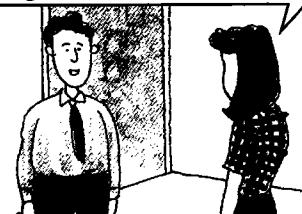
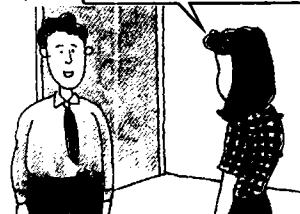
V: Excuse me, miss ...?
Xin lỗi cô ...?

R: Yes, sir. Could I help you?
Dạ, thưa ông. Tôi có thể giúp ông được chứ?

V: Could you tell me if there are any good restaurants near here?
Cô vui lòng cho tôi biết gần đây có nhà hàng nào tốt không?

R: Certainly, sir.
Thưa ông, chắc chắn có ạ.

R: Perhaps you ought to try⁽⁴⁾ the New Light Restaurant. It's in Soi 1, next to the British Council.
Có lẽ ông nên thử đến nhà hàng New Light. Nó ở Đường 1, cạnh Hội đồng Anh.



(1) suggestions lời đề nghị, lời giới thiệu

(3) how to get there cách đi đến đó

(2) facilities các tiện ích (như hiệu sách, nhà hàng, khách sạn, công viên, ...)

(4) perhaps you ought to try có lẽ ông nên thử đến

V: How do I get there from here?

Từ đây tôi đi đến đó cách nào?

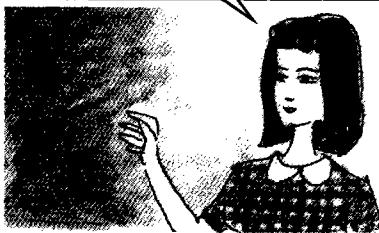
R: It's easy, sir.

Thưa ông, dễ thôi ạ.



R: Walk out of the office and turn left. Turn left again at the first soi. Turn right at the second block⁽⁵⁾. The New Light Restaurant is next to the British Council.

Ra khỏi cơ quan và quẹo trái. Quẹo trái lần nữa ở soi đầu tiên. Quẹo phải ở dãy phố thứ hai. Nhà hàng New Light ở cạnh Hội đồng Anh.



V: Turn left, turn left again at the first soi. Turn right at the second block.

Quẹo trái, quẹo trái lần nữa ở soi đầu tiên. Quẹo phải ở dãy phố thứ hai.

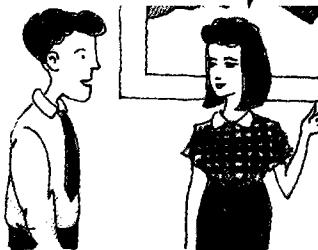


V: Thank you very much.

Cảm ơn cô rất nhiều.

R: You're welcome, sir.

Thưa ông, không có chi.



⁽⁵⁾ block dãy phố, dãy nhà

FOCUS #1

WAYS TO SAY IT

- Asking and talking about facilities or places near you
Hỏi và nói về các tiện ích hoặc các nơi gần bạn

Hỏi về các tiện ích:

- A: – Could you tell me if there is a good hotel near here?
– Do you know if there are any good restaurants near here?
– Is there a post office near here?
– Are there any fast food restaurants near here?

Giới thiệu các tiện ích:

- B: Certainly, – sir. – Perhaps you – ought to try the
– miss. – Maybe – should
– ma'am.
– X Hotel.
– X Restaurant.
–

Xác định địa điểm:

- B: – The X Hotel is on X Road,
– It is in Soi X,
– next to ...
– near ...
– opposite ...

Không có các tiện ích hoặc không biết:

- C: I'm afraid there – isn't
– aren't.

D: I'm sorry, but I don't know.

ATTENTION !!!

SAY	DON'T SAY
<ul style="list-style-type: none"> ■ – Perhaps you ought to try the X Hotel. – Maybe you should try the X Restaurant. <p>Perhaps you ought to và Maybe you should là cụm từ lịch sự khi đề nghị hay giới thiệu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ – You must go to the X Hotel. – I want you to go to the X Restaurant. <p>must và want là động từ không phù hợp trong văn phong trang trọng.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ – I'm afraid there isn't. – I'm sorry, but there aren't. – I'm sorry, but I don't know. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ No, there haven't. <p>there haven't sai ngữ pháp.</p>

Q u i z

Round #8

When you can't explain the way to a foreign visitor at your office, you

- say you don't know.
- say something to make the visitor happy.
- tell the visitor to wait for a moment and quickly consult this book somewhere where the visitor cannot see you.

(Answer key #20)

EXERCISE 1: IN THE NEIGHBORHOOD

Work with your partner. Look at the plan of Siam Square (page 73). You are at the Graphic Building. Ask and answer about the following facilities near the Graphic Building:

Hãy làm việc với bạn đồng tập của bạn. Xem sơ đồ Quảng trường Siam (trang 73). Bạn đang ở Tòa nhà Graphic. Hãy hỏi và trả lời về các tiện ích sau gần Tòa nhà Graphic:

1. a movie theater:

- A: – Could you tell me if there is a movie theater near here?
– Do you know if there is a movie theater near here?
– Is there a movie theater near here?

- B: Certainly, sir/miss/ma'am. Perhaps you ought to try the Theater. It's in Soi ... / on Road,

2. any American coffee shops:

- A: – Could you tell me if there are any American coffee shops near here?
– Do you know if there are any American coffee shops near here?
– Are there any American coffee shops near here?

- B: Certainly, sir/miss/ma'am. Maybe you should try It's on Road,

3. a bookstore

9. a supermarket

4. a swimming pool

10. any good night clubs

5. any fast food restaurants

11. a hospital

6. any good Chinese restaurants

12. any airline agencies

7. a bank

13.

8. a first class hotel

(Answer key #21)

THE LIGHTER SIDE

UNCLE BOB'S STORY



When I was young, there were four funny boys from England who played party music and made funny movies. They called themselves *the Beatles*, which my mother thought was a disgusting name for a music band. Anyway, here's a story of the four Beatles that, since I made it up myself, no one has ever heard.

One day, the four Beatles wanted to go to a party. Since their homes were all in different directions from the party grounds, they got into quite an argument about the exact place where the party was. So



☛ Check the words of the two Beatles in the following illustration. Then complete the words of the two other Beatles.

Hãy xem các lời của hai thành viên trong ban nhạc Beatles trong hình minh họa sau. Sau đó hoàn thành các lời của hai thành viên còn lại trong ban nhạc Beatles.

The Party is on the _____ corner.

RINGO



THE PARTY

THE BANK

PAUL

The Party is on
the near left
corner.



JOHN

Please, boys, the
Party is _____
corner.



THE HOTEL

THE CLINIC



GEORGE

The Party is on the far left
corner.

Check the answers of the four Beatles and mark which of the following conclusions is correct:

Hãy kiểm lại các câu trả lời của bốn thành viên trong ban nhạc Beatles và đánh dấu kết luận nào sau đây là đúng:

- Only one Beatle is correct.
- All four Beatles don't know left from right.
- All four Beatles are correct.
- The four buildings move.

(Answer key #22)

WAYS TO SAY IT

- Asking and saying the way

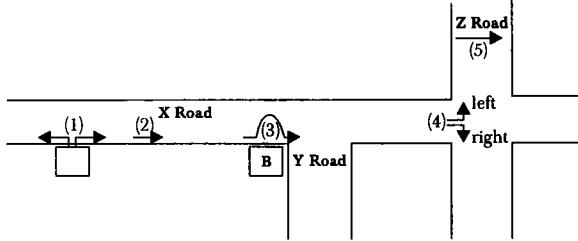
Hỏi và chỉ đường

Hỏi đường:

- A:
- Could you tell me how I can get to ...?
 - Can you tell me the best way to get to ...?
 - How can I get to ...?

Chỉ đường:

- B: Certainly, sir.
- (1) – Walk out of the office and turn – left.
– Drive out of the soi/alley – right.
 - (2) – Walk (straight) along X Road.
– Drive
 - (3) – Pass B.
– Pass Y Road.
 - (4) – Till you get to Z Road and turn – left.
– right.
– Turn – left at Z Road.
– right
 - (5) Cross Y Road. / Cross the road.



ATTENTION !!!

IT'S IMPORTANT: Explaining the way

Lưu ý: Khi chỉ đường cho người lạ, cần nói chậm và rõ.

☞ Có thể nói cùng một câu:

- Walk out of the office and turn left.
- Drive out of the alley and turn right.

☞ Để người nghe dễ theo dõi, nên ngắt ra hai câu riêng:

1. Walk/Drive along X Road and
2. turn left/right at Y Road.

1. Walk/Drive along Y Road and
2. turn left/right at Z Road.

1. Walk/Drive along Z Road and
2. turn

☞ Pass và 'till you get to là hai cụm từ thông dụng khi chỉ đường:

- Pass the Hilton Hotel.
- Pass the World Trade Center.
- Pass the traffic lights.
- Pass Silom road.
- Drive along X Road, 'till you get to Y Road and turn ...
- Walk along X Road, 'till you get to the Bangkok Bank and turn ...

EXERCISE 2: GIVING DIRECTIONS

Open dialogue

Complete the following conversation. Use the plan of Siam Square (page 73). You are inside the Graphic Tower Building. A foreign visitor would like some information.

Hãy hoàn thành bài đàm thoại sau.
Dùng sơ đồ Quảng trường Siam (trang 73). Bạn đang ở bên trong Tòa nhà Graphic Tower. Một người khách nước ngoài cần một số thông tin.

visitor: Excuse me, m.....?

YOU: _____, sir?

visitor: Could you tell me how I can get to Siam Theater from here?

YOU: _____
Walk along _____ and turn _____
Walk _____

Siam Theater is _____

visitor: Thank you very much.

YOU: _____

(Answer key #23)

Roleplay

Practise with your partner. Look at the plan of Siam Square. Ask for and explain the way for the following:

Hãy luyện tập với bạn đồng tập của bạn. Xem sơ đồ Quảng trường Siam.
Hỏi và chỉ đường đến các nơi sau:

1. You are at the GRAPHIC TOWER BUILDING:

- Siam Intercontinental Hotel
- Sea Fah Restaurant
- the Bangkok Bank
- Shakey's Pizza

2. You are at DUNKIN DONUTS:

- DK Bookstore
- the British Council
- the Coca Restaurant
-

(Answer key #24)

Practice makes perfect

Practise with your partner. Ask your partner about the following:

Hãy luyện tập với bạn đồng tập của bạn. Hỏi bạn đồng tập của bạn về các điều sau:

- where his/her office/school is
- if there is a post office near his/her office/school
- how to get to the nearest post office (from his/her office)
- if there are any good restaurants near his/her office/school
- how to get to a good restaurant from his/her office/school
- how to get (by bus/by car) from his/her office/home to Siam Center

Quiz

Round #9

When you are calling Science, Engineering & Education Co., Ltd. and the person answering the telephone says, "City Bank. Good morning?", you

- quickly drop the receiver.
- say, "I'm sorry. I've got the wrong number."
- ask, "Is that Science, Engineering & Education Co., Ltd.?"

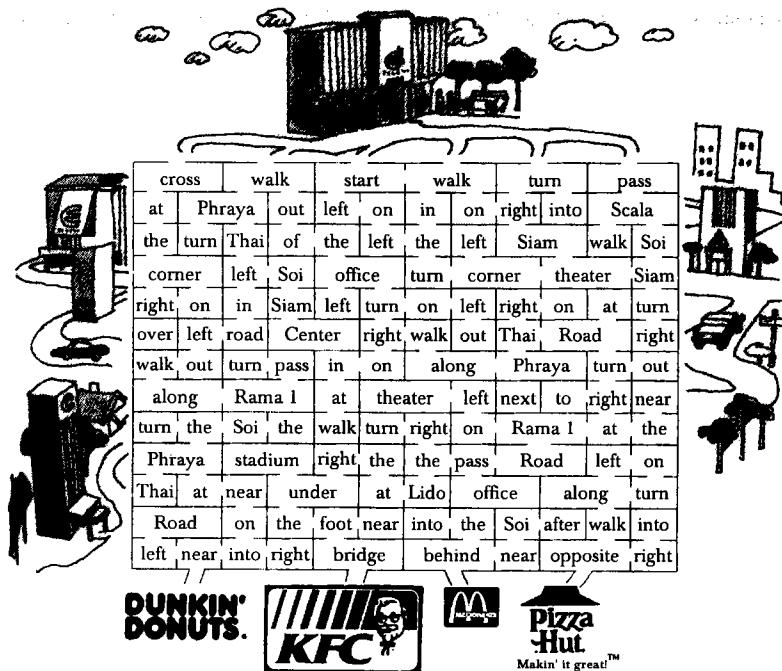
(Answer key #25)

THE LIGHTER SIDE

Mr. Travis's favorite restaurant

Mr. Travis of Graphic is a man who likes American lunches. Luckily for him, there are plenty of American restaurants in Siam Square in Bangkok. But there is one restaurant that Mr. Travis likes very much. To find out at which restaurant Mr. Travis likes to eat very much, you must follow him through the following maze. Now hurry up and get going because it is nearly 12 o'clock and Mr. Travis is very hungry.

Ông Travis của công ty Graphic là người thích bữa ăn trưa kiểu Mỹ. Thật may cho ông ấy, có nhiều nhà hàng Mỹ ở Quảng trường Siam ở Bangkok. Nhưng có một nhà hàng mà ông Travis rất thích. Để tìm ra nhà hàng nào mà ông Travis rất thích ăn ở đó, bạn phải đi theo ông ấy qua mê cung sau. Bây giờ hãy nhanh lên và bắt đầu đi vì bây giờ là gần 12 giờ và ông Travis đang rất đói.



The way to Mr. Travis's favorite restaurant.

Now write down all the directions you found on your way through the maze. Use commas and full stops to turn the words you found on your way through the maze into good sentences.

Bây giờ hãy ghi ra tất cả các chỉ dẫn bạn đã tìm ra trên đường qua mê cung này. Hãy dùng các dấu phẩy và dấu chấm để chuyển các từ bạn đã tìm ra trên đường qua mê cung này thành các câu đúng.

(Answer key #26)

UNIT 7

ANSWERING THE TELEPHONE

- Answering the telephone at your office correctly
Trả lời điện thoại ở cơ quan của bạn đúng cách
- Asking to talk to someone on the telephone
Yêu cầu được nói chuyện với ai đó qua điện thoại
- Operating a switchboard
Điều hành tổng đài điện thoại
- Announcing a call
Thông báo cuộc gọi đến



CONVERSATION

The operator of Graphic answers an incoming call⁽¹⁾. The caller would like to speak to Mr. Travis and the operator must put him through⁽²⁾.

Nhân viên tổng đài của công ty Graphic trả lời cuộc gọi đến. Người gọi muốn nói chuyện với ông Travis và nhân viên tổng đài phải nối máy cho ông ấy.

The operator answers an incoming call.

Nhân viên tổng đài trả lời cuộc gọi đến.

O: Graphic. Good morning.
May I help you?

Công ty Graphic đây ạ. Xin chào.
Cho phép tôi giúp ông nhé?

C: Could I speak to
Mr. Travis, please?
Vui lòng cho tôi nói
chuyện với ông Travis.



C: Jim Goodman of AIA.
I'm calling from L.A. .

Jim Goodman ở công ty AIA.
Tôi đang gọi từ Los Angeles.

O: Who's calling, please?
Xin hỏi ai đang gọi đấy ạ?



O: Hold the line, please,
Mr. Goodman.

Xin vui lòng giữ máy,
thưa ông Goodman.

C: Thank you.
Cảm ơn cô.



T: Travis.
Travis nghe đây.

T: Put him
through, please.
Vui lòng, nối
máy cho ông
ấy nhé.

O: Mr. Goodman of
AIA is on the line
for you⁽⁴⁾, Sir.
Thưa ngài, ông
Goodman ở công ty
AIA đang chờ ông ở
dầu dây đấy ạ.



(1) incoming call cuộc gọi đến

(2) put him through nối máy cho ông ấy

(3) intercom máy nội bộ

(4) on the line for you đang chờ ông ở
dầu dây

The operator extends⁽⁵⁾ the caller to Mr. Travis' office.

Nhân viên tổng đài chuyển đường dây của người gọi sang văn phòng ông Travis.

T: Travis speaking.
Travis nghe dây.

C: Good morning, Mr. Travis. This
is Jim Goodman of AIA calling.
Xin chào ông Travis. Đây là Jim
Goodman ở công ty AIA đang gọi.



T: Yes, of course, Mr. Goodman. Good
morning. What can I do for you?
Vâng, phải rồi, ông Goodman. Xin
chào ông. Tôi có thể làm gì giúp
cho ông đây?

C: I'm planning to be
in
Tôi dự định sẽ đến



⁽⁵⁾ extend chuyển đường dây

FOCUS #1

WAYS TO SAY IT

- **Answering the telephone**
Trả lời điện thoại
- **Asking to talk to someone on the telephone**
Yêu cầu được nói chuyện với ai đó qua điện thoại

Nhân viên tổng đài nhận cuộc gọi đến:

- A: Graphic.
- Good morning.
 - May I help you?
 - Good afternoon.
 - Could I help you?

Người gọi yêu cầu được nói chuyện với ai đó qua điện thoại:

- B:
- I'd like to speak to Mr. Travis, please.
 - May I speak to the manager, please?
 - Could I speak to someone in the service department, please?
 - Extension twenty-five, please.

Nhân viên tổng đài hỏi tên người gọi:

- A: Who's calling, please?

Người gọi tự giới thiệu:

- B:
- Jim Goodman of AIA. I'm calling from L.A.
 - This is Olympia. I'm calling from Mr. Smith's office.

Nhân viên tổng đài đề nghị người gọi giữ máy:

- A:
- Hold the line, please, Mr. Goodman.
 - Just a moment, please, Olympia/miss.

*A: nhân viên tổng đài; B: người gọi

ATTENTION !!!

SAY	DON'T SAY
<ul style="list-style-type: none"> ■ – Graphic. Good morning. May I help you? – IBM. Good afternoon. Could I help you? – (name of company). Good morning. Can I help you? ■ – Who's calling, please? Có thể nói May I have your name, please? ■ – Barbara Richards from Graphic. Giới thiệu tên và công ty mình đang làm. – This is Olympia. I'm calling from Mr. Smith's office. – Jim Goodman of AIA. I'm calling from L.A. . ■ – Hold the line, please, Mr. Goodman. – Hold the line, please, Olympia. <p>Cũng có thể nói Just a moment, please, và cần gọi tên hoặc công ty người gọi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ – Graphic Company Limited. – Hello. Good morning. Không chỉ giới thiệu tên công ty hoặc chỉ chào. – Hello, IBM company. Không chỉ chào và giới thiệu tên công ty. ■ – Who wants to speak to him? – Who is that? Không phù hợp với văn phong điện thoại lịch sự. ■ This is Lek. Không chỉ giới thiệu tên mà không nói tên công ty. ■ – Wait. – Wait a minute.

EXERCISE 1: THE TELEPHONE OPERATOR AT WORK #1

Open dialogue

Practise with your partner. Make up telephone conversations for the following:

One partner is the telephone operator of Link Letter Co., Ltd.

One partner telephones to Link Letter Co., Ltd. and asks to speak to the manager.

Hãy luyện tập với bạn đồng tập của bạn. Làm các bài đàm thoại qua điện thoại cho những người sau:

Một bạn là nhân viên tổng đài điện thoại của công ty trách nhiệm hữu hạn Link Letter.

Một bạn gọi điện thoại đến công ty trách nhiệm hữu hạn Link Letter và yêu cầu được nói chuyện với vị giám đốc.

OPERATOR: (answer the telephone) _____

CALLER: (ask to speak to the manager) _____

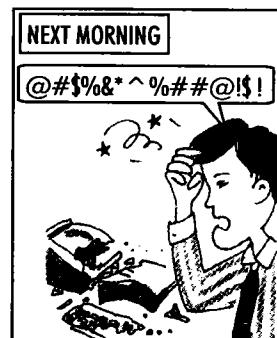
OPERATOR: (ask the caller's name) _____

CALLER: (say your name and company) _____

OPERATOR: (tell the caller to wait) _____

(Answer key #27)

THE LIGHTER SIDE



knock off (*informal*) ngưng một công việc

FOCUS #2

WAYS TO SAY IT

- **Operating a switchboard**

Điều hành tổng đài điện thoại

- **Announcing a call**

Thông báo cuộc gọi đến

Người nhận cuộc gọi nhắc máy:

C: – Travis (speaking).

– Mr. Travis's office. May I help you?

Nhân viên tổng đài thông báo cuộc gọi đến:

A: – Mr. Goodman of AIA (is) on line three, sir.

– Olympia is on the – phone for you, sir.
– line

Người nhận cuộc gọi nhờ nối máy:

C: Put – him through, please.

– them

*C: người nhận cuộc gọi; A: nhân viên tổng đài

ATTENTION !!!

ENGLISH	Vietnamese
<ul style="list-style-type: none">■ – Travis (speaking).– Mr. Travis' office. May I help you?■ – Mr. Goodman of AIA (is) on line three, sir.– Olympia is on the line for you, sir. <p>Có thể nói on the phone/telephone</p>	<ul style="list-style-type: none">■ This is Lek. What do you want? Không phù hợp khi nhận cuộc gọi.■ – There is someone to speak with you. – There is a man on the telephone. – Telephone for you! Không lịch sự khi thông báo cuộc gọi đến như thế này. Cần nói rõ tên/công ty gọi đến.■ Give it to me. Đây không phải là cách nhận cuộc gọi. Cần nói Put him/her/them through để được nối máy.
<ul style="list-style-type: none">■ – Put him through, please.– Put her through, please.– Put them through, please. <p>Dùng him/her sau khi biết tên người gọi. Dùng them khi biết tên công ty.</p>	

EXERCISE 2: THE TELEPHONE OPERATOR AT WORK #2

Open dialogue

Complete the following conversation.

You are the telephone operator of IBM. Answer the telephone. Find the caller's name and announce the call.

Hãy hoàn thành bài đàm thoại sau.

Bạn là nhân viên tổng đài điện thoại của công ty IBM. Hãy trả lời điện thoại. Tìm hiểu tên của người gọi và thông báo cuộc gọi đến.

YOU: _____ you?

caller: Could I speak to the manager, please?

YOU: _____

caller: This is Fred Cash of Angel Enterprises.

YOU: _____

caller: Thanks.

You contact the manager on the intercom.

manager: Baker speaking?

YOU: _____

manager: Put him through, please.

(Answer key #28)

Roleplay

Work with two partners. Make up telephone conversations for the following:

One partner is the caller.

One partner is the switchboard operator of EWS Co., Ltd. .

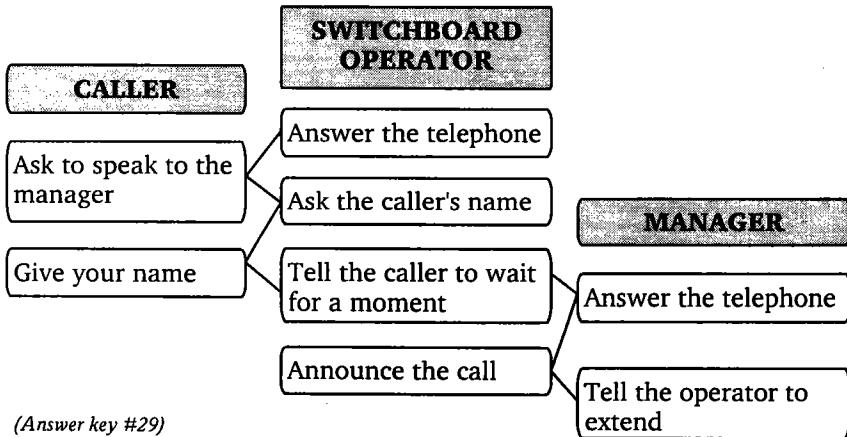
One partner is the manager of EWS Co., Ltd. .

Làm việc với hai bạn đồng tập. Làm các bài đàm thoại qua điện thoại cho những người sau:

Một bạn là người gọi.

Một bạn là nhân viên trực tổng đài điện thoại của công ty trách nhiệm hữu hạn EWS.

Một bạn là giám đốc công ty trách nhiệm hữu hạn EWS.



(Answer key #29)

Practice makes perfect

Practise what you learned today with your friends.

Work with two people and make up telephone conversations for the following:

SCENE ONE:

TELEPHONE TO THE CITY BANK HEAD OFFICE

Điện thoại đến Trụ sở chính của Ngân hàng Thành phố

One partner takes the part of the telephone operator of the City Bank.

One partner takes the part of the caller who would like to speak to his/her friend at extension 14.

One partner takes the part of the caller's friend at the City Bank.

SCENE TWO:

TELEPHONE TO THE DIRECTOR OF S.K. MOTORING CO., LTD.

Điện thoại đến Giám đốc Công ty trách nhiệm hữu hạn xe hơi S.K.

One partner is the switchboard operator of S.K. Motoring Co., Ltd. . (The director of S.K. Motoring has got five telephone lines going into his/her office.)

One partner is a caller who would like to speak to the director of S.K. Motoring.

One partner is the director of S.K. Motoring.

Q u i z

When you are talking on the telephone and you must write down a caller's difficult name, you

Round #10

- ask the caller to spell it.
- don't bother to write it down since it is too difficult.
- guess how to write it.

(Answer key #30)

UNIT 8

TAKING A MESSAGE

- Reading addresses and telephone numbers correctly
Đọc địa chỉ và số điện thoại đúng cách
- Asking names, addresses and telephone numbers on the telephone
Hỏi tên, địa chỉ và số điện thoại qua điện thoại
- Writing down names, addresses and telephone numbers correctly
Ghi tên, địa chỉ và số điện thoại đúng cách
- Taking a message on the telephone
Nhận lời nhắn qua điện thoại



CONVERSATION

The operator at Graphic answers an incoming call. The caller would like to speak to Mr. Travis, but the manager of Graphic isn't in⁽¹⁾.

Nhân viên tổng đài ở công ty Graphic trả lời cuộc gọi đến. Người gọi muốn nói chuyện với ông Travis, nhưng ngài giám đốc của công ty Graphic không có ở cơ quan.

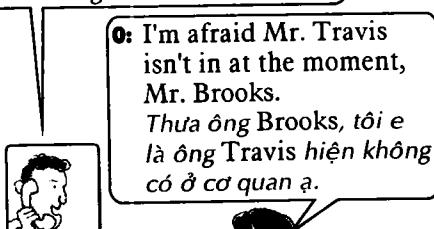
O: Graphic. Good afternoon.
May I help you?
Công ty Graphic đây ạ. Xin chào ông. Cho phép tôi được giúp ông chứ?



C: Good afternoon. This is Henry Brooks of Dorssey Enterprises calling.
Xin chào. Đây là Henry Brooks ở Doanh nghiệp Dorssey đang gọi.



C: Could I speak to Mr. Travis, please?
Vui lòng cho tôi nói chuyện với ông Travis.



C: When will he be back⁽²⁾?
Khi nào ông ấy sẽ trở lại?



⁽¹⁾ isn't in không có ở cơ quan

⁽²⁾ be back trở lại, trở về

O: Would you like to leave a message⁽³⁾?

Xin ông vui lòng để lại lời nhắn.

GRAPHIC CO., LTD



C: Could you please tell him to call me back at two-four-five-oh-two-double eight?

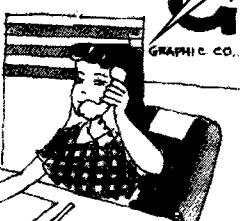
Cô vui lòng nhắn ông ấy gọi lại cho tôi ở số 2-4-5-0-2-8-8 nhé.



C: Yes, ...
Vâng, ...

O: Could you repeat the telephone number, please?

Xin ông vui lòng nhắc lại số điện thoại ạ.



C: ... Two-four-five.
... 2-4-5.



O: Two-four-five.
2-4-5.



C: Oh-two.
0-2.

O: Oh-two.
0-2.

GRAPHIC CO., LTD



C: Double eight.
8-8.

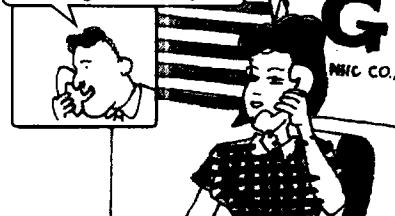
O: Double eight.
8-8.



⁽³⁾ leave a message để lại lời nhắn

O: And could you spell the name of the company, please?
Và xin ông vui lòng đánh
vần tên của công ty a.

C: Yes, Dorssey, ...
Vâng, Dorssey, ...



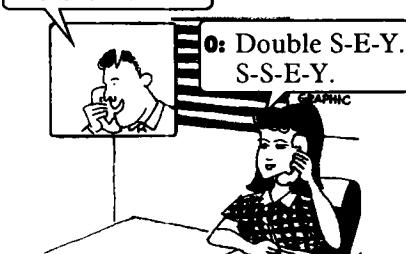
C: D-O-R.
D-O-R.

O: D-O-R.
D-O-R.



O: So, that is Mr. Brooks of Dorssey at two-four-five-oh-two-double eight?
Như vậy, đó là ông Brooks ở công ty Dorssey ở số 2-4-5-0-2-8-8 đúng không a?

C: Double S-E-Y.
S-S-E-Y.



C: That's right.
Đúng vậy.



O: I'll give Mr. Travis your message, sir.
Thưa ông, tôi sẽ chuyển lời
nhắn của ông đến ông Travis a.



C: Thank you very much.
Cảm ơn cô
rất nhiều.

O: You're welcome, sir.
Thưa ông, không
có chi.



WAYS TO SAY IT

- **Reading addresses and telephone numbers**
Đọc địa chỉ và số điện thoại

 Địa chỉ:

36/59 Clarck Alley, Denver

Cách đọc:

Thirty-six slash fifty-nine, Clarck Alley, Denver.
/ được đọc là **slash**.

 Địa chỉ:

173/34 Main Street, Sacramento

Cách đọc:

One-seven-three slash thirty-four, Main Street, Sacramento.

 Địa chỉ:

15/1-4 Link Bldg., Rama 9 Road, Bangkok

Cách đọc:

Fifteen slash one to four, Link Building, Rama Nine Road,
Bangkok.

 Số điện thoại:

248-6609

Cách đọc:

Two-four-eight-double six-oh (zero)-nine.

ATTENTION !!!

SAY	DON'T SAY
<ul style="list-style-type: none"> ■ 36/59 Thirty-six slash fifty-nine. hoặc: Thirty-six stroke fifty-nine. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Three-six tab five-nine. Không dùng tab nhưng nói slash hoặc stroke cho dấu /.
<ul style="list-style-type: none"> ■ 173/34 One-seven-three slash thirty-four. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ One hundred and seventy-three slash thirty-four. Không nên đọc cách này. Nếu số trước dấu / từ ba số trở lên, đọc từng số một cho nó và đọc bình thường cho số sau dấu /.
<ul style="list-style-type: none"> ■ 15/1-4 Link Bldg. Fifteen slash one to four Link Building. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fifteen slash one-dash-four Link b-l-d-g. Bldg. phải được nói nguyên từ Building.
<ul style="list-style-type: none"> ■ 248-6609 Two-four-eight-double six-oh (zero)-nine. 245-7779 Two-four-five-seven-double seven-nine. Khi đọc số điện thoại, số 0 được đọc là oh hoặc zero. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Two-four-eight-six-six-oh (zero)-nine. Two-four-five-seven-seven-seven-nine. Hai số giống liền nhau đọc là double, và ba số giống liền nhau thì đọc riêng một số đầu, rồi đọc double.
<ul style="list-style-type: none"> ■ 276-1620-4 two-seven-six-one-six-two-oh (zero) to four. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Two-seven-six-one-six-two-oh (zero) and two-seven-six-one-six-two-one and two-seven-six-one-six-two-two and two-seven-six-one-six-two-three and two-seven-six-one-six-two-four. Không nói cách này vì quá rườm rà người nghe khó theo dõi.
<ul style="list-style-type: none"> ■ 256-3355 EXT. 25 Two-five-six-double three-double five extension twenty-five. *EXT. số máy phụ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Two-five-six-double three-double five and then (line) twenty-five. Không nói cách này khi số điện thoại có số máy phụ.

EXERCISE 1: ADDRESSES AND TELEPHONE NUMBERS

Read (and spell) the following *Đọc (và đánh vần) các địa chỉ sau:*
addresses:

- 15/2 Oxford Street, Leeds: fifteen- _____ Oxford Street, Leeds.
- 27/55 Woods Road, Paddington: _____
- 103 Oak Street, Kansas City: _____
- 23/11-13 ABC Bldg., Sunset Drive, L.A., California: _____
- 75/207 Broadway, New York City: _____
- 2508/70 Surrey Road, Brightonville: _____

Read (and spell) the following *Đọc (và đánh vần) các số điện thoại sau:*
telephone numbers:

- 798-4069: _____
- 244-0935: _____
- 254-5607-9: _____
- 339-0751 Ext. 34: _____
- 245-6609: _____

(Answer key #31)

FOCUS #2

WAYS TO SAY IT

- Asking names, addresses and telephone numbers
Hỏi tên, địa chỉ và số điện thoại
- Writing down names, addresses and telephone numbers
Ghi tên, địa chỉ và số điện thoại

1. Asking names, addresses and telephone numbers

Hỏi tên, địa chỉ và số điện thoại

Hỏi tên người gọi, tên công ty người ấy làm việc, địa chỉ, số điện thoại:

A: May I have — your name, please?

— the name of your company, please?

– the address, please?
– your/the telephone number, please?

- B: Yes, – (my name's) Henry Brooks.
– Dorssey Enterprises.
– 36/59 Clark Alley, Denver.
– 245-2088.

2. Writing down names

Ghi tên

Đề nghị người gọi đánh vần tên của họ, tên công ty, tên đường:

- A: – Could you spell – your name, please?
– Can – the name of the company, please?
– the road/street, please?

(NAME)

- B: Brooks.
B-R-double O ...
A: B-R-double O ...
B: K-S.
A: K-S. Brooks?
B: Right.

(COMPANY)

- B: Dorssey. D-O-R.
A: D-O-R.
B: Double S-E-Y.
A: Double S-E-Y.
Dorssey?
B: That's right.

(ROAD/STREET)

- B: Clarck Alley.
C-L-A.
A: C-L-A.
B: R-C-K.
A: R-C-K. Clarck?
B: Correct.

*B: người gọi; A: nhân viên tổng đài

3. Writing down numbers

Ghi số

Đề nghị người gọi nhắc lại số điện thoại:

- A: – Could you repeat – the number, please?
– Can – your telephone number, please?

(NUMBER)

- B: Thirty-six.
A: Thirty-six.
A: Slash fifty-nine.

(TELEPHONE NUMBER)

- B: Two-four-five.
A: Two-four-five.
A: Oh (Zero)-two.

- A: Slash fifty-nine. That is thirty-six slash fifty-nine?
 B: That's right.

- A: Oh (Zero)-two.
 B: Double eight.
 A: Double eight. That is two-four-five-oh-two-double eight?
 B: Correct.

B: người gọi; A: nhân viên tổng đài

ATTENTION !!!

SAY	DON'T SAY
<ul style="list-style-type: none"> ■ – May I have your name, please? – Could I have the name of your company, please? – May I have the address, please? – Could I have your/the telephone number, please? ■ – Can you spell your name, please? – Could you spell the name of the company, please? – Could you spell the road/street, please? – Can you repeat the number, please? – Can you repeat your telephone number, please? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ – What's your name? – What's your company? – Where is it? – Do you have a telephone? – What do you want? ■ – Can you repeat your name? – Repeat, please? – Can you say that again? – Again, please? <p>Repeat hay again chỉ để yêu cầu người nói nhắc lại chữ không diễn tả ý muốn người nói đánh vần.</p>

SAY	DON'T SAY
<p>■ A: Brooks. B-R-double O ... B: (<i>write & repeat</i>) B-R-double O ... A: K-S. B: (<i>write & repeat</i>) K-S. Brooks?</p> <p>■ A: Thirty-six. B: (<i>write & repeat</i>) Thirty-six. A: Slash fifty-nine. B: (<i>write & repeat</i>) Slash fifty-nine.</p>	<p>■ A: B-R-double O-K-S. B: B uuuh?</p> <p>■ A: Thirty-six slash fifty-nine. B: Thirty-six uuuh? Người nói không nên đọc liền một lúc cả số địa chỉ, và nhân viên tổng đài không được hỏi tắt như thế này.</p>

EXERCISE 2: THE ADDRESS BOOK

☛ Complete information about yourself on the following page *Hãy hoàn thành thông tin về bản thân bạn trên trang sổ địa chỉ sau.* of an address book.

Surname:
First name:
Company:
Address: No. _____ Road _____
City _____
Tel. _____

☛ Now ask your partner for information about him/her and note the information down. Make sure you write down the information about your partner correctly. Ask, answer and write down like this:

Bây giờ hãy hỏi bạn đồng tập của bạn các thông tin về bạn ấy và ghi lại thông tin đó. Nhớ đảm bảo là bạn ghi đúng thông tin về bạn đồng tập của bạn. Hãy hỏi, trả lời và ghi lại như thế này:

Partner A: May I have your surname, please?

Partner B:

Partner A: Could you spell it, please?

Partner B: A-B-C.

Partner A: (writes & repeats) A-B-C.

Partner B: D-E-F.

.....

Surname:	_____
First name:	_____
Company:	_____
Address: No.	Road
City	_____
Tel.	_____

Check with your friend to see if you wrote the information about him/her correctly !!!

Kiểm lại với bạn của bạn xem bạn đã ghi đúng thông tin về bạn ấy không!!!

(Answer key #32)

FOCUS #3

WAYS TO SAY IT

- Taking a message
Nhận lời nhắn

Thông báo là người nhận cuộc gọi không có ở cơ quan, đi vắng, hay bận họp:

A: – I'm sorry, but
– I'm afraid

– Mr. Travis
– the manager

– isn't in now.
– is out at the moment.
– is in a meeting.

Hỏi và đáp thời điểm người ấy sẽ trở lại:

B: When – **will he be back?**

– **could I call back?**

A: – **He'll be back at two o'clock.**

– **You can call back in the afternoon.**

Hỏi xem người gọi có cần nói chuyện với người khác cùng phòng không:

A: Would you like to speak to his secretary?

B: Yes, please.

A: Hold the line, please./Just a moment, please.

Nhận tin nhắn & nhắn tin:

A: – **Would you like to leave a message?**

– **Could I take a message?**

B: – **Could you please tell him**

– **Please tell him**

– **to call me back?**

– **that I called.**

– **that I can't meet him.**

A: – **I'll tell him, sir.**

– **I'll give him your message, sir.**

ATTENTION !!!

SAY	DONT SAY
<ul style="list-style-type: none">■ – I'm sorry, but Mr. Travis isn't in now.– I'm afraid the manager is out at the moment.– I'm afraid the manager is in a meeting.	<ul style="list-style-type: none">■ – He has no time for you now.– He is not available.– He doesn't want to be disturbed.

SAY	DON'T SAY
<ul style="list-style-type: none"> ■ – When will he be back? – At what time could I call back? ■ – He'll be back at two o'clock. – You can call back in the afternoon. ■ – Would you like to speak to his secretary? – Could I take a message? – Would you like to leave a message? ■ – Yes, please. – Could you please tell him to call me back? – Please tell him that I called. ■ – I'll tell him, sir. – I'll give him your message, sir. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ When can I speak with him? ■ You can try in the afternoon. ■ – Goodbye. – Do you want to speak with Noi? <i>Who is Noi?</i> – Is there something you want me to tell him? ■ – Sure. – Don't forget to tell him ... ■ O.K.

EXERCISE 3: TAKING A MESSAGE

Open Dialogue

Complete the following conversation. You work for IBM. Answer the telephone.

*Hãy hoàn thành bài đàm thoại sau.
Bạn làm việc cho công ty IBM. Hãy trả lời điện thoại.*

ANSWER THE PHONE: _____

caller: May I speak to Mr. Jenkins, please?

ASK THE CALLER'S NAME: _____

caller: Steve Klemme from Pear Corporation.

TELL THE CALLER TO WAIT: _____

You try to contact Mr. Jenkins

SAY Mr. JENKINGS IS NOT IN: _____

caller: When could I call back?

NOT SURE : _____

ASK ABOUT A MESSAGE: _____

caller: Could you please tell him to call
me back at two-double seven-
four-oh-three-seven extension
fourteen?

ASK TO REPEAT THE TELEPHONE
NUMBER: _____

caller: Yes, two-double seven-four.

REPEAT: _____

caller: Oh-three-seven.

REPEAT: _____

caller: Extension fourteen.

REPEAT: _____

ASK TO SPELL THE SURNAME: _____

caller: Yes, Klemme. K-L-E.

REPEAT: _____

caller: Double M-E. _____

REPEAT NAME, PHONE NUMBER: _____

caller: Yes, that's right.

SAY YOU WILL TELL Mr. JENKINGS: _____

caller: Thank you. Goodbye.

GOODBYE: _____

(Answer key #33)

Roleplay

Practise with your partner. Make up telephone conversations for the following:

Hãy luyện tập với bạn đồng tập của bạn. Làm các bài đàm thoại qua điện thoại cho những người sau:

One partner takes the part of the secretary of LLT Co., Ltd.

One partner takes the part of a caller who would like to speak to the manager of LLT.

Một bạn đóng vai thư ký của công ty trách nhiệm hữu hạn L.L.T.

Một bạn đóng vai người gọi muốn nói chuyện với giám đốc công ty L.L.T.

SECRETARY

CALLER

Answer the telephone

Ask to speak to the manager

Say the manager is not in

Ask when the manager will be back at the office

- Say you don't know
- Ask if the caller would like to leave a message

- Say your name
- Leave a message

Write down the caller's name:

Spell your name

Ask the name of the caller's company

Say the name of your company

Write down the caller's company:

Spell the name of your company

Ask the caller's telephone number

Say your telephone number

Write down the caller's telephone number:

Repeat your telephone number

Repeat the caller's name, company, telephone number and message

Confirm

Say you will tell your manager

Thank

.....

(Answer key #34)

Practise what you learned today with your friends. Make up telephone conversations for the following:

Hãy luyện tập những gì bạn đã học hôm nay với các bạn của bạn. Hãy làm những bài đàm thoại qua điện thoại cho những người sau:

A. TELEPHONE TO YOUR FRIEND AT DAIKIN CO., LTD.

**Điện thoại đến bạn của bạn ở công ty trách nhiệm hữu hạn
DAIKIN**

One partner takes the part of a secretary at Daikin Co., Ltd.
and answers the telephone.

One partner takes the part of a caller who telephones to his/
her friend Jim at Daikin Co., Ltd. .

Remember:

- Jim isn't in.
- Write down the caller's name, telephone number, ...
- Talk about a message.

B. TELEPHONE TO SONY CO., LTD.

Điện thoại đến công ty trách nhiệm hữu hạn SONY

One partner takes the part of the operator of Sony Co., Ltd.
and answers the telephone.

One partner takes the part of a caller who telephones to Sony
and would like to speak to the chief engineer.

Remember:

- The chief engineer is out.
- Talk about a message (the caller's new T.V. is out of order
and no one came to repair it as promised).
- Write down the caller's name, address, telephone number,



Message

Date _____ Time _____

to _____ from _____

TELEPHONED VISITED _____

will telephone again at _____

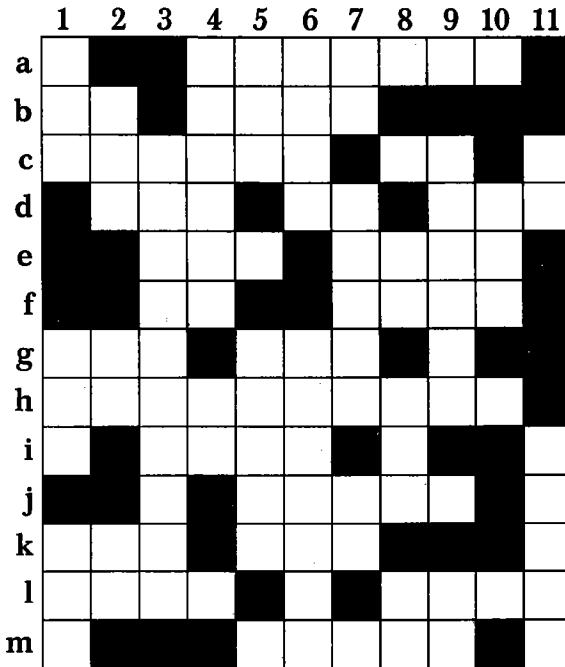
will come again at _____

call back at tel. _____

others _____

THE LIGHTER SIDE

CROSSWORD



ACROSS

- a a small tool for fastening papers together
- b short for tuberculosis - the head of state of Thailand
- c she types all our letters and invoices - letter of credit
- d the part of the body we hear with - famous army unit of Nazi Germany - a large language school in Bangkok
- e short for Proprietary (in Australia a Company Limited is called a Proprietary Limited) - There are too many ... on the Bangkok streets.
- f Most English plural nouns end with an “s”, but some English plural nouns end with an “...”. - the island in the Mediterranean sea on which Napoleon was in prison for a while
- g left and right, near and ... - a small tool used for writing
- h she is very good at numbers
- i the opposite of short
- j “Look at the ..., it's time to go home.”
- k Thai people often ... their food in a little bowl with sauce. - Hua ... is a beach resort south of Bangkok.
- l office furniture to write at - through this we enter and leave a room
- m furniture to sit on

DOWN

- 1 a large electrical company - equipment to sent letters by telephone - a chemical used to kill mosquitoes
- 2 before we leave we say, “Good ...!” - air-conditioning - short for “that is” [Latin: *id est*]
- 3 a bend wire to hold papers together (many of them)
- 4 boys wear pants and girls wear ... - “At The Office” is an interesting B.K.
- 5 we clean our hands with ...sue - a small tool to make little holes in paper
- 6 small crawling animals that we can find almost anywhere - the most used language in the world

- 7 short for page - a good smell - the dictionary is ... the shelf
- 8 zip code for the state of Alabama - the first three letters of the alphabet - Department of the Interior
- 9 the kind of paper we use to make copies when typing - "Would you like coffee ... tea?"
- 10 the United States of America
- 11 Office Automation - someone who does general office work

(Answer key #35)

Q u i z

Round #11

When you are calling to make an appointment for your manager, you say

- "My boss will go to see you tomorrow."
- "My boss wants to talk to you tomorrow."
- "Do you think it would be possible to set up a meeting for tomorrow?"

(Answer key #36)

UNIT 9

MAKING AN APPOINTMENT

- Asking for an appointment

Xin một cuộc hẹn

- Discussing the date and the time for an appointment

Bàn ngày và giờ cho một cuộc hẹn



CONVERSATION

Mr. Travis, the managing director of Graphic, is visiting Singapore next week. He's got some important matters⁽¹⁾ to discuss⁽²⁾ with Mr. Wang of ETM Co., Ltd. in Singapore. Sopa, his secretary, telephones to make an appointment⁽³⁾.

Ông Travis, giám đốc điều hành của công ty Graphic, sẽ đi thăm Singapore tuần sau. Ông ấy có một số vấn đề quan trọng cần bàn với ông Wang ở công ty trách nhiệm hữu hạn ETM ở Singapore. Sopa, thư ký của ông ấy, gọi điện để hẹn gặp.

The operator of ETM answers the telephone Nhân viên tổng đài của ETM trả lời điện thoại

O: ETM. Good morning. May I help you?

Công ty ETM dây ạ. Xin chào. Cho phép tôi được giúp cô chủ?



G: Good morning. Could I speak to Mr. Wang, please?

Xin chào. Xin vui lòng cho tôi được nói chuyện với ông Wang đi ạ.



O: Who's calling, please?

Xin hỏi ai đang gọi đây ạ?



G: This is Graphic Bangkok calling.
Đây là công ty Graphic ở Bangkok đang gọi.



O: Hold the line, please, miss.
Thưa cô, xin cô vui lòng giữ máy ạ.



G: Thank you.
Cảm ơn cô.



(1) matter vấn đề

(3) make an appointment hẹn gặp

(2) discuss bàn bạc, thảo luận

The operator tries to contact Mr. Wang.

Nhân viên tổng đài cố gắng liên lạc với ông Wang.

O: Hello, Graphic ...?

A-lô, có phải công ty
Graphic đó không ạ?



G: Yes ...?
Vâng ...



O: I'm afraid Mr. Wang isn't in at the moment. Would you like to speak to his secretary?

Tôi e là ông Wang hiện giờ không có
ở cơ quan. Cô có muốn nói chuyện
với thư ký của ông ấy không ạ?

G: Yes, please.
Vâng, có ạ.



The operator puts Sopa through to Mr. Wang's secretary.

Nhân viên tổng đài nối máy cho Sopa gặp thư ký của ông Wang.

E: Mr. Wang's office. Good morning.

Văn phòng ông Wang đây ạ. Xin chào.

E: Yes, miss. What can
I do for you?

Vâng ạ. Tôi có thể
làm gì cho chị?



G: Good morning. This is Graphic
Bangkok calling.

Xin chào. Đây là công ty Graphic
ở Bangkok đang gọi.

GRAPHIC CO., LTD



G: Our managing director, Mr. Travis, is visiting Singapore next week, and he's got a matter he'd very much like to discuss with Mr. Wang. Do you think it'd be possible⁽⁴⁾ for them to meet?

Ngài giám đốc điều hành của chúng tôi, ông Travis, sẽ đi thăm Singapore tuần sau, và ông ấy có một vấn đề rất muốn bàn với ông Wang. Chị có nghĩ là họ có thể gặp nhau được chứ?

GRAPHIC CO.,LT



E: Would Thursday be all right?
Vậy thứ năm có được không ạ?



E: What time would it suit⁽⁵⁾ you?
Như vậy mấy giờ sẽ phù hợp cho chị?



G: Yes, that would be fine. But, Mr. Travis can't manage⁽⁶⁾ the morning.
Vâng, thế thì tốt quá. Nhưng, ông Travis không thể sắp xếp vào buổi sáng được ạ.



G: How about two o'clock in the afternoon?
Hai giờ chiều có được không ạ?

⁽⁴⁾ possible có thể

⁽⁷⁾ manage sắp xếp

⁽⁵⁾ however tuy nhiên

⁽⁸⁾ suit phù hợp, tiện lợi

⁽⁶⁾ out of town ra khỏi thành phố

Checks the diary.

Xem sổ công tác.

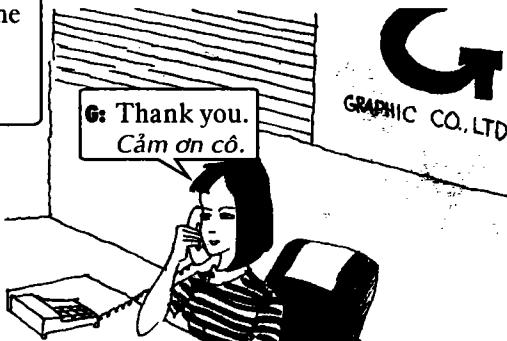
E: Let's see ... Yes, Thursday next week at two would suit⁽⁸⁾ us fine.

Để xem nào ... Vâng, thứ năm tuần sau lúc 2 giờ sẽ tiện cho chúng tôi đây.

E: Could you spell the name?

Chị vui lòng đánh vần tên đi ạ.

G: Thank you.
Cảm ơn cô.



Q u i z

Round #12

When you telephone to Mr. Andy Beardy to fix an appointment, but Mr. Beardy's secretary tells you that her boss is "tied down", you know that Mr. Beardy is

- attached to his chair with a length of rope.
- busy.
- married.

(Answer key #37)

FOCUS #1

WAYS TO SAY IT

- Asking for an appointment

Xin một cuộc hẹn

☞ Tự giới thiệu hoặc nêu nguồn giới thiệu:

- A: – You were – recommended to us by Mr. X of A Co. and ... →
– introduced
- Our manager Mr. Y is – planning to be in ... tomorrow and ... →
– visiting ... next week and ... →
- We saw your advertisement in the (newspaper) and ... →
– We are regular clients of your company and ... →

☞ Đặt vấn đề:

- A: – ... our manager has got a matter he'd very much like to discuss with you/Mr. Z.
– ... there are some details he'd very much like to talk about with you/Mr. Z.
– ... Mr. Y, our manager, was very interested in your offer/products/services.
– ... our manager, Mr. Y would very much like to discuss some details with Mr. Z.

☞ Hỏi ý kiến về một cuộc hẹn:

- A: Do you think it would be possible for you/them to meet?
– to arrange a meeting?
– to arrange an appointment?

- B: – Yes, of course.
– Certainly.
– Yes, I think so.

ATTENTION !!!

TÌM SAY	ĐIỂM KHÁM
<ul style="list-style-type: none"> ■ Cần giới thiệu tên hoặc tên công ty. <ul style="list-style-type: none"> - My name is Somchai from R.T. . - I'm calling from Graphic. ■ Tự giới thiệu hoặc nêu nguồn giới thiệu (qua một người nào đó, qua báo chí, quảng cáo, ...) <ul style="list-style-type: none"> - You were recommended to us by Mr. X of A Co. and our manager has got a matter he'd very much like to discuss with you. - Our manager Mr. Y is planning to be in ... tomorrow and there are some details he'd very much like to talk about with you. - We saw your advertisement in the Nation, and Mr. Y, our manager, was very interested in your offer/products/services. - We are regular clients of your company and our manager Mr. Y would very much like to discuss some details with Mr. Z. . ■ Hỏi ý kiến về một cuộc hẹn một cách lịch sự: <ul style="list-style-type: none"> - Do you think it would be possible for you/them to meet? - Do you think it would be possible to arrange a meeting? - Do you think it would be possible to arrange an appointment? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Hello, I am Somchai. Không chỉ giới thiệu tên mà không có tên công ty. ■ – I will come to see you this afternoon? <ul style="list-style-type: none"> - I must see you tomorrow. - I want to talk with you about something. - Can I come see you? - How about coming to my office to talk about some business? <p>Đây là những cách nói không lịch sự.</p>

EXERCISE 1: COULD YOU FIX AN APPOINTMENT FOR ME WITH ...?

Open Dialogue

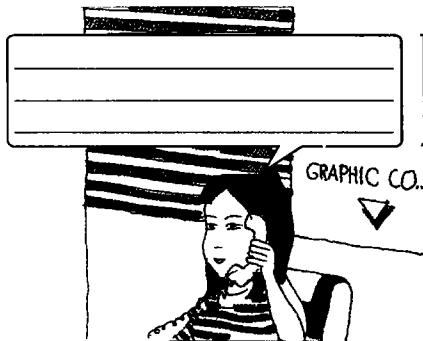
Study the following picture carefully and complete the conversation. Write in the words of the secretary who must make an appointment for her manager.

Mr. Travis is interested in the following advertisement about a BMW and he wants his secretary to call the advertiser.

Ông Travis quan tâm đến mẫu quảng cáo sau về BMW và ông ấy muốn thư ký của mình gọi điện cho người đăng mẫu quảng cáo đó.

Hãy xem kỹ hình sau và hoàn thành bài đàm thoại. Hãy viết vào các lời của người thư ký, người phải hẹn gặp cho giám đốc của cô ấy.

1990 BMW
Owner leaving
Excellent condition
Tel. 279-2024
(Mr. Watts)



We saw _____
and my _____
Do you think _____



(Answer key #38)

Fixing Appointments

Study the following pictures carefully. Write the words of the secretary who must fix an appointment. Write:

1. the reason for calling (why)
2. what the call is about

Hãy xem kỹ các hình sau. Hãy viết các lời của cô thư ký, người phải ấn định một cuộc hẹn. Hãy viết:

lý do gọi điện (tại sao)

cú điện thoại đó về việc gì

- ① Mr. Travis is going to a trade show in Tokyo next week and his secretary must make preparations for his trip.

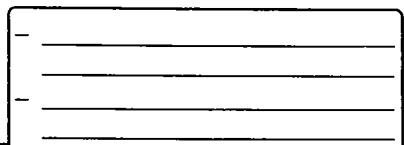
DIARY

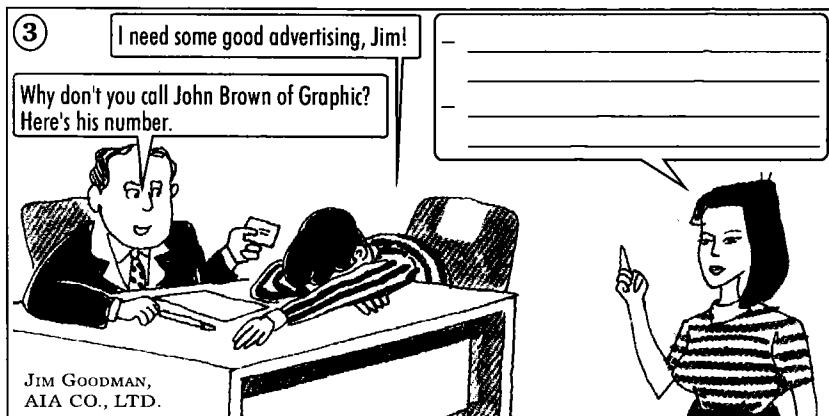
Call Mr. Honda of Toyisha (Japan): fix appointment for next week



②

There are too many mistakes in our accounts. Call Joe Clam of Cheat Accounts. I'll be in his office tomorrow.





(Answer key #39)

Roleplay

Practise with your partner. Look at the pictures and make up telephone conversations.

Hãy luyện tập với bạn đồng tập của bạn. Hãy xem các hình trên và làm các bài đàm thoại qua điện thoại.

One partner is the secretary who must make an appointment for her boss.

One partner is the receiver who answers the telephone.

- for picture 1: Mr. Honda (the manager of Toyisha)
- for picture 2: the secretary of Mr. Clam (of A & A)
- for picture 3: the secretary of Mr. Brown (of Graphic)

(Answer key #40)

FOCUS #2

WAYS TO SAY IT

- **Discussing the date and the time for an appointment**
Bàn ngày và giờ cho một cuộc hẹn

Hỏi ngày và giờ cho cuộc hẹn:

- A: What day would it suit you?
- time - Mr.

Đề nghị ngày và giờ cụ thể:

- B: - Would - the day after tomorrow - be all right?
- tomorrow afternoon - suit you?

- How about - next Monday/Tuesday/Wednesday/...?
- the tenth of next month?
- two o'clock?
- the morning/afternoon?
-

Nếu lý do không thể có cuộc hẹn vào ngày, giờ được đề nghị:

- A: - I'm afraid Mr. ... - won't be in
- I'm sorry, but Mr. ... - will be away
 - can't manage

- on Friday.
- tomorrow afternoon.
- on Monday and Wednesday.
- from Monday to Wednesday.
- from the eighth to the tenth.
- (in) the afternoon.
-

Đồng ý ngày, giờ đã được bàn bạc:

A: That would – suit – us fine.

– Mr. ... perfectly.

– be all right/fine/perfect.

ATTENTION !!!

SAY	DON'T SAY
<ul style="list-style-type: none">■ – What day would it suit you?<ul style="list-style-type: none">– What time would it suit Mr. Brown?■ – How about the day after tomorrow?<ul style="list-style-type: none">– Would tomorrow afternoon suit you?– How about next Monday?– How about the tenth of next month?■ – I'm afraid Mr. Cash won't be in on Monday and Wednesday.<ul style="list-style-type: none">– I'm sorry, but Mr. Brooks will be away from Monday to Wednesday.– I'm afraid Mrs. Goodman can't manage the afternoon.■ – That would suit us fine.<ul style="list-style-type: none">– That would suit Mr. Travis perfectly.– That would be all right.	<ul style="list-style-type: none">■ When would be suitable to you? Câu này không đúng trong tiếng Anh chuẩn.■ ... not tomorrow, but the day after. Khi muốn nói <i>ngày mới</i>, phải nói the day after tomorrow.<ul style="list-style-type: none">– Can you tomorrow afternoon?– Do you want to meet next Monday?– Are you available the tenth next month?■ – No, he cannot on Monday and Wednesday.<ul style="list-style-type: none">– No, he is not here Monday, Tuesday and Wednesday.■ – O.K. .<ul style="list-style-type: none">– Very good.– That would be good.

EXERCISE 2: WHEN WOULD IT SUIT YOU?

Work with your partner. Make up conversations. Discuss a date and time for an appointment.

Hãy làm việc với bạn đồng tập của bạn. Làm các bài đàm thoại. Bàn bạc ngày và giờ cho một cuộc hẹn.

Example

ASK: date: → A: When would it suit you?

PROPOSE: next Monday → B: Would next Monday be all right?

DISAGREE: not next Monday → A: I'm afraid M. ... will be away next Monday.

PROPOSE: Tuesday → How about making it (for) Tuesday?

AGREE: → B: Yes, next Tuesday would suit M. ... fine.



ASK: date: → A: When _____?

PROPOSE: tomorrow morning: → B: _____?

DISAGREE: not tomorrow morning: → A: _____

PROPOSE: the day after tomorrow: → _____

AGREE: → B: Yes, _____



Now ask and answer about the following:

Bày giờ hãy hỏi và trả lời về những điều sau:

PARTNER A	PARTNER B	PARTNER A	PARTNER B
ASK	PROPOSE	DISAGREE	→ PROPOSE
When ...?	Tuesday morning	not in the morning	→ lunch
	the 10th	not from the 8th till the 12th	→ the 14th
	ten o'clock	not in the morning	→ the afternoon
	beginning of next week	not on Monday and Tuesday	→ Wednesday

(Answer key #41)

Practice makes perfect

MAKING AN APPOINTMENT

Practise what you have learned today with your friends. Act out the following conversation.

Hãy luyện tập những gì bạn đã học hôm nay với các bạn của bạn. Diễn bài đàm thoại sau.

You need three people:

One partner takes the part of the secretary of B.E. Display Co., Ltd.

One partner takes the part of the operator of International Software Co., Ltd. in Hong Kong.

One partner takes the part of the secretary of Mr. Lee, the manager of International Software in Hong Kong.

The Scene:

The manager of B.E. Display is visiting Hong Kong next week. He would like to discuss some business with Mr. Lee, the manager of International Software in Hong Kong. The secretary of B.E. Display telephones to Hong Kong to ask for an appointment.

Instructions:

Secretary of B.E. Display:

- telephone: say your company and city
- ask to speak to Mr. Lee/his secretary
- say why you are calling, what you are calling about and ask for an appointment
- discuss the date, the time

Operator of International Software:

- answer the telephone
- say Mr. Lee isn't in,

Secretary of Mr. Lee:

- answer the telephone, help the caller
- discuss the date and the time (Mr. Lee is not in on/at ...)

THE LIGHTER SIDE

HOW EMBARRASSED ARE YOU ABOUT YOUR ENGLISH?

Many people in Thailand worry all the time about their English. They are always shy and embarrassed every time the word English is mentioned. How embarrassed are you about your English? Complete the following questionnaire to find out.



1. When a foreigner comes into your office, you
 - a. hope he will talk to you.
 - b. hope he won't talk to you.
 - c. run away.
2. When a foreigner says, "Hello.", you
 - a. say, "Hello".
 - b. smile and say nothing.
 - c. pretend you don't hear and walk on.
3. When your boss asks for a volunteer to receive a foreign visitor at the airport, you
 - a. are the first to volunteer.
 - b. only accept the assignment when you are asked.
 - c. hide behind your desk.
4. When a foreign visitor asks you the way, you
 - a. try to explain.
 - b. say, "Sorry, no English".
 - c. wave your hand and walk on.
5. When you read the job vacancies in the newspaper, you
 - a. don't worry if they ask for people with knowledge of English.
 - b. worry a little bit if they ask for people with knowledge of English but still apply.
 - c. forget about it if they ask for people with knowledge of English.

6. When you are asked about your English, you say,
 - a. "I speak it not well but I can manage".
 - b. "I speak it a little."
 - c. "No, no".
7. When you have to wait in a room with only English magazines and newspapers, you
 - a. try to read a story.
 - b. try to read the headlines or words under the pictures.
 - c. don't try to read anything.
8. When there is an English speaking person on the telephone you
 - a. say, "May I help you?".
 - b. say, "Just a moment." and find someone else to answer the phone.
 - c. say, "Oh, Farang" and quickly put down the receiver.
9. You often tell yourself,
 - a. "I know enough English but I'd like to learn more."
 - b. "I want to learn English, but I'm too stupid."
 - c. "I don't care about learning English".
10. If you had to go for an English job interview next month, would you
 - a. not worry about it at all?
 - b. find an English teacher to brush up your English?
 - c. telephone and cancel the interview?
11. When you are offered a free English course, you select
 - a. a foreign teacher who speaks your language a little.
 - b. a foreign teacher who speaks your language well.
 - c. a Thai teacher.
12. If a handsome English speaking colleague invited you to go to a discotheque, would you
 - a. accept eagerly since it's a chance to practise your English?
 - b. accept if you were sure the foreigner could speak your language?
 - c. refuse because you're too embarrassed about your English?

(Answer key #42)

Q u i z

Round #13

When you are at the airport to meet a foreign visitor, you ask

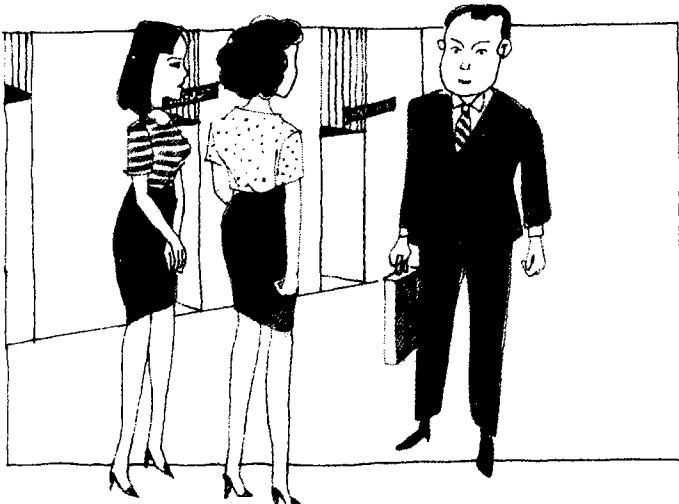
- "Hey, You! Are you Mr. Jackson?"
- "Excuse me, Mr. Jackson ...?"
- "Oh, hi. What's your name?"

(Answer key #43)

UNIT 10

ASSIGNMENT AT THE AIRPORT

- Attracting people's attention
Thu hút sự chú ý của ai
- Introducing yourself and your company
Giới thiệu bản thân và công ty của bạn
- Greeting people formally and informally
Chào ai trang trọng và thân mật
- Introducing people formally and informally
Giới thiệu ai trang trọng và thân mật
- Starting conversations with foreign guests and hosts
Bắt chuyện với khách nước ngoài và chủ nhân



CONVERSATION

Mr. Iso Honda has just arrived from Japan. Kanjana and Sopa from Graphic are at the airport to meet him.

Ông Iso Honda vừa từ Nhật đến.
Kanjana và Sopa ở công ty Graphic
đang có mặt ở sân bay để đón ông ấy.

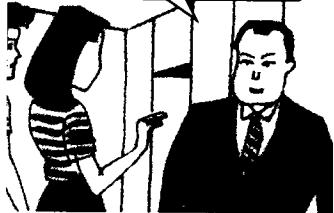
K: Excuse me ...? Mr. Iso Honda?

Xin lỗi? Có phải ông là Iso Honda không ạ?

K: I'm Kanjana Tirawatana of Graphic. How do you do, sir?
Tôi là Kanjana Tirawatana ở công ty Graphic. Xin chào ông.

H: How do you do, miss Tirawatana?

Xin chào cô Tirawatana.



H: Thanks for coming to meet me.
Cảm ơn vì đã đến đón tôi

K: You're welcome. Don't mention it.

Không có chi. Không có chi đâu ạ.

K: Did you have a good trip⁽¹⁾, Mr. Honda?

Thưa ông Honda, ông đã trải qua chuyến đi tốt đẹp chứ ạ?



⁽¹⁾ trip chuyến đi

K: Mr. Honda, I'd like you to meet Miss Sopa. She's our translator⁽²⁾ at Graphic.
Thưa ông Honda, tôi xin giới thiệu với ông đây là cô Sopa. Cô ấy là biên dịch viên của Công ty Graphic chúng tôi.

H: How do you do, Miss Sopa?
Nice to meet you.
Xin chào cô Sopa. Hân hạnh được gặp cô.

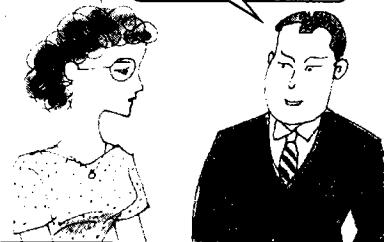
S: How do you do⁽³⁾, Mr. Honda?
Xin chào ông Honda.



K: Shall we go to the car, Mr. Honda?
Thưa ông Honda,
chúng ta đến xe chứ ạ?

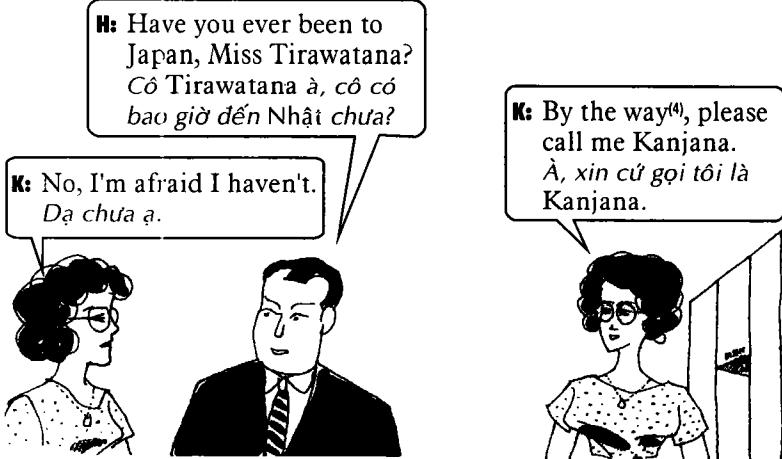
K: Is this your first trip over here, Mr. Honda?
Thưa ông Honda, có phải đây là lần đầu ông đến đây không ạ?

H: Well, I was here on a visit last year, but just for a few days.
À, tôi đã đi thăm nơi này năm rồi,
nhưng chỉ trong vài ngày thôi.



⁽²⁾ translator người biên dịch, biên dịch viên

⁽³⁾ How do you do? Xin chào/Hân hạnh được gặp ông/bà (dùng chào nhau lần đầu gặp gỡ)



⁽⁴⁾ By the way À, này. (dùng đầu câu) Xem Focus #4

THE LIGHTER SIDE

The Origin Of "Fa-Lang".

Do you know why people in Thailand call me a "Fa-Lang"? No? Well, maybe this is why:

You see, the first white man to come to Thailand was from France. That man spoke French or "Français".

But we all know that "R" is very hard for the Thai mouth, so Thai people said, "Flançais".

But we all know that in Thailand people like things to be easy and "FL" is very hard for the Thai mouth, so Thai people said "Falçais".

But in Thailand people DON'T LIKE PROBLEMS, and "C" and "S" are big problems for the Thai mouth, so now Thai people call me a "FA-LANG".



FOCUS #1

WAYS TO SAY IT

- Attracting people's attention
Thu hút sự chú ý của ai
 - Introducing yourself and your company
Giới thiệu bản thân và công ty của bạn

Thu hút sự chú ý của ai:

A: Excuse me ...? — Mr. Iso Honda ...?
— Mrs. Green ...?

B: Yes ...?

Tự giới thiệu:

A: - I'm Kanjana Tirawatana of Graphic.
- I'm Lee Wang of International Software.

FOCUS #2

WAYS TO SAY IT

- Greeting people formally and informally
Chào ai trang trọng và thân mật

Chào trang trọng: Lần đầu hai người mới gặp thường chào nhau **How do you do?** và người chào đáp lại cũng là **How do you do?**

A: How do you do?

B: How do you do?

Chào thân mật: Khi đã quen biết nhau thì chào theo cách thân mật như sau:

A: - Hello / Hi

- Hello, how are you?
- Hello, how's life?

B. Hello / Hi

- I'm fine, thanks. (And you?)
- Very well, thank you.

ATTENTION !!!

SAY	DON'T SAY
<ul style="list-style-type: none"> ■ – Excuse me ...? Mr. Iso Honda ...? – Excuse me ...? Mrs. Green ...? ■ – I'm Kanjana Tirawatana of Graphic. – I'm Lee Wang of International Software. ■ A: How do you do? B: How do you do? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ – Excuse me ...? Are you Mr. Honda? – Excuse me ...? What's your name? – Excuse me ...? I'm looking for Mrs. Green. <p>Hỏi Are you ...? hoặc What's your name? là không lịch sự khi lần đầu gặp ai.</p> ■ – I'm Miss Kanjana. – I'm Mr. Lee. <p>Chỉ dùng Mr., Mrs., Miss trước họ, không dùng cho tên.</p> ■ A: How do you do? B: I'm fine thank you. <p>Đáp lại cho lời chào gặp nhau lần đầu tiên là How do you do?</p> <p>Khi đã quen biết nhau, người chào trước là Hello, how are you? và người chào đáp lại là I'm fine, thank you.</p>

ACT IT OUT # 1: Greeting people

Work with your partner. Act out **Hãy làm việc với bạn đồng tập của bạn. Diễn các bài đàm thoại sau:**

- ① Mr. Rao Sing, an Indian businessman, is arriving at the airport in your city. You work for A.B.C. Productions. Your company sent you to the airport to meet Mr. Sing.
 - attract the visitor's attention
 - introduce yourself (and your company)
 - greet (formally)
- ② An old friend from your school days is arriving in your city. You are at the railway station to meet him/her.
 - attract your friend's attention
 - greet (informally)
- ③ Mr. Tom Wolf is a foreign visitor to your city. You work for Fun Tours, a large travel agency in your city. Your company arranged for you to meet Mr. Tom Wolf at a restaurant in your city. You enter the restaurant. The person on table 5 is supposed to be Mr. Tom. Join him on his table.

(Answer key #44)

WAYS TO SAY IT

- Introducing people formally and informally
- Giới thiệu ai trang trọng và thân mật

Giới thiệu ai trang trọng:

- A: – Please meet Mr. Honda.
 – I'd like you to meet Mr. Taylor. He's our creative director.
 – May I introduce my manager, Mr. Jones?

- B: – How do you do?
 – Hello.
 – Pleased to meet you.
 – Glad.
 – Nice.

- C: – How do you do?
 – Hello.

Giới thiệu ai thân mật:

- A: – This is my wife Betty.
 – Meet my friend Paul.
 – my friend Kim.

- B: – Hello.
 – Hi.

- C: – Hello.
 – Hi.

ATTENTION !!!

Hello. được đáp lại là Hello.

How do you do? được đáp lại là How do you do?.

EXERCISE 1: THE PEOPLE OF GRAPHIC CO., LTD.

Check the organization chart of Graphic Co., Ltd. at the beginning of your book and introduce the different people at Graphic to Mr. Honda from Toyisha Co., Ltd.

Xem lại biểu đồ cơ cấu của công ty trách nhiệm hữu hạn Graphic ở đầu quyển sách của bạn và giới thiệu những người khác nhau ở công ty Graphic với ông Honda đến từ công ty trách nhiệm hữu hạn Toyisha.

- Mr. Travis:

Mr. Honda, please meet our managing director Mr. Travis.

- Mr. Somchai Kobjitti:

Mr. Honda, _____ Mr. _____. He's _____

- Mr. Wirat Mathong:

- Miss Kanjana:

(Answer key #45)

EXERCISE 2: THE PEOPLE AT

- Study the following words carefully:

personnel department/division/
section

human resources department/
division/section

sales department/division/
section

public relations department/
division/section

promotion department/division/
section

purchasing department/division/
section

Hãy học kỹ các từ sau:

marketing department/
division/section

finance department/division/
section

accounting department/
division/section

administration department/
division/section

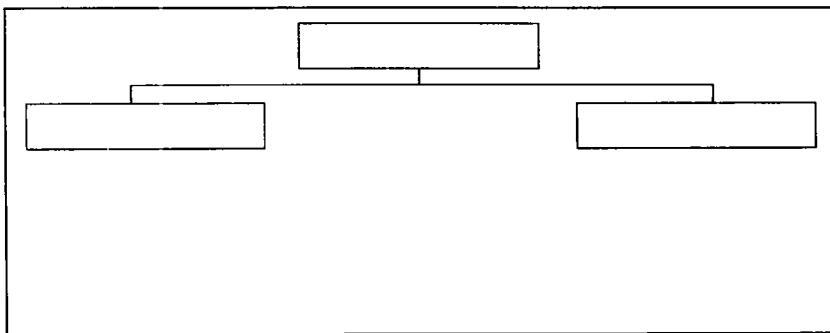
auditing department/division/
section

.....

managing director	marketing manager
general manager	credit manager
personnel manager	office manager
human resources development manager	purchasing manager/director
training manager	finance and accounting manager
production manager	auditor
factory manager	chief accountant
warehouse manager	foreign department manager
sales manager

☛ Use the organization chart of Graphic Co., Ltd. (page 12) as an example and draw an organization chart for your company in the following space.

Hãy dùng biểu đồ cơ cấu của công ty trách nhiệm hữu hạn Graphic (trang 12) làm ví dụ và vẽ một biểu đồ cơ cấu cho công ty của bạn vào chỗ trống sau.



☛ Introduce the different people on your organization chart to a foreign visitor at your company.

Hãy giới thiệu những người khác nhau trên biểu đồ cơ cấu của công ty bạn với một người khách nước ngoài đến công ty của bạn.

- Mr. Green, please meet our managing director, M _____
- Mr. Honda, may I introduce our _____, M _____
- Mrs. Richards, I'd like you to meet Mr. _____, he's _____
- Miss Sally, _____ Miss _____, she _____
- Mr. Bob, _____

ACT IT OUT #2: Introducing people

Work with two partners. Make up conversations for the following:

Hãy làm việc với hai bạn đồng tập.
Làm các bài đàm thoại cho các tình huống sau:

- ① Two colleagues are at the airport to meet a foreign businessman.

Partner one: introduce your colleague Mr. Jack Green, chief auditor (Partner two) to the foreign visitor Mr. Rao Sing (Partner three).

- ② Two friends are at a railway station to meet an old friend.

Partner one: introduce your friend (Partner two) to your old school friend (Partner three).

- ③ Two colleagues of Fun Tours travel agency are at a restaurant to meet a client.

Partner one: introduce your colleague , a tour guide (Partner two) to the client Mr. Tom Wolf (Partner three).

- ④ Two friends are at one of the friend's company party.

Partner one: introduce your friend (Partner two) to your manager M..... (Partner three).

(Answer key #46)

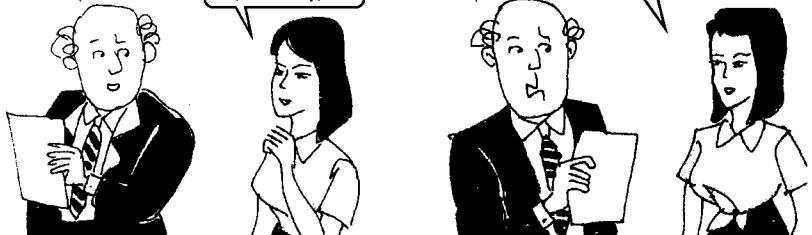
THE LIGHTER SIDE

You've forgotten to type the inside address in this letter, Miss Noi.

But this is the third time this week. You must pay attention!

Oh, I'm sorry, sir.

How much do I pay, sir?



pay attention chú ý, lưu ý

FOCUS #4

WAYS TO SAY IT

- Conversation openers: how to start talking with foreign guests and hosts

Những câu mở đầu cuộc đàm thoại: cách bắt chuyện với khách nước ngoài và chủ nhân

☞ Bắt đầu cuộc đàm thoại bằng cách nói lời cảm ơn:

- A: – Thank you for
– Thanks for
- coming to meet me.
– meeting me.
– inviting me.
– ...ing ...

B: – Not at all.

- Don't mention (it).
– You're welcome.
– It's a pleasure.

☞ Đưa đề nghị:

- A: – Let's – go to the car.
– go for a drink.
– take a taxi.
- Shall we – go to the car?
– go for a drink?
– take a taxi?

B: Yes, of course.

☞ Tạo quan hệ thân mật, cởi mở hơn bằng lối xưng hô tên, chứ không phải họ.

A: By the way, please call me Kanjana.

B: Oh, you can call me (first name/nickname)

ATTENTION !!!

SAY	DON'T SAY
<ul style="list-style-type: none"> ■ – Thank you for coming to meet me. – Thanks for meeting me. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ – Thank you for come to meet me. – Thanks for to meet me. <p>Cáu trúc đúng thank somebody for + V-ing</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ – Not at all. – Don't mention (it). – You're welcome. – It's a pleasure. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Never mind. <p>Không đáp Never mind cho lời cảm ơn.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ – Let's go to the car. – Shall we go to the car? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ – I want to go now. – We must go now. – Can we go now?
<ul style="list-style-type: none"> ■ – By the way, please call me Kanjana. – Oh, you can call me ... (first name/nickname) <p>By the way là câu mở đầu để chuyển đề tài nói chuyện một cách tự nhiên.</p>	

Practice makes perfect

RECEIVING A FOREIGN VISITOR AT THE AIRPORT

Practise what you learned today with your friends. Act out the following conversation.

Hãy luyện tập những gì bạn đã học hôm nay với các bạn của bạn. Diễn bài đàm thoại sau.

You need three people:

Two partners take the parts of two employees of LLT Co., Ltd. (office manager - secretary - ...).

One partner takes the part of a foreign visitor (Mr./Miss Hall).

The Scene:

The visitor from America is arriving at the airport and the two people of LLT are there to meet him/her.

Instructions:

- attract the visitor's attention, ask his/her name
- introduce yourself, your company
- greet
- thank the hosts for meeting you
- introduce your colleague
- suggest going to the car
- get on friendly terms (first name/nickname)

Q u i z

Round #14

If you don't understand the instructions of your foreign supervisor, you

- say nothing because you're afraid he might be angry.
- say, "Could you explain it again, please? I don't quite understand."
- go looking for a new job.

(Answer key #17)

UNIT 11

PROBLEMS AT GRAPHIC

- Making suggestions about work
Đưa đề nghị về công việc
- Asking for more details about assignments
Hỏi thêm chi tiết về các nhiệm vụ được giao



CONVERSATION

Mr. Travis and Kanjana are talking about the work at the office.

Ông Travis và Kanjana đang nói về công việc ở văn phòng.

T: Have those brochures that we ordered been delivered⁽¹⁾ yet, Miss Kanjana?

Các tờ thông tin quảng cáo chúng ta đã đặt được giao chưa, cô Kanjana?

K: No, I'm afraid they haven't yet, sir.
Thưa ngài, tôi e rằng chúng chưa được giao ạ.



T: But they should have been here long ago.
Nhưng lẽ ra là phải có lâu rồi chứ.

K: They should have been delivered two weeks ago, sir.
Thưa ngài, lẽ ra là chúng phải được giao cách đây hai tuần mới phải.



T: TWO WEEKS AGO!
CÁCH ĐÂY HAI TUẦN À!



T: Yes, please.
Vâng, cứ làm thế đi.



⁽¹⁾ deliver giao (hàng)

T: Tell them if they can't deliver immediately⁽²⁾, we would prefer to cancel the order and place our business elsewhere⁽³⁾ ...

Hãy nói với họ là nếu họ không thể giao ngay, chúng ta sẽ hủy việc đặt hàng và giao dịch chỗ khác thì hơn ...

K: I've already telephoned several times. What would you like me to tell them?

Tôi đã gọi điện nhiều lần rồi. Ngài muốn tôi nói với họ thế nào?



⁽²⁾ immediately ngay lập tức

⁽³⁾ place our business elsewhere giao dịch, làm ăn nơi khác

FOCUS #1

WAYS TO SAY IT

- Making suggestions about work

Đưa đề nghị về công việc

- A: Shall – I
 – telephone the suppliers?
 – we
 – order some more?
 – get Susan on it?
 – make it priority?
 – leave a message?
 – place an ad in the newspaper?
- B: – Yes, please.
 – Yes, of course.
 – No, that's alright.

ATTENTION !!!

SAY	DON'T SAY
<ul style="list-style-type: none"> ■ – Shall I telephone the suppliers? – Shall we order some more? – Shall I get Susan on it? – Shall I make it priority? – Shall I leave a message? – Shall we place an ad in the newspaper? – I suggest that we ... – Maybe we could ... – It might be a good idea to ... 	<ul style="list-style-type: none"> ■ – Can I telephone the suppliers? – We must order some more. – I want Susan to do that. – You should do it first. – Do you want me to leave a message? – You must put an ad in the newspapers. <p>Can, must, want, should như trong các câu trên không được dùng trong các câu đề nghị.</p>

MATCH, MATCH (Part One)

Make suggestions to the supervisor for the different situations below. Match the right suggestions in the second column with the different problems in the first column.

Hãy đưa đề nghị với người quản lý cho các tình huống khác nhau dưới đây. Kết các đề nghị đúng ở cột thứ hai với các vấn đề khác nhau ở cột thứ nhất.

SITUATIONS	SUGGESTIONS
1 An order has not been delivered.	<input type="checkbox"/> Shall I ask Miss Lek to look into it?
2 Mr. X didn't come for his appointment.	<input type="checkbox"/> Shall I contact some language schools for more information?
3 The manager needs someone of the staff who speaks good English.	<input type="checkbox"/> Shall I order some?
4 The company is out of stationery.	<input type="checkbox"/> Shall I telephone his office?
5 The company needs to hire more personnel.	<input type="checkbox"/> Shall I call the suppliers?
6 The manager needs information for teaching English to the staff.	<input type="checkbox"/> Shall I call the police?
7 The paper in the fax machine keeps jamming.	<input type="checkbox"/> Shall I prepare an ad for the newspapers?
8 The auditor made some mistakes in the accounts.	<input type="checkbox"/> Shall I contact the office automation company?
9 Someone stole your manager's car from the car park.	<input type="checkbox"/> Shall I get you some paracetamol tablets?
10 Your manager has got a terrible headache.	<input type="checkbox"/> Shall I telephone to make an appointment?

(Answer key #48)

FOCUS #2

WAYS TO SAY IT

- Asking for more details at work

Hỏi thêm chi tiết ở sở làm

A:	<ul style="list-style-type: none"> - What would you like - How many - When - By when - What 	<ul style="list-style-type: none"> - me to tell them? - to order? - to talk to her? - it completed/finished? - me to ask them?
B:	<ul style="list-style-type: none"> - Tell them to deliver the order right away. - Order thirty-thousand. - Send her in right away. - Ask them to call me back. - I'll need it on Monday. 	<ul style="list-style-type: none"> -

ATTENTION !!!

SAY	DON'T SAY
<p>Đây là các cách nói lịch sự để đề nghị với người nghe khi người nói có khó khăn về tiếng Anh.</p> <ul style="list-style-type: none"> - I don't quite understand. - Could you explain it to me again, please? - Could you speak a little slower, please? I'm afraid my English isn't very good. - Could you give me some more details, please? I'm afraid I don't have much experience with this. 	<p>Hãy xem và học thuộc các cách nói ở cột bên. Không nên nói cách khác ngoài những cách nói đó.</p>

MATCH, MATCH (Part Two)

Ask the supervisor for more details about the different assignments below. Match the right questions for details in the second column with the different assignments in the first column.

Hãy hỏi người quản lý thêm các chi tiết về các nhiệm vụ được giao khác nhau dưới đây. Kết đúng các câu hỏi hỏi thêm chi tiết với các nhiệm vụ được giao khác nhau ở cột thứ nhất.

ASSIGNMENTS	ASK FOR DETAILS
1 Could you place an ad for a junior secretary in the Bangkok Post?	<input type="checkbox"/> When would you like to meet him?
2 Could you buy a new calculator for on my desk?	<input type="checkbox"/> Who would you like to translate it?
3 Could you reserve a room for my trip to Chiang Mai next week?	<input type="checkbox"/> What brand would you like me to buy?
4 Can you fix an appointment with Mr. Wirat from IRC?	<input type="checkbox"/> How many boxes would you like me to order?
5 Could you order some more computer paper?	<input type="checkbox"/> What would you like me to say in it?
6 Could you leave a message for Mr. Jones in case he isn't in?	<input type="checkbox"/> At what hotel would you like to stay?
7 Could you get someone to translate this brochure?	<input type="checkbox"/> When would you like the instruction to start?
8 Could you tell Miss Sopa to make her report of the meetings with Mr. Honda a priority?	<input type="checkbox"/> For how much would you like to sell them?
9 Could you enquire about the tuition fees for English instruction at our office?	<input type="checkbox"/> By when would you like it to be ready?
10 Could you take care of the sale of our old desks?	<input type="checkbox"/> What would you like me to tell him?

(Answer key #49)

OPEN DIALOGUE: Problems at the office

Complete the following conversation. You are the senior secretary to the general manager of a trading firm in Bangkok. You are in your manager's office discussing some work.

*Hãy hoàn thành bài đàm thoại sau.
Bạn là thư ký thâm niên của một tổng giám đốc công ty mậu dịch ở Bangkok. Bạn đang ở văn phòng của người tổng giám đốc của bạn để bàn một công việc nào đó.*

manager: I've just noticed that Dos (Co., Ltd.) still haven't settled their outstanding bills.

SUGGEST AN ACTION: (*send another reminder*) _____

manager: Yes, please. Send them a letter right away.

ASK FOR MORE DETAILS: _____

manager: Tell them that we would like to receive their remittance in the next few days.

SUGGEST AN ACTION: (*inform this the last reminder*) _____

manager: Yes, of course, they should have paid their bills months ago.

ASK HOW TO SEND IT: _____

manager: Send it by registered mail, please.

(Answer key #50)

Practice makes perfect

Study the clipping from the classified pages of a daily newspaper carefully:

Hãy xem kỹ mẫu này được cắt từ trang quảng cáo của một tờ báo hàng ngày:

Now practise what you learned today with your friends. Act out the following conversation. Use the newspaper clipping to help you.

Bây giờ hãy luyện tập những gì bạn đã học hôm nay với các bạn của bạn. Diễn bài đàm thoại sau. Dùng mẫu cắt từ báo này để giúp bạn.

A consulting firm urgently requires SECRETARY

- Female, age not over 30
- Friendly personality
- Good command of written & spoken English
- Typing both Thai & English
- Some knowledge of computer is an advantage

Please send full résumé in English to:

L.L. (Thailand) Co., Ltd. 73/68
Suthisarn Road, Huay Kwang,
BK 10400

You need two people:

One partner takes the part of the manager of L.L. (Thailand) Co., Ltd.

One partner takes the part of the secretary to the manager of L.L. (Thailand).

The Scene:

There is too much secretarial work at L.L. (Thailand) nowadays and the manager is talking about this problem with his/her secretary.

Instructions:

MANAGER:

- tell your secretary that you need an extra secretary
- confirm placing an advertisement in the newspapers
- say what you would like in the advertisement
- say you don't want to talk about salary in the ad
- say in what newspapers you would like the advertisement
- say how many days you would like it in the newspapers

SECRETARY:

- suggest that you advertise in the newspapers
- ask about details for the contents of the advertisement
- suggest that you mention salary in the advertisement
- ask about details for the newspapers your boss wants to advertise in
- ask about details for the amount of days your boss wants to advertise

THE LIGHTER SIDE

Good afternoon, Noi. What's cooking?

Well actually, I don't cook, Mr. Bob.
I always eat out.



What's cooking? (infml.) = What's happening? / Có chuyện gì vậy? / Đang xảy ra chuyện gì vậy?

Q u i z

Round #15

If your boss tells you to “get on the Graphic contract”, you

- go and stand on the Graphic contract.
- eat the Graphic contract.
- start working on the Graphic contract.

(Answer key #51)

UNIT 12

GETTING THE JOB DONE

- Making inquiries on the telephone
Hỏi tin qua điện thoại
- Reporting to your supervisor
Báo cáo với người quản lý của bạn



CONVERSATION 1

Kanjana is on the telephone with the sales manager of the printing firm where her company ordered brochures a few weeks ago. The brochures have still not been delivered and Kanjana wants to inquire⁽¹⁾ about the delay⁽²⁾.

Kanjana đang nói chuyện qua điện thoại với trưởng phòng kinh doanh của hãng in nơi công ty của cô ấy đã đặt các tờ thông tin quảng cáo cách đây vài tuần. Các tờ thông tin quảng cáo này vẫn chưa được giao và Kanjana muốn hỏi về việc chậm trễ đó.

P: Sales division. May I help you?
Bộ phận kinh doanh đây ạ.
Cho phép tôi giúp cô chứ?



K: Yes, I'm calling from Graphic ...
Vâng, tôi đang gọi từ công ty Graphic ...



P: Oh, yes, Graphic. What can I do for you?
Ô, vâng, công ty Graphic.
Tôi có thể làm gì giúp cô ạ?

K: I'd like to inquire about the brochures we ordered a few weeks ago.
Tôi muốn hỏi về những tờ thông tin quảng cáo chúng tôi đã đặt cách đây vài tuần.



P: Oh, yes, your brochures. We've just started printing them today.
Ô, phải rồi, các tờ thông tin quảng cáo của cô. Chúng tôi vừa bắt đầu in chúng hôm nay.

K: But we ordered the brochures three weeks ago!
Nhưng chúng tôi đã đặt các tờ thông tin quảng cáo đó cách đây ba tuần rồi mà!



⁽¹⁾ inquire hỏi thăm (về việc gì)

⁽²⁾ delay việc chậm trễ, việc trì hoãn

P: I'm afraid we've been having some problems with shortage⁽³⁾ of paper lately ...
Tôi e là chúng tôi đang gặp một số rắc rối về việc thiếu giấy gần đây ...

K: Shortage of paper!
Thiếu giấy!



P: Yes, with the latest restrictions⁽⁴⁾ on logging⁽⁵⁾ and so on, the paper factories are having problems supplying⁽⁶⁾ us with certain types of paper.

Vâng, với những hạn chế gần đây nhất về việc đốn gỗ, vân vân, các nhà máy giấy đang gặp khó khăn về việc cung cấp cho chúng tôi một số loại giấy nào đó.



K: And when will you be able to deliver them?
Vậy khi nào thì anh có thể giao hàng cho chúng tôi?

P: Let's see. It's already Thursday today and we will be closed on Saturday.

Để xem. Hôm nay là thứ năm rồi và chúng tôi sẽ đóng cửa vào thứ bảy.

P: They definitely will be delivered on Monday.
Chắc chắn chúng sẽ được giao vào thứ hai.

K: Next Monday?
Thứ hai tới à?



⁽³⁾ shortage sự thiếu hụt

⁽⁴⁾ restrictions các hạn chế

⁽⁵⁾ logging việc đốn gỗ

⁽⁶⁾ supply cung cấp, cung ứng

P: I'm terribly sorry about the delay, but there is really nothing I could do about it.

Tôi thành thật xin lỗi về việc chậm trễ này, nhưng thật sự tôi không thể làm gì được về việc đó.

K: Well, we'll be looking forward to receiving them on Monday then.

Thôi, thế thì chúng tôi mong là sẽ nhận được chúng vào thứ hai nhé.



P: Certainly.

Chắc chắn vậy.

K: Goodbye.

Chào tạm biệt.



THE LIGHTER SIDE

The Origin Of ...

Do you know why people all over the world call my name and say, "O.K.", whenever they want to say that they agree? No? Well, there are many stories about where I, "O.K.", come from ...

Some people say that I come from a North American Indian tribe called the Choctaw. Whenever a Choctaw Indian agreed to trade something with the first white men to come to his lands, he would say, "Okeh", which in the Choctaw language meant, "Yes, it is so."

Some people say that I come from New York where in 1840 the followers of Mr. Martin Van Buren, the eighth president of the U.S.A. (1837 - 1841), formed the "O.K. Club". They probably named their organization after Mr. Van Buren's birthplace "Old Kinderhook".



Still, some people say that I come from Boston (Massachusetts). In Boston slang people say, "all correct", when they want to say that they agree.

And then again, some people say that I come from Ireland. A long time ago, when our present U.S.A. was still a colony of Great Britain, there was an Irish captain in the British Merchant Navy by the name of O'Kay. Mr. O'Kay was an excellent seaman but unfortunately enough, he could not read or write. So whenever he had to sign some papers he would just write "O.K."

O.K.?

Focus #1

WAYS TO SAY IT

- Making inquiries on the telephone

Hỏi tin qua điện thoại

Nêu vấn đề cần hỏi:

- A: I'd like
- to inquire about our order for brochures.
 - to order a dozen boxes of computer paper.
 - to place an ad in your classified section.
 - to book a seat on a direct flight to Tokyo next Friday.
 - some information about English language instruction.
 -

Người nghe hỏi thêm chi tiết:

- B:
- We've just started printing them today.
 - What size of paper would you like?
 - What size of ad would you like?
 - May I have the name, please?
 - Where would you like to have the instruction?
 -

ATTENTION !!!

SAY	DON'T SAY
<ul style="list-style-type: none"> – I'd like to inquire about our order for brochures. – I'd like to order a dozen boxes of computer paper. – I'd like to place an ad in your classified section. 	<ul style="list-style-type: none"> – I want to know about ... – You must send us ... – I want to booking a ticket ...

SAY	DON'T SAY
<ul style="list-style-type: none"> - I'd like to book a seat on a direct flight to Tokyo next Friday. - I'd like some information about English language instruction. 	<p>want, must là cách nói không lịch sự khi nêu vấn đề cần hỏi.</p> <p>want to booking sai ngữ pháp. Cấu trúc đúng là want to book.</p>

EXERCISE 1: MAKING INQUIRIES

Work with your partner. Make up conversations for the following situations.

One person takes the part of PARTNER A who telephones to make inquiries.

One person takes the part of PARTNER B who answers the telephone and responds to the inquiries.

Hãy làm việc với bạn đồng tập của bạn. Nghĩ ra các bài đàm thoại cho các tình huống sau.

Một người đóng vai PARTNER A gọi điện thoại để hỏi tin.

Một người đóng vai PARTNER B trả lời điện thoại và đáp lại các câu hỏi tin đó.

PARTNER A	PARTNER B
1. Inquire about a shipment of floppy diskettes that you ordered a few weeks ago.	Tell the caller that the ship was re-routed.
2. Reserve a double room for next Monday.	Ask for how many days the caller would like to reserve a room.
3. Make inquiries about placing an ad in the newspaper.	Ask the caller how large an ad he/she would like.
4. Ask for some information about English language teaching.	Ask if the caller would like the instruction at his/her company or at the school.
5. Ask the company to send an engineer to repair a computer.	Ask the caller what's wrong with the equipment.

PARTNER A	PARTNER B
6. Ask to book a seat on the flight to L.A. for next Monday.	Tell the caller that the Monday flight is fully booked.
7. Inquire about the firm's advertisement for a junior secretary in today's Nation.	Ask the caller to send a résumé.
8. Order 3 boxes of computer paper.	Ask what size of paper the caller would like.

(Answer key #52)

CONVERSATION 2

Kanjana is reporting to Mr. Travis about her telephone call to the printer of the brochures that have not yet been delivered.

Kanjana đang báo cáo với ông Travis về cuộc gọi điện của cô ấy với hằng in các tờ thông tin quảng cáo chưa được giao.

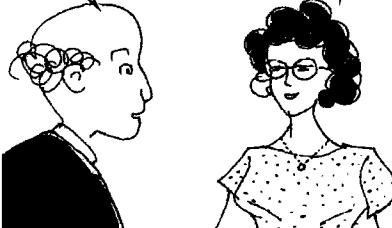
T: Have you found out about those brochures yet, Kanjana?
Cô Kanjana, cô đã tìm hiểu về những tờ thông tin quảng cáo đó chưa?

K: Certainly, sir.
Thưa ngài, rồi ạ.



K: They said they had problems with the supply of paper.
Họ đã nói là họ gặp khó khăn về việc cung cấp giấy.

T: The supply of paper?
Việc cung cấp giấy là sao?



K: Yes, they said they couldn't get certain types of paper because of the recent⁽⁷⁾ restrictions on logging.

Vâng, họ đã nói là họ không thể có một số loại giấy nào đó vì những hạn chế gần đây về việc đốn gỗ.



T: And when did they say they would be able to deliver the order?

Vậy họ đã nói là khi nào họ sẽ có thể giao hàng đã đặt?

K: They promised us that the brochures would be here next Monday, sir.

Thưa ngài, họ đã hứa với chúng ta là những tờ thông tin quảng cáo đó sẽ được giao đến đây vào thứ hai tới ạ.



⁽⁷⁾ recent gần đây, mới đây

FOCUS #2

WAYS TO SAY IT

- Reporting about the work

Báo cáo về công việc

Hỏi về công việc:

- A: — Have you found out about that order of brochures yet?
— What did they tell you?
— When will they be able to deliver the order?
— How did the meeting with Mr. Honda go?
— Have you talked with Miss Susan about the report?
— What did you tell the suppliers?

.....

Báo cáo về công việc: (thường dùng thì quá khứ trong câu báo cáo)

- B: – They said
– they had problems with the supply of paper.
- They told me
– they couldn't get certain types of paper.
- They promised that
– the brochures would be here next Monday.
- He asked (me/us)
– to prepare a report for him/them.
- She wanted to know
– if the report was priority.
- I told them
– to deliver the order right away.
-
–

ATTENTION !!!

GRAMMAR REVIEW

- Hãy ôn lại cách chia thì trong *câu tường thuật*: Khi tường thuật / báo cáo, ta thường dùng thì quá khứ trong mệnh đề chính (cột 2) và động từ trong mệnh đề được tường thuật cũng thay đổi so với động từ trong câu nói trực tiếp. (Tùy thời điểm tường thuật, có thể có một số thì ở câu nói trực tiếp vẫn giữ nguyên như câu 7, 8, 9 ở dưới).

- | | | | |
|----------------------|---|----------------------|-----------------------|
| 1 He is | → | – They said | – he was ... |
| 2 They are | → | – They told me | – they were ... |
| 3 She speaks | → | – They promised that | – she spoke ... |
| 4 He is planning ... | → | – I told them | – he was planning ... |
| 5 We will | → | | – we would ... |
| 6 He can | → | | – he could ... |
| 7 He was | → | | – he was ... |
| 8 They were | → | | – they were ... |
| 9 She ordered | → | | – she ordered ... |
| 10 They have been .. | → | | – they had been ... |

- Trong câu hỏi Yes/No và câu hỏi có từ để hỏi: trong mệnh đề được tường thuật không được đảo động từ ra trước chủ ngữ như trong câu trực tiếp.

Câu hỏi Yes/No: thêm whether hoặc if + chủ ngữ + động từ

Câu hỏi có từ để hỏi: từ để hỏi + chủ ngữ + động từ

Is he in	→ – He asked (me/us)	– whether he was in
Are they	→ – She wanted to know	– whether they were
Does she speak	→	– if she spoke
When is he planning	→	– when he was planning
How long ago have you ...?	→	– how long ago we had

EXERCISE 2: REPORTED SPEECH

Turn the following messages into reported speech: Hãy đổi những câu sau sang lời nói tường thuật:

a. Could you please tell him to call me back? (He asked)

– He asked you to call him back.

b. I won't be able to make it to the meeting today. (He said)

– _____

c. The goods will be delivered tomorrow morning. (They promised that)

– _____

d. She spoke French and Japanese fluently. (She mentioned that)

– _____

e. How many people are planning to join the program? (They wanted to know)

– _____

f. How many days do you want to advertise? (*They asked me*)

g. The morning flight to Tokyo is fully booked. (*They told me that*)

h. Mr. Honda will be arriving on the 10 a.m. flight from Tokyo. (*They informed us that*)

i. Shall I make it priority? (*She asked if*)

j. LLT are very pleased with the display materials. (*LLT said that*)

(Answer key #53)

EXERCISE 3: REPORTING TO THE MANAGER

☞ Do you remember the information the person answering your inquiry in exercise 1 of this unit gave you? Yes? No? Well here it is again:

Bạn còn nhớ thông tin người trả lời thắc mắc của bạn ở bài tập 1 của bài này đã cho bạn không? Có? Không? Đây các câu ấy được ghi lại đây: (Xem lại bài tập 1 nếu cần).

1. **The supplier of floppy diskettes:** I'm afraid that the ship was re-routed.
2. **The reservation clerk at the hotel:** For how many days would you like to reserve a room?
3. **The newspaper:** How large an ad would you like (to place)?
4. **The English language institute:** Would you like the instruction at your company or at the school?
5. **The computer company:** What's wrong with the equipment?
6. **The travel agent:** I'm afraid that the Monday flight is fully booked.
7. **The applicant:** Could you send (us) a résumé?
8. **The stationery supply store:** What size of paper would you like?

Now check the questions of the supervisor below (first column) and report the information back to the supervisor.

Bây giờ hãy xem các câu hỏi của người quản lý dưới đây (cột thứ nhất) và tường thuật thông tin trở lại với người quản lý đó.

PARTNER A	PARTNER B
1. Have you found out what is happening with that order for floppy diskettes?	Yes, of course, sir. They told me
2. Did you reserve a hotel room for next week?	Certainly, sir. They wanted to know
3. Have you contacted the newspaper about our ad?	Yes, of course, sir. I called and they asked
4. Have you got any information about our project for English language instruction for the staff yet?	Certainly, sir. I contacted a language institute and they wanted to know
5. When are they coming to repair that computer?	I called and they asked
6. How about my flight to L.A. next Monday?	I'm afraid that the Monday flight
7. Has there been any reaction on our ad yet?	One applicant called, sir, and I told her
8. Have you ordered any computer paper yet?	Certainly, sir. They asked

(Answer key #54)

Work with your partner. Make up conversations for the situations above.

One person takes the part of PARTNER A, the supervisor or manager.

One person takes the part of PARTNER B, the employee who reports back to the supervisor.

Hãy làm việc với bạn đồng tập của bạn. Nghĩ ra các bài đàm thoại cho các tình huống bên trên.

Một người đóng vai PARTNER A, người quản lý hay trưởng phòng.

Một người đóng vai PARTNER B, nhân viên báo cáo lại với người quản lý.

Practice makes perfect

Now practise what you learned today with your friends.

Bây giờ hãy luyện tập những gì bạn đã học hôm nay với các bài của ban.

Important messages

Together with your partner, think about three messages that you may have to report to your supervisor and write notes on the message pad:

Cùng với bạn đồng tập của bạn, hãy
nghĩ về ba tin nhắn mà có lẽ bạn phải
tường thuật với người quản lý của bạn
và ghi chú trên tập tin nhắn sau:

Reporting

Act out the following conversation with your partner. Use the messages that you wrote on the message pad to help you.

Điền bài đàm thoại sau với bạn đồng
tập của bạn. Hãy dùng các tin nhắn
bạn đã viết trên tập tin nhắn để giúp
ban.

One partner takes the part of your supervisor.

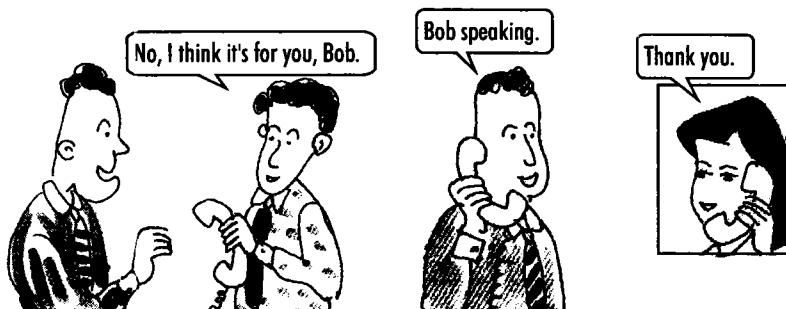
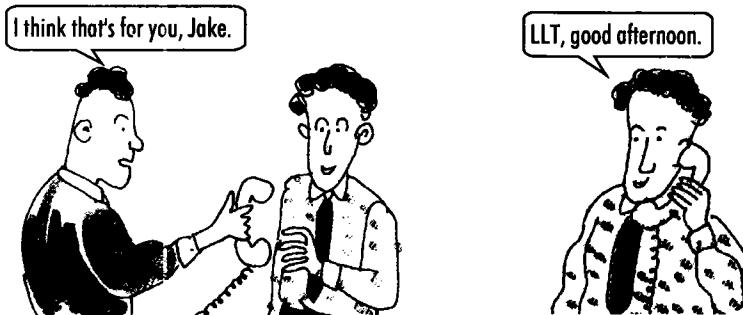
One partner takes the part of the secretary who must report to the supervisor.

INSTRUCTIONS:

SUPERVISOR: ask about the messages

SECRETARY: report the messages to your supervisor

THE LIGHTER SIDE



Cô gái trên lê ra không được nói **Thank you** vì cô ấy đã gọi nhầm số. Thay vào đó, cô ấy nên nói **I'm sorry, I've got the wrong number.**, hoặc **I'm sorry to have disturbed you.** và cuối cùng mới nói **Thank you**.

Quiz: “The Great Final”

Round #16

If your manager at a company meeting tells you to “go ahead”, you

- go and stand at the head of the table.
- stand up and say what you would like to tell the meeting.
- stand on your head.

(Answer key #55 & Answer key #56)

E N C O R E

**Congratulations
and
A Bangkok Special**

CONGRATULATIONS

- How to congratulate people and how to express condolence

Cách chúc mừng ai và cách chia buồn

CONVERSATION 1

The winner of the Secretary of the Year award⁽¹⁾ is about to be announced:

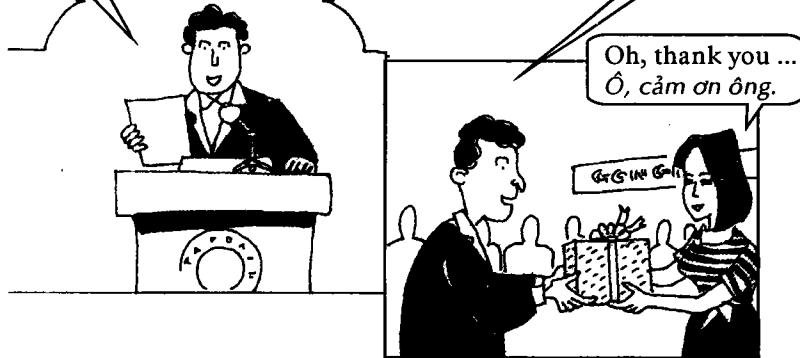
Người thắng giải trong cuộc thi Người Thư ký trong Năm sắp được công bố:

Ladies and Gentlemen, this is the moment we've all been waiting for. ... The first runner-up is ... Miss Porntip Chaterjee. ... Our new Secretary of the Year is MISS SOPA THONGSIRI.

Kính thưa quý vị, đây là giây phút tất cả chúng ta đều đang chờ đợi. ... Người đoạt giải nhì đầu tiên là ... cô Porntip Chaterjee. ... Người Thư ký mới trong Năm là cô SOPA THONGSIRI.

Congratulations⁽²⁾,
Miss Sopa.
Xin chúc mừng cô
Sopa.

Oh, thank you ...
Ô, cảm ơn ông.



⁽¹⁾ Secretary of the Year award Giải cuộc thi Người Thư ký trong Năm

⁽²⁾ Congratulations Xin chúc mừng

CONVERSATION 2

Sopa is at a party after winning the Secretary of the Year award. She's talking with John Brown.

Sopa đang dự một bữa tiệc sau khi thắng cuộc thi Người Thư ký trong Năm. Cô ấy đang nói chuyện với John Brown.

B: Well Sopa, congratulations again on winning the Secretary of the Year award.

Nào Sopa à, xin chúc mừng lần nữa về việc đoạt giải cuộc thi Người Thư ký trong Năm.

S: Thank you, Mr. Brown.
Cảm ơn ông Brown.



B: I'm afraid I've got to be going now. Our little boy isn't feeling very well. We've got to take him to the hospital tomorrow morning.

Tôi e là bây giờ tôi phải đi thôi. Thằng con nhỏ của chúng tôi không được khỏe lắm. Chúng tôi phải đưa cháu vào bệnh viện sáng mai.

S: Oooh, I'm sorry to hear that. Thanks for coming.

Ô ô, rất tiếc khi nghe chuyện đó.
Cảm ơn ông đã đến.



B: That's all right. I wish I could have stayed longer.

Không có chi. Tôi ước là mình có thể ở lại lâu hơn.

S: Oh, I understand.
Ô, tôi hiểu.



WAYS TO SAY IT

- **Congratulating People**
- Chúc mừng ai**

Congratulations on + V-ing/n

A: Congratulations on

- winning the ... award.
- winning the contest.
- passing your examinations.
- your graduation.
- your birthday.
- your appointment.
- your promotion.
- your engagement.
- your marriage.
- the birth of your son.

B: Thank you.

to Miss Sopa



CONGRATULATIONS

Our warmest congratulations on being named Secretary Of The Year. The award is giving much pleasure to all people who know you at work and is the perfect recognition for the excellent services that you have been giving to your company for quite some time now.

Our best wishes

All at Graphic

to Mr. Peters



Best Wishes on your 40th Birthday

*A bit more greyer,
A bit more smarter.
A few more sorrows,
A few more joys.
But all together,
One year older,
One year wiser.*

*Congratulations
the Staff*

To Mr. and Mrs. Brown

Congratulations
on your
Silver Wedding

I was very surprised to hear
that you were already twenty
five years together! You don't
look old enough to have a silver
wedding!

My very best wishes,
Sopa



to Mr. Taylor

My warm congratulations on
your promotion to Art
Director at Graphic Co., Ltd. I
was delighted that the
enormous input and creativity
that you contributed to your
company over the past few
years was rewarded with this
exciting position.
My best wishes for the future.
Mrs. Carol Richards

To Maria & John,

We were happy to
hear about the birth of
your son Jimmy. It's lovely
to expand the family (and
increase the work). We'll
be glad to help at any
time. Just ask.

Lots of love,
Nancy & Bob



Congratulations On Your Wedding

It was very nice to hear
about your wedding. I
expect your parents are
sorry to lose a daughter but
happy to gain a son! My
best wishes to you and your
husband.

Christina Robertson

to Mr. Preston

CONGRATULATIONS

My warm congratulations on
your appointment to the Board
of Graphic Co., Ltd. .

I am very happy that the many
years of service you have given
to your company has been
rewarded in this way.

My best wishes for the future.
Paul Taylor



BEST WISHES ON YOUR 15th ANNIVERSARY

You have been contributing
enormously to individuals,
organisations and society for
fifteen years and we are sending
our best wishes for continued
success.

Graphic Co., Ltd.

FOCUS #2

WAYS TO SAY IT

- Expressing Condolence
Chia buồn

A: Please accept my deepest sympathy on the death of your father.
MORE FORMAL

— I was sad to hear about your accident. **MORE INFORMAL**

— I was sorry to hear that you lost ...

B: Thank you.

**With
Sincere
Sympathy**

I was sad to hear about Joseph's death. It is difficult to know what to say. As you know, I worked with him for several years. He was a wonderful person ...

He will be sadly missed by all.

Sincerely yours

Bob West



Get Well Soon

I was very sorry to hear about your accident. I hope you'll be well soon. I am enclosing some magazines and I hope the nurses are nice.

*All the best,
Kanjana*

Dear Mr. Irwin:

I was very upset to hear about your wife's passing. There is not much one can say at a time like this. She was a very generous lady who was always ready to help those in need. She will be greatly missed.

Yours very sincerely

Margaret Jackson

A BANGKOK SPECIAL

- Places in Bangkok which foreign visitors often ask about

Các nơi ở Bangkok du khách nước ngoài thường hỏi đến

Following is a list of some of the places in Bangkok which foreign visitors most often ask about or refer to.

Sau đây là bảng kê một số nơi ở Bangkok mà du khách nước ngoài rất thường hỏi đến hay đề cập đến.

TEMPLES

CHÙA

Các chùa ở Thái Lan thường được gọi theo tiếng Thái là **Wat**.

the Temple of Dawn (Wat Arun) Chùa Bình Minh

the Temple of the Emerald Buddha (Wat Pra Keo) Chùa Phật Ngọc

the Chapel of the Emerald Buddha Đền Phật Ngọc

the Temple of the Reclining Buddha (Wat Po) Chùa Phật nằm

the Temple of the Golden Buddha (Wat Traimit) Chùa Phật Vàng

the Marble Temple Chùa Cẩm thạch

the Giant Swing (Wat Suthat) Chùa Suthat

the Temple of the Great Relic (Wat Mahatat) Chùa cổ/Chùa Xá Lý

Wat Kalayanamit Chùa Kalayanamit

Wat Saket Chùa Saket

Wat Ratchanada Chùa Ratchanada

Wat Boworniwet Chùa Boworniwet

Wat Indrawihan Chùa Indrawihan

the Erawan Buddha (popular name) Phật Thích Ca

ATTRACTIOnS & LANDMARKS CÁC ĐIỂM DU LỊCH & CÁC NƠI NỔI TIẾNG

the Grand Palace Cung điện lớn

the Golden Mount (Phu Khao Thong) Núi Vàng

the Celestial Residence Dinh Hoàng gia
the Parliament Building Tòa nhà Nghị viện
the National Arts Gallery Phòng Triển lãm Mỹ thuật Quốc gia
the National Museum Bảo tàng Quốc gia
the National Theater Nhà hát Quốc gia
the Queen Sirikit National Convention Center Trung tâm tổ chức hội nghị
cấp quốc gia Queen Sirikit
the Floating Market Chợ Nổi
the National Library Thư viện Quốc gia
the Snake Farm Trại Rắn
the Rose Garden (*in Nakhon Pathom*) Vườn Hồng
the Ancient City (*in Samut Prakran*) Thành phố cổ
the Crocodiles Farm (*in Samut Prakran*) Trại Cá sấu

SPORTS & RECREATION

THỂ THAO & GIẢI TRÍ

the National Stadium Sân Vận động Quốc gia
the Thai-Japanese Youth Center Trung tâm Thanh niên Thái - Nhật
the Army Stadium Sân Vận động Quân đội
the Hua Mark Indoor Stadium Sân Vận động Trong nhà Hua Mark
Rajdamnoen Boxing Stadium Sân đấu quyền Anh Rajdamnoen
Lumpini Boxing Stadium Sân đấu quyền Anh Lumpini
the Royal Turf Club Câu lạc bộ Hoàng gia Turf
Siam Park Công viên Siam
the Thai Cultural Center Trung tâm Văn hóa Thái

TRAVEL

VẬN CHUYỂN / ĐI LẠI

the Eastern Bus Terminal (Ekamai) Bến xe buýt miền Đông
the Northern Bus Terminal (Mochid) Bến xe buýt miền Bắc
the Southern Bus Terminal (Saitai) Bến xe buýt miền Nam
Hua Lumphong (*the railway station*) Ga xe lửa Hua Lumphong

PARKS

CÔNG VIÊN

Lumpini Park Công viên Lumpini

Chatuchak Park / the Weekend Market Công viên Chatuchak / Nơi hội cuối tuần

the Rama the Ninth Royal Park Công viên Hoàng gia Thứ chín Rama

Amphorn Gardens Vườn Amphorn

Dusit Zoo Sở thú Dusit

MISCELLANEOUS

CÁC NƠI KHÁC

Chinatown Phố Tàu

Siam Square Quảng trường Siam

the Victory Monument Đài Chiến thắng

the Democracy Monument Đài Dân chủ

the Royal Plaza Trung tâm thương mại Hoàng gia

Sanam Luang Sanam Luang/Khu hỏa táng Hoàng gia

the G.P.O. or the General Post Office Bưu điện chính

the Immigration Office Văn phòng Nhập cư

the Revenue Department Sở Thuế vụ

Notes

C U R T A I N C A L L

**Important Phrases to Remember,
a Glossary of Vocabulary,
and
the Key to all Exercises and Games**

PHRASES TO REMEMBER

UNIT 1: A NEW FACE (AT THE OFFICE)

Asking someone's name, occupation & company

Hỏi tên, nghề nghiệp & công ty của
người nào đó

Saying your name, occupation & company

Nói tên, nghề nghiệp & công ty của
bạn

A: What's your name?

Tên chị là gì?

B: My name's Susan.

Tên tôi là Susan.

A: What do you do?

Chị làm nghề gì?

B: I'm a secretary.

Tôi là thư ký.

A: Who do you work for?

Chị làm việc ở đâu?

B: I work for IBM.

Tôi làm việc cho công ty IBM.

Asking and saying where things are at an office

Hỏi và nói vị trí các đồ đạc ở văn phòng

A: Where is the operator's desk?

Bàn làm việc của nhân viên tổng đài ở đâu?

B: It's over there, on the left.

Nó ở dãng kia, bên trái.

A: Where is the typist's desk?

Bàn làm việc của thư ký đánh máy ở đâu?

B: It's over there, on the right.

Nó ở dàn kia, bên phải.

A: Where is the office manager's desk?

Bàn làm việc của trưởng phòng hành chính ở đâu?

B: It's over there, in the front.

Nó ở dàn kia, phía trước mặt.

A: Where is the bookcase?

Tủ sách ở đâu?

B: It's over there, in the rear/back.

Nó ở dàn kia, ở phía sau.

A: Where are the account files?

Sổ sách kế toán ở đâu?

B: They are in the left filing cabinet, in the top drawer.

Chúng ở trong tủ đựng hồ sơ bên trái, trong ngăn kéo trên cùng.

A: Where are the rulers?

Các cây thước ở đâu?

B: They are in the right filing cabinet, in the bottom drawer.

Chúng ở trong tủ đựng hồ sơ bên phải, trong ngăn kéo dưới cùng.

A: Where are the envelopes?

Các bao thư ở đâu?

B: They are in the filing cabinet, in the second drawer from the top.

Chúng ở trong tủ đựng hồ sơ, trong ngăn thứ hai tính từ ngăn trên cùng.

A: Where are the brochures?

Những tờ thông tin quảng cáo ở đâu?

B: They are in the filing cabinet, in the second drawer from the bottom.

Chúng ở trong tủ đựng hồ sơ, trong ngăn kéo thứ hai tính từ ngăn dưới cùng.

A: Where are the certificates and licenses?
Các giấy chứng nhận và giấy phép ở đâu?

B: They are in the bookcase, on the top shelf.
Chúng ở trong tủ sách, trên kệ trên cùng.

A: Where are the magazines?
Các tờ tạp chí ở đâu?

B: They are in the bookcase, on the bottom shelf.
Chúng ở trong tủ sách, trên kệ dưới cùng.

A: Where are the catalogues?
Các sách hàng mẫu ở đâu?

B: They are in the bookcase, on the second shelf from the top.
Chúng ở trong tủ sách, trên kệ thứ hai tính từ kệ trên cùng.

A: Where are the dictionaries?
Các quyển từ điển ở đâu?

B: They are in the bookcase, on the second shelf from the bottom.
Chúng ở trong tủ sách, trên kệ thứ hai tính từ kệ dưới cùng.

UNIT 2: A MODEL SECRETARY

Courtesies

Những câu nói lịch sự

CONFIRMING

XÁC NHẬN

A: Is Mr. Brown coming today?
Hôm nay ông Brown sẽ đến chứ?

B: Yes, of course, he is. (He's coming at eleven o'clock.)
Phải, chắc chắn ông ấy sẽ đến. (Ông ấy sẽ đến lúc 11 giờ.)

A: Have you finished the report?
Cô đã xong bản báo cáo chưa?

B: Certainly, I have.
Chắc chắn tôi đã xong rồi ạ.

APOLOGIZING

CÁO LỖI

- A:** Is Mr. Brown coming today?
Hôm nay ông Brown sẽ đến chứ?
- B:** Well, actually, (no,) he isn't.
À, thật sự thì ông ấy sẽ không đến.

- A:** Have you finished the report?
Cô đã xong bản báo cáo chưa?
- B:** I'm afraid that I haven't.
Tôi e là tôi chưa xong a.

- A:** Is there anything wrong with the computer?
Cái máy vi tính có bị làm sao không?
- B:** I'm afraid that there is.
Tôi e là có đấy a.

UNIT 3: INSTRUCTIONS FROM THE MANAGER

Requesting people to do things	Yêu cầu ai làm gì
Confirming you will or can do things	Xác nhận bạn sẽ hoặc có thể làm gì
Apologizing when you cannot do things	Cáo lỗi khi bạn không thể làm gì

- A:** Would you mind signing this report?
Xin phiền ông ký tên vào bản báo cáo này a.

- B:** Yes, of course. Just a moment.
Vâng, chắc chắn được. Xin chờ giây lát.

- A:** Do you mind getting the dictionary?
Có chịu phiền lấy giúp cuốn từ điển đó nhé.

- B:** Certainly. Here you are.
Chắc chắn được. Nó đây này.

A: Could you fix an appointment with Mr. Jones for me?
Cô sắp xếp cuộc hẹn với ông Jones cho tôi nhé.

B: Sure. I'll do it right away.
Chắc chắn được. Tôi sẽ làm ngay ạ.

A: Would you mind signing this report?
Xin phiền ông ký tên vào bản báo cáo này ạ.

B: Well, actually, I would like to read it first.
À, thật sự thì tôi muốn đọc nó trước đã.

A: Do you mind getting the dictionary?
Cô chịu phiền lấy giúp cuốn từ điển đó nhé.

B: I'm afraid (that) I don't know where it is.
Tôi e là tôi không biết nó ở đâu ạ.

Asking for permission

Xin phép

Giving permission

Cho phép

A: Would you mind if I use your telephone?
Ông có phiền nếu tôi dùng máy điện thoại của ông không ạ?

B: Please do.
Cử dụng đi.

A: May I take the empty cups?
Cho phép tôi dọn mấy cái tách để không này nhé.

B: Yes, of course.
Vâng, chắc chắn được.

A: Could I have a look at your report?
Cho tôi xem qua bản báo cáo của cô được chứ?

B: Sure. Here you are.
Chắc chắn được. Nó đây ạ.

A: Can I switch on the air-conditioning?
Tôi bật máy điều hòa lên được chứ ạ?

B: Go right ahead.
Cứ làm đi.

Asking for permission

Xin phép

Refusing permission and giving a reason

Không cho phép và nêu lý do

A: Would you mind if I use your telephone?

Ông có phiền nếu tôi dùng máy điện thoại của ông không ạ?

B: I'm afraid that it's out of order.

Tôi e là nó bị hư rồi.

A: May I take the empty cups?

Cho phép tôi dọn mấy cái tách để không này nhé.

B: Well, actually, I'll have some more coffee.

À, thật ra thì tôi sẽ dùng thêm một ít cà phê.

A: Could I have a look at your report?

Cho tôi xem qua bản báo cáo của cô được chứ?

B: I'm sorry, but I'm not quite finished yet.

Tôi xin lỗi, tôi chưa làm xong ạ.

A: Can I switch on the air-conditioning?

Tôi bật máy điều hòa lên được chứ ạ?

B: Sorry, but I've got a cold.

Xin lỗi tôi bị cảm.

UNIT 4: A FOREIGN VISITOR

Receiving a visitor

Tiếp đón khách

GREETING VISITORS

CHÀO KHÁCH

A: Good morning, sir. Could I help you?

Xin chào ông. Tôi giúp ông được chứ ạ?

B: Good morning. I'd like to speak to Mr. Travis.

Xin chào. Tôi muốn nói chuyện với ông Travis.

A: Good afternoon, miss. May I help you?

Xin chào cô. Cho phép tôi giúp cô nhé.

B: Good afternoon. Could I speak to the manager?

Xin chào. Tôi có thể nói chuyện với ông giám đốc được chứ?

A: How do you do, ma'am? What can I do for you?

Xin chào bà. Tôi có thể làm gì giúp bà ạ?

B: How do you do? May I speak to Mr. Goodman, please?

Xin chào cô. Cho phép tôi nói chuyện với ông Goodman nhé.

ASKING ABOUT AN APPOINTMENT

HỎI VỀ CUỘC HẸN TRƯỚC

A: Do you have an appointment, sir?

Thưa ông, ông có hẹn trước không ạ?

B: No, I'm afraid I don't.

Không, tôi e là không.

A: Have you got an appointment, miss?

Thưa cô, cô có hẹn trước không ạ?

B: I'm sorry, no, I haven't.

Xin lỗi, không, tôi không hẹn trước.

A: Is Mr. Travis expecting you, ma'am?

Thưa bà, ông Travis có đang chờ gặp bà không ạ?

B: Well, no, he isn't, actually.

À, không, thật sự thì không.

ASKING A VISITOR'S NAME

HỎI TÊN CỦA KHÁCH

A: May I have your name, please?

Xin vui lòng cho tôi biết tên của ông ạ.

B: My name's Goodman. Jim Goodman from AIA.

Tên tôi là Goodman. Jim Goodman ở công ty AIA.

A: Just a moment please, Mr. Goodman.

Thưa ông Goodman, xin vui lòng đợi giây lát ạ.

A: Could I have your name, please?

Xin vui lòng cho tôi biết tên của ông ạ.

B: I'm Jim Goodman from AIA. Mr. Travis is expecting me.

Tôi là Jim Goodman ở công ty AIA. Ông Travis đang chờ gặp tôi.

ANNOUNCING A VISITOR

THÔNG BÁO KHÁCH ĐẾN

A: Mr. Smith from Olympia is here to see you, sir.

Thưa ngài, ông Smith ở công ty Olympia đã đến đây để gặp ngài ạ.

B: Send him in please.

Hãy đưa ông ấy vào nhé.

A: Miss Vanetta from Avon is here to meet you, sir.

Thưa ngài, cô Vanetta ở công ty Avon đã đến đây để gặp ngài ạ.

B: Show her in, please.

Hãy đưa cô ấy vào nhé.

A: Mrs. Mars from IBM would like to speak with you, sir.

Thưa ngài, bà Mars ở công ty IBM muốn tiếp xúc với ngài ạ.

B: Please tell her to wait for a few minutes.

Hãy bảo bà ấy đợi vài phút nhé.

ANNOUNCING THE VISITOR'S APPOINTMENT

THÔNG BÁO CUỘC HẸN TRƯỚC CỦA KHÁCH

A: Mr. Smith, ... Mr. Travis will see you now, sir. If you'll just follow me, sir.

Thưa ông Smith, ... ông Travis sẽ tiếp ông bây giờ, thưa ông. Thưa ông xin ông vui lòng theo tôi ạ.

B: Thank you.

Cảm ơn cô.

A: Miss Vanetta, ... The manager will receive you now. If you'll just go with me, miss.

Thưa cô Vanetta, ... Ngài giám đốc sẽ tiếp cô bây giờ ạ. Thưa cô, xin cô vui lòng theo tôi ạ.

B: Thank you.

Cảm ơn cô.

Receiving visitors with an appointment

Saying people aren't available at the moment

SAYING PEOPLE AREN'T AVAILABLE AT THE MOMENT

NÓI AI ĐÓ HIỆN KHÔNG CÓ Ở CƠ QUAN

TELLING PEOPLE TO WAIT OR COME BACK LATER

NÓI AI ĐÓ ĐỢI HOẶC TRỞ LẠI SAU

A: I'm afraid Mr. Travis is just on the telephone at the moment. If you'd like to take a seat for a moment.

Tôi e là ông Travis hiện đang nói chuyện qua điện thoại. Xin ông vui lòng ngồi đợi giây lát a.

B: Thank you.

Cảm ơn cô.

A: I'm afraid that the manager is still in a meeting. If you'd like to wait for a few minutes.

Tôi e là người giám đốc vẫn còn đang họp. Xin ông vui lòng đợi giây lát a.

B: Thanks.

Cảm ơn.

A: I'm sorry, but Mr. Brown has not come back from lunch yet. If you'd like to leave a message.

Tôi xin lỗi, ông Brown đi ăn trưa chưa trở lại. Xin ông vui lòng để lại lời nhắn di a.

B: Could you please tell him that?

Xin cô vui lòng nói với ông ấy là

A: I'll tell him, sir.

Thưa ông, tôi sẽ nói lại với ông ấy a.

B: Thanks.

Cảm ơn.

A: I'm afraid that the director has already gone home. If you'd like to make a new appointment.

Tôi e là ngài giám đốc đã về nhà rồi. Xin ông vui lòng cho một cuộc hẹn mới vậy.

B: Yes, of course,

Vâng, chắc chắn được, ...

UNIT 5: THE GRAPHIC TOWER BUILDING

Asking and saying where places are in a building **Hỏi và nói vị trí các nơi trong một tòa nhà**

A: Where is the manager's office?

Văn phòng của trưởng phòng ở đâu?

B: It's over there, on the left.

Nó ở đằng kia, bên trái.

A: Where is the accounting department?

Phòng kế toán ở đâu?

B: It's on the second floor, at the end of the hall on the left.

Nó trên tầng hai, ở cuối hội trường bên trái ạ.

A: Where is Mr. Brown's office?

Văn phòng của ông Brown ở đâu?

B: It's on the third floor, down the hall on the right.

Nó trên tầng ba, xuống hội trường bên phải ạ.

A: Where is the director's office?

Văn phòng của giám đốc ở đâu?

B: It's on the second floor, next to the elevator.

Nó trên tầng hai, cạnh thang máy ạ.

A: Where is Mr. Travis' office?

Văn phòng của ông Travis ở đâu?

B: It's on the second floor, opposite the lift.

Nó trên tầng hai, đối diện thang máy ạ.

A: Where is Mr. Taylor's office?

Văn phòng của ông Taylor ở đâu?

B: It's on the third floor, the second room on the left.

Nó trên tầng ba, phòng thứ hai bên trái ạ.

Asking and saying where places **Hỏi và nói vị trí các nơi trong thành phố**

A: Could you tell me where Siam Center is?

Có vui lòng cho tôi biết Trung tâm Siam ở đâu vậy?

B: It's on Rama 1 Road, next to the Siam Intercontinental Hotel.

Nó ở đường Rama 1, cạnh khách sạn Liên lục địa Siam.

A: Thanks a lot.

Cảm ơn rất nhiều.

B: You're welcome, sir.

Thưa ông, không có chi.

A: Could you tell me where the S.A.S. office is?

Có vui lòng cho tôi biết văn phòng S.A.S. ở đâu vậy?

B: It's in Siam Square, near the Bangkok Bank (Siam Square Branch).

Nó ở Quảng trường Siam, gần Ngân hàng Bangkok (Chi nhánh Quảng trường Siam).

A: Thank you very much.

Cảm ơn cô rất nhiều.

B: You're welcome, sir.

Thưa ông, không có chi.

A: Could you tell me where Mr. Donuts (Siam Square Branch) is?

Có vui lòng cho tôi biết ông Donuts (Chi nhánh Quảng trường Siam) ở đâu vậy?

B: It's in Soi 1, opposite the Scala Theater.

Nó ở Soi 1, đối diện Rạp hát Scala.

A: Where is the Dusit Thani Hotel?

Khách sạn Dusit Thani ở đâu vậy?

B: It's on the corner of Rama 4 Road and Silom Road.

Nó ở góc đường Rama 4 và đường Silom.

A: Where is Dunkin Donuts (Siam Square Branch)?

Dunkin Donuts (*Chi nhánh Quảng trường Siam*) ở đâu vậy?

B: It's on Rama 1 Road, in front of Siam Theater.

Nó ở đường Rama 1, phía trước Rạp hát Siam.

A: Where is the DK Bookstore?

Hiệu sách DK ở đâu vậy?

B: It's in Siam Square, behind the Lido Theater.

Nó ở Quảng trường Siam, phía sau Rạp hát Lido.

UNIT 6: GETTING AROUND (IN THE CITY)

**Asking and talking about facilities
or places near you**

Hỏi và nói về các tiện ích hoặc các nơi
gần bạn

A: Could you tell me if there is a good hotel near here?

Có vui lòng cho tôi biết gần đây có khách sạn nào tốt không?

B: Certainly, sir. Perhaps you ought to try the Siam Intercontinental Hotel. It's on Rama 1 Road, next to Siam Center.

Thưa ông, chắc chắn có ạ. Có lẽ ông nên thử đến khách sạn Liên lục địa Siam. Nó ở đường Rama 1, cạnh Trung tâm Siam.

A: Do you know if there are any good Chinese restaurants near here?

Có có biết gần đây có nhà hàng Trung Quốc nào tốt không?

B: Certainly, miss. Maybe you should try the Canton Restaurant. It's in Siam Square (on Henry Dunant Road), opposite the Police Department (near the Coca Restaurant).

Thưa cô, chắc chắn có ạ. Có lẽ cô nên thử đến nhà hàng Canton. Nó ở Quảng trường Siam (trên đường Henry Dunant), đối diện Sở Cảnh sát (gần nhà hàng Coca).

A: Is there a post office near here?

Gần đây có bưu điện nào không?

B: I'm afraid there isn't.

Tôi e là không có ạ.

A: Are there any fast food restaurants near here?

Gần đây có nhà hàng bán thức ăn nhanh nào không?

B: I'm afraid there aren't.

Tôi e là không có ạ.

A: Do you know if there is a bookstore near here?

Cô có biết gần đây có hiệu sách nào không?

B: I'm sorry, but I don't know.

Tôi xin lỗi, tôi không biết ạ.

Asking and saying the way

Hỏi và chỉ đường

A: Could you tell me how I can get to the High Light Restaurant from here?

Cô vui lòng cho tôi biết từ đây tôi có thể đến nhà hàng High Light bằng cách nào.

B: Certainly, sir. Walk out of the office and turn left. Walk (straight) along Phraya Thai Road. Turn left at the first Soi. Pass two blocks. The High Light Restaurant is on your right, next to the British Council.

Thưa ông, chắc chắn được. Ra khỏi cơ quan và quẹo trái. Đi dọc theo đường Phraya Thai. Quẹo trái ở Soi đầu tiên. Đi qua hai dãy phố Nhà hàng High Light ở bên phải của ông, cạnh Hội đồng Anh.

A: Can you tell me the best way to get to the Bangkok Bank Head Office from here?

Cô có thể chỉ cho tôi cách tốt nhất từ đây đến Trụ sở chính của Ngân hàng Bangkok được không?

B: Yes, of course, sir. Drive out of Siam Square at the Henry Dunant exit. Turn right and drive along Henry Dunant Road. Turn left at Rama 4 Road and drive along Rama 4 Road 'till you get to the traffic lights (Robinson Department Store). Turn right into Silom Road and drive along for about 1 kilometer. You'll find the Bangkok Bank Head Office on your left.

Đạ, thưa ông, chắc chắn được ạ. Lái xe ra khỏi Quảng trường Siam ở ngõ ra Henry Dunant. Quẹo phải và lái dọc theo đường Henry Dunant. Quẹo trái ở đường Rama 4 và lái dọc theo đường Rama 4 đến khi ông đến đèn giao thông (Cửa hàng bách hóa Robinson). Quẹo phải vào đường Silom và lái dọc theo đường đó chừng khoảng 1 km. Ông sẽ thấy Trụ sở chính của Ngân hàng Bangkok bên trái của ông.

UNIT 7: ANSWERING THE TELEPHONE

Answering the telephone

Trả lời điện thoại

ANSWERING THE TELEPHONE & ASKING TO SPEAK TO SOMEONE ON THE TELEPHONE

TRẢ LỜI ĐIỆN THOẠI & YÊU CẦU ĐƯỢC NÓI CHUYỆN VỚI AI ĐÓ QUA ĐIỆN THOẠI

A: Graphic? Good morning. May I help you?

Công ty Graphic đây ạ. Xin chào. Cho phép tôi giúp ông nhé.

B: I'd like to speak to Mr. Travis, please?

Tôi muốn nói chuyện với ông Travis ạ.

A: Bangkok Hilton. Good afternoon. Can I help you?

Khách sạn Bangkok Hilton đây ạ. Xin chào. Tôi giúp ông được chứ?

B: Extension twenty-five, please.

Vui lòng cho số máy phụ 25 đi ạ.

ASKING A CALLER'S NAME, SAYING YOUR NAME AND COMPANY ON THE TELEPHONE

& TELLING PEOPLE TO WAIT ON THE TELEPHONE

HỎI TÊN CỦA NGƯỜI GỌI, NÓI TÊN VÀ CÔNG TY CỦA BẠN QUA ĐIỆN THOẠI & BẢO AI ĐÓ CHỜ QUA ĐIỆN THOẠI

A: Who's calling, please?

Xin hỏi ai đang gọi đây ạ?

B: Jim Goodman of AIA. I'm calling from L.A. .

Jim Goodman ở công ty AIA. Tôi đang gọi từ Los Angeles.

A: Hold the line, please, Mr. Goodman.

Xin vui lòng giữ máy, thưa ông Goodman.

A: Who's calling, please?

Xin hỏi ai đang gọi đây ạ?

B: This is Olympia. I'm calling from Mr. Smith's office.

Đây là công ty Olympia. Tôi đang gọi từ văn phòng của ông Smith.

A: Just a moment, please Olympia/miss.

Công ty Olympia/thưa cô, xin chờ giây lát ạ.

Operating a switchboard

Điều hành tổng đài điện thoại

ANSWERING A PRIVATE LINE/CALL, ANNOUNCING A CALL & TELLING PEOPLE TO EXTEND A CALLER

TRẢ LỜI MỘT ĐƯỜNG DÂY / CUỘC GỌI RIÊNG, THÔNG BÁO MỘT CUỘC GỌI ĐẾN & NÓI AI ĐÓ TIẾP XÚC VỚI NGƯỜI GỌI

A: Travis (speaking)?

Travis (*nghe*) dây.

B: Mr. Goodman of AIA (is) on line three, sir.

Thưa ngài, ông Goodman ở công ty AIA đang ở đường dây số 3 dây ạ.

A: Put him through, please.

Vui lòng nối máy cho ông ấy nhé.

A: Mr. Travis' office. May I help you?

Văn phòng của ông Travis dây. Cho phép tôi giúp cô chú?

B: Olympia is on the line for you, sir.

Thưa ngài, công ty Olympia đang chờ ông ở đầu dây ạ.

A: Put them through, please.

Vui lòng nối máy cho họ nhé.

UNIT 8: TAKING A MESSAGE

Reading addresses and telephone numbers **Đọc địa chỉ và số điện thoại**

36/59 Clarck Alley, Denver you read: thirty-six slash fifty-nine, Clarck Alley, Denver.

173/34 Main Street, Sacramento you read: one-seven-three slash thirty-four, Main Street, Sacramento.

248-6609 you read: two-four-eight-double six-oh (zero)-nine.

Asking names, addresses and telephone numbers **Hỏi tên, địa chỉ và số điện thoại**

A: May I have your name, please?

Xin vui lòng cho tôi được biết tên của ông ạ.

B: Yes, (my name's) Henry Brooks.

Vâng, (tên tôi là) Henry Brooks.

A: May I have the name of your company, please?
Xin vui lòng cho tôi được biết tên công ty của ông a.

B: Yes, Dorssey Enterprises.
Vâng, Dorssey Enterprises.

A: May I have the address, please?
Xin vui lòng cho tôi được biết địa chỉ a.

B: Yes, 36/59 Clarck Alley, Denver.
Vâng, 36/59 Clarck Alley, Denver.

A: May I have your/the telephone number, please?
Xin vui lòng cho tôi được biết số điện thoại của ông a.

B: Yes, two-four-five-two-oh (zero)-double eight.
Vâng, 2452088.

Writing down names, addresses Ghi tên, địa chỉ và số điện thoại and telephone numbers

A: Can you spell your name, please?
Xin ông vui lòng đánh vần tên của ông a.

B: Brooks. B-R-double O.
Brooks. B-R-O-O.

A: B-R-double O.
B-R-O-O.

B: K-S.
K-S.

A: K-S. Brooks?
K-S. Brooks đúng không a?

B: Right.
Đúng vậy.

A: Can you spell the name of the company, please?
Xin ông vui lòng đánh vần tên của công ty a.

B: Dorssey. D-O-R.
Dorssey. D-O-R.

A: D-O-R.

D-O-R.

B: Double S-E-Y.

S-S-E-Y.

A: Double S-E-Y. Dorssey?

S-S-E-Y. Dorssey, đúng không ạ?

B: That's right.

Đúng thế.

A: Can you spell the road/street, please?

Xin ông vui lòng đánh vần tên đường ạ.

B: Clarck Alley. C-L-A.

Clarck Alley. C-L-A.

A: C-L-A.

C-L-A.

B: R-C-K.

R-C-K.

A: R-C-K. Clarck?

R-C-K. Clarck, đúng không ạ?

B: Correct.

Đúng rồi.

A: Can you repeat the number, please?

Xin ông vui lòng nhắc lại số đó đi ạ.

B: Yes, thirty-six.

Vâng, 36.

A: Thirty-six.

36.

B: Slash fifty-nine.

Gạch chéo 59.

A: Slash fifty-nine. That is thirty-six slash fifty-nine?

Gạch chéo 59. Đó là 36 gạch chéo 59 đúng không ạ?

B: That's right.

Đúng thế.

A: Can you repeat your telephone number?

Xin ông vui lòng nhắc lại số điện thoại của ông đi ạ.

B: Two-four-five.

2-4-5.

A: Two-four-five.

2-4-5.

B: Oh (Zero)-two.

0-2.

A: Oh (Zero)-two.

0-2.

B: Double eight.

8-8.

A: Double eight. That is two-four-five-oh-two-double eight?

8-8. Đó là 2450288, đúng không ạ?

B: Correct.

Đúng rồi.

Taking a message

Nhận lời nhắn

A: Would you like to speak to his secretary?

Ông có muốn nói chuyện với thư ký của ông ấy không ạ?

B: Yes, please.

Vâng, cho tôi nói chuyện với cô ấy đi.

A: Hold the line, please. / Just a moment, please.

Xin vui lòng giữ máy. / Xin chờ giây lát ạ.

A: Could I take a message?

Tôi nhận lời nhắn có được không ạ?

B: Could you please tell him to call me back?

Cô vui lòng nói ông ấy gọi lại cho tôi nhé.

A: I'll give him your message, sir.

Thưa ông, tôi sẽ chuyển đến ông ấy lời nhắn của ông ạ.

A: Would you like to leave a message?
Ông có muốn để lại lời nhắn không ạ?

B: Please tell him that I called.
Xin nói với ông ấy là tôi đã gọi.

A: I'll tell him, sir.
Thưa ông, tôi sẽ nói lại với ông ấy ạ.

UNIT 9: MAKING AN APPOINTMENT

Asking for an appointment

Xin một cuộc hẹn

INTRODUCING YOURSELF OR SAYING WHY YOU ARE CALLING, SAYING WHAT YOU ARE CALLING ABOUT AND ASKING FOR AN APPOINTMENT

TỰ GIỚI THIỆU HOẶC NÊU LÝ DO BẠN GỌI, NÓI BẠN GỌI VỀ VIỆC GÌ VÀ XIN MỘT CUỘC HẸN

A: You were recommended to us by Mr. Goodman of AIA and there are some details our manager Mr. Ditters would very much like to talk about with Mr. Brown. Do you think it would be possible to arrange a meeting?

Ông Goodman ở công ty AIA giới thiệu công ty của cô với chúng tôi và có một số chi tiết giám đốc của chúng tôi ông Ditters rất muốn bàn với ông Brown. Cô có nghĩ là có thể sắp xếp một cuộc họp được không ạ?

B: Certainly.
Chắc chắn được ạ.

A: Our manager, Mr. Travis, is planning to be in Tokyo next week and our manager has got a matter he'd very much like to discuss with Mr. Honda. Do you think it would be possible for them to meet?
Giám đốc của chúng tôi, ông Travis, dự định đến Tokyo tuần tới và giám đốc của chúng tôi có một vấn đề rất muốn bàn với ông Honda. Cô có nghĩ là họ có thể gặp nhau được không ạ?

B: Yes, I think so.
Vâng, tôi nghĩ là được ạ.

A: We saw your advertisement in the Nation yesterday and Mr. Taylor, our manager, was very interested in your services. Do you think it would be possible to arrange an appointment?

Chúng tôi đã xem quảng cáo của ông trên tờ Nation hôm qua và ông Taylor, giám đốc của chúng tôi, rất quan tâm đến các dịch vụ của ông. Ông có nghĩ là có thể sắp xếp một cuộc hẹn được không ạ?

B: Yes, of course.

Vâng, chắc chắn được.

A: We are regular clients of your company, and our manager Mr. Travis would very much like to discuss some details with Mr. Clam. Do you think it would be possible to arrange a meeting?

Chúng tôi là khách hàng thường xuyên của công ty ông, và giám đốc của chúng tôi, ông Travis rất muốn bàn một số chi tiết với ông Clam. Ông có nghĩ là có thể sắp xếp một cuộc họp được không ạ?

B: Certainly.

Chắc chắn được.

Discussing the date and the time Bàn ngày và giờ cho một cuộc hẹn for an appointment

ASKING ABOUT THE DATE AND THE TIME FOR AN APPOINTMENT AND PROPOSING A DATE AND THE TIME FOR AN APPOINTMENT

HỎI VỀ NGÀY VÀ GIỜ CHO MỘT CUỘC HẸN VÀ ĐỀ NGHỊ NGÀY VÀ GIỜ CHO MỘT CUỘC HẸN

A: What day would it suit you?

Hôm nào sẽ tiện cho ông?

B: Would the day after tomorrow be all right?

Ngày mốt có được không?

A: What time would it suit Mr. Taylor?

Mấy giờ sẽ tiện cho ông Taylor?

B: Would tomorrow afternoon suit you?

Chiều mai có tiện cho ông không ạ?

A: When would it suit you?

Khi nào sẽ tiện cho ông?

B: How about the tenth of next month?

Ngày 10 tháng sau thì sao ạ?

A: What time would you like to make it?

Ông muốn hẹn vào mấy giờ?

B: How about two o'clock?

Hai giờ có được không ạ?

**DISAGREEING WITH THE PROPOSED DATE OR TIME FOR AN APPOINTMENT,
PROPOSING A NEW DATE OR TIME FOR AN APPOINTMENT AND AGREEING WITH THE
PROPOSED DATE AND TIME FOR AN APPOINTMENT**

**KHÔNG ĐỒNG Ý VỚI NGÀY HOẶC GIỜ ĐƯỢC ĐỀ NGHỊ CHO MỘT CUỘC
HẸN, ĐỀ NGHỊ MỘT NGÀY HOẶC GIỜ MỚI CHO MỘT CUỘC HẸN VÀ
ĐỒNG Ý VỚI NGÀY VÀ GIỜ ĐƯỢC ĐỀ NGHỊ CHO MỘT CUỘC HẸN**

A: I'm afraid Mr. Travis won't be in tomorrow. Would the day after
tomorrow be all right?

Tôi e là ngày mai ông Travis không có ở cơ quan. Ngày mốt có được không ạ?

B: That would suit Mr. Goodman perfectly.

Thế thì sẽ hoàn toàn phù hợp cho ông Goodman.

A: I'm sorry, but Mr. Taylor will be away on Monday and Wednesday.
How about making it for next Thursday?

Tôi lấy làm tiếc, ông Taylor sẽ đi vắng vào thứ hai và thứ tư. Vậy có thể hẹn vào thứ năm tới được không ạ?

B: That would suit us fine.

Thế sẽ tiện cho chúng tôi.

A: I'm afraid the manager can't manage next week. Would the tenth be
all right?

Tôi e là giám đốc không thể sắp xếp tuần tới. Ngày 10 có được không ạ?

B: That would be all right.

Thế sẽ được đấy.

UNIT 10: ASSIGNMENT AT THE AIRPORT

Attracting people's attention **Thu hút sự chú ý của ai**
Introducing yourself and your company **Giới thiệu bản thân và công ty của bạn**

A: Excuse me ...? Mr. Iso Honda?
Xin lỗi ... Có phải ông là Iso Honda không ạ?

B: Yes ...?
Chi dở ...?

A: I'm Barbara Richards of Graphic.
Tôi là Barbara Richards ở công ty Graphic.

A: Excuse me ...? Mrs. Green?
Xin lỗi ... Có phải bà là bà Green không ạ?

B: Yes ...?
Chi dở ...?

A: I'm Lee Wang of International Software.
Tôi là Lee Wang ở công ty Phần mềm International.

Greeting people formally and informally **Chào ai trang trọng và thân mật**

GREETING PEOPLE FORMALLY

CHÀO AI TRANG TRỌNG

A: How do you do?
Xin chào ông.

B: How do you do?
Xin chào cô.

GREETING PEOPLE INFORMALLY

CHÀO AI THÂN MẬT

A: Hello.
Chào anh.

B: Hello.
Chào anh.

A: Hi.

Chào anh.

B: Hi.

Chào anh.

A: Hello, how are you?

Chào, anh có khỏe không?

B: I'm fine, thanks. (And you?)

Tôi khỏe, cảm ơn. (Còn anh thì sao?)

A: Hello, how's life?

Chào, đời sống thế nào?

B: Very well, thank you.

Rất tốt, cảm ơn anh.

Introducing people formally and informally

INTRODUCING PEOPLE FORMALLY

A: Please meet Mr. Honda.

Xin vui lòng gặp ông Honda.

B: How do you do? Nice to meet you.

Xin chào. Hân hạnh được gặp ông.

C: How do you do?

Xin chào.

A: May I introduce our manager Mr. Jones?

Cho phép tôi giới thiệu giám đốc của chúng tôi – ông Jones.

B: How do you do? Glad to meet you.

Xin chào. Vui mừng được gặp ông.

C: How do you do?

Xin chào.

A: I'd like you to meet Mr. Taylor. He's our art director.

Tôi xin được giới thiệu ông Taylor với ông. Ông ấy là giám đốc mỹ thuật của chúng tôi.

Giới thiệu ai trang trọng và thân mật

GIỚI THIỆU AI TRANG TRỌNG

B: How do you do? Pleased to meet you.

Xin chào. Vui mừng được gặp ông.

C: How do you do?

Xin chào.

INTRODUCING PEOPLE INFORMALLY

GIỚI THIỆU AI THÂN MẬT

A: This is my wife Betty.

Đây là vợ tôi - Betty.

B: Hello.

Chào chị.

C: Hello.

Chào anh.

A: Meet my fiancée Paul.

Giới thiệu vị hôn phu của tôi - Paul.

B: Hi.

Chào anh.

C: Hi.

Chào chị.

Conversation openers: how to start talking with foreign guests and hosts

**Những câu mở đầu cuộc đàm thoại:
cách bắt chuyện với khách nước ngoài
và chủ nhân**

THANKING HOSTS OR GUESTS WHEN MEETING

CẢM ƠN CHỦ NHÂN HOẶC KHÁCH KHI GẶP NHAU

A: Thank you for coming to meet me.

Cảm ơn anh đã đến đón tôi.

B: Not at all.

Không có chi.

A: Thanks for inviting me.

Cảm ơn đã mời tôi.

B: You're welcome.

Không có chi.

A: Thanks for meeting me.

Cảm ơn đã đón tôi.

B: Don't mention (it).

Đừng bận tâm.

A: Thank you for inviting me.

Cảm ơn anh đã mời tôi.

B: It's a pleasure. (MORE FORMAL)

Thật vinh hạnh. (TRANG TRỌNG HƠN)

MAKING SUGGESTIONS (INFORMALLY)

ĐƯA ĐỀ NGHỊ (THÂN MẬT)

A: Let's go to the car.

Chúng ta hãy đến xe đi.

B: Sure.

Vâng.

A: Let's go for a drink.

Chúng ta hãy uống chút gì đó.

B: Sure.

Vâng.

A: Let's take a taxi.

Chúng ta hãy đón taxi đi.

B: Yes, of course.

Vâng, chắc chắn vậy.

MAKING SUGGESTIONS (MORE FORMALLY)

ĐƯA ĐỀ NGHỊ (TRANG TRỌNG HƠN)

A: Shall we go to the car?

Xin mời đến xe nhé.

B: Please.

Vâng.

A: Shall we go for a drink?

Xin mời uống chút gì đó nhé.

B: Certainly.

Được.

A: Shall we take a taxi?

Chúng ta dón taxi nhé.

B: Yes, of course.

Vâng, chắc chắn vậy.

GETTING ON FRIENDLY TERMS WITH PEOPLE

HÒA ĐỒNG THÂN THIỆN VỚI AI

A: By the way, please call me Barbara.

À này, xin cứ gọi tôi là Barbara.

B: Oh, you can call me (first name or nickname)

Ô, ông có thể gọi tôi là ... (tên hoặc biệt danh)

UNIT 11: PROBLEMS AT GRAPHIC

Making suggestions about work

Đưa đề nghị về công việc

A: Shall I telephone the suppliers?

Tôi sẽ gọi điện cho nhà cung cấp nhé.

B: Yes, please.

Vâng, cứ làm thế đi.

A: Shall we order some more?

Chúng ta sẽ đặt thêm một ít nhé.

B: Yes, of course.

Vâng, chắc chắn vậy.

A: Shall I get Susan on it?

Tôi sẽ nhờ Susan việc đó nhé.

B: No, that's alright.

Thôi, được rồi.

A: Shall I make it priority?

Tôi sẽ ưu tiên việc đó nhé.

B: Yes, of course.

Vâng, chắc chắn vậy.

A: Shall I leave a message?
Tôi sẽ để lại lời nhắn nhé.

B: Yes, please.
Thứa, vâng a.

A: Shall we place an ad in the newspaper?
Chúng ta sẽ đăng quảng cáo trên báo nhé.

B: No, that's alright.
Thôi, được rồi.

Asking for more details about work Hỏi thêm chi tiết về công việc

A: What would you like me to tell them?
Ông muốn tôi nói với họ điều gì a?

B: Tell them to deliver the order right away.
Hãy bảo họ giao hàng được đặt ngay đi.

A: When would you like to talk to her?
Ông muốn nói chuyện với cô ấy khi nào?

B: Send her in right away.
Đưa cô ấy vào ngay đi.

A: How many would you like to order?
Ông muốn đặt bao nhiêu hàng a?

B: Order thirty-thousand.
Hãy đặt 30 nghìn.

A: By when would you like it completed/finished?
Ông muốn nó được hoàn thành / xong khoảng chừng nào a?

B: I'll need it on Monday.
Tôi sẽ cần nó vào thứ hai.

A: What would you like me to ask them?
Ông muốn tôi yêu cầu họ điều gì a?

B: Ask them to call me back.
Hãy bảo họ gọi lại cho tôi.

UNIT 12: GETTING THE JOB DONE

Making inquiries on the telephone Hỏi tin qua điện thoại

A: I'd like to inquire about our order for brochures.

Tôi muốn hỏi về việc đặt hàng những tờ thông tin quảng cáo của chúng tôi.

B: We've just started printing them today.

Chúng tôi vừa bắt đầu in chúng hôm nay.

A: I'd like to place an ad in your classified section.

Tôi muốn đăng quảng cáo trong mục rao vặt của ông.

B: What size of ad would you like?

Cô muốn đăng quảng cáo cỡ nào?

A: I'd like some information about English language instruction.

Tôi muốn hỏi thông tin về việc dạy tiếng Anh.

B: Where would you like to have the instruction?

Cô muốn học ở đâu?

A: I'd like to book a seat on a direct flight to Tokyo next Friday.

Tôi muốn đặt trước một chỗ trên chuyến bay thẳng đi Tokyo thứ sáu tới.

B: May I have the name, please?

Xin vui lòng cho tôi được biết tên ạ.

A: I'd like to order a dozen boxes of computer paper.

Tôi muốn đặt 12 thùng giấy in cho máy vi tính.

B: What size of paper would you like?

Cô muốn giấy cỡ nào ạ?

Reporting about the work

Báo cáo về công việc

A: Have you found out about that order of brochures yet?

Cô đã tìm hiểu về việc đặt hàng các tờ thông tin quảng cáo chưa?

B: They said they had problems with the supply of paper.

Họ đã nói là họ gặp rắc rối với việc cung cấp giấy.

A: What did they tell you?

Họ đã nói gì với cô?

B: They told me they couldn't get certain types of paper.

Họ đã nói với tôi là họ không thể có một số loại giấy nào đó.

A: When will they be able to deliver the order?

Khi nào thì họ sẽ có thể giao hàng đã đặt?

B: They promised that the brochures would be here next Monday.

Họ hứa là những tờ thông tin quảng cáo sẽ được giao đến đây thứ hai tới.

A: How did the meeting with Mr. Honda go?

Cuộc họp với ông Honda tiến hành thế nào rồi?

B: He asked (me/us) to prepare a report for him/them.

Ông ấy đã bảo (tôi/chúng tôi) chuẩn bị một bản báo cáo cho ông ấy/họ.

A: What did you tell the suppliers?

Cô đã nói gì với các nhà cung cấp?

B: I told them to deliver the order right away.

Tôi đã nói họ giao hàng đã đặt ngay.

CONGRATULATIONS

Congratulating People

Chúc mừng ai

Congratulations on winning the ... award.

Xin chúc mừng đã đoạt được giải ...

Congratulations on passing your examinations.

Xin chúc mừng anh đã đậu kỳ thi.

Congratulations on your appointment.

Xin chúc mừng ông đã được bổ nhiệm.

Congratulations on your promotion.

Xin chúc mừng ông đã được thăng chức.

Congratulations on your engagement.

Xin chúc mừng cô đã đính hôn.

Congratulations on your marriage.

Xin chúc mừng anh về cuộc hôn nhân của anh.

Congratulations on the birth of your son.

Xin chúc mừng chị đã sinh con trai.

Expressing Condolence

Chia buồn

Please accept my deepest sympathy on the death of your father.

Xin chân thành chia buồn về sự ra đi của cha anh.

I was sad to hear about your accident.

Tôi rất đau lòng khi nghe tin anh bị tai nạn.

I was sorry to hear that you lost ...

Tôi rất đau lòng khi nghe tin là anh đã mất ...

VOCABULARY

A

able có thể 165

accountant nhân viên kế toán / kế toán viên 18

accounting department phòng / bộ phận kế toán 71

act out diễn, đóng kịch 60

ad mẫu quảng cáo 35

address địa chỉ 103

administration department phòng hành chính 147

advantage điều lợi 161

advertisement mẫu quảng cáo 129 see ad

agree đồng ý 134

air-conditioning hệ thống điều hòa không khí 47

airline agency hãng hàng không 84

airport sân bay 139

alley hẻm, con đường hẹp 87

announce thông báo, công bố 51

announce a call thông báo một cuộc gọi đến 93

apologize cáo lỗi, xin lỗi 38

applicant ứng viên, người nộp đơn 173

appointment cuộc hẹn 40

argument cuộc tranh luận 85

arrange sắp xếp 127

arrive đến 55

assignment nhiệm vụ được giao 139

at the end of the hall ở cuối hội trường 70

attract thu hút, gọi 56

attracting (someone's) attention thu hút sự chú ý của ai 139

auditing department phòng kiểm toán 147
auditor kiểm toán viên 148
available có mặt, có sẵn 51
award giải thưởng 180

B

bad back đau lưng 45
banker ngân hàng 42
be away đi vắng 132
be in có mặt ở cơ quan 127
beach bãi biển 42
behind phía sau 74
block dãy phố 81
blotting pad tệp giấy thấm 21
bookcase tủ sách 21
bookstore hiệu sách 84
borrow mượn 46
brochure tờ thông tin quảng cáo 18
building tòa nhà 68
businessman (-men) doanh nhân 42

C

calculator máy tính 21
calendar tấm lịch tháng 21
call (someone) back gọi điện lại (cho ai) 105
caller người gọi 94
cancel hủy bỏ 155
canteen căn-tin 72
car park bãi đậu xe 157
carbon paper giấy than 21
catalogue ca-ta-lô, sách hàng mẫu 21

- certain** nào đó 165
certificate giấy chứng nhận 23
cheat (noun) sự lừa dối, gian lận 130
chief accountant kế toán trưởng 48
classified pages các trang rao vặt 161
classified section mục rao vặt 167 see **classified pages**
clerk thư ký, người bán hàng 19
client khách hàng 127
clipping mẫu được cắt ra từ báo 161
cold (have a cold) sự cảm lạnh 47
colleague đồng nghiệp 16
combination sự kết hợp 71
command mệnh lệnh 161
complete hoàn thành 31
computer máy vi tính 21
condolence sự ưu phiền, sự đau buồn 180
confirm xác nhận 38
congratulate chúc mừng 41
congratulations xin chúc mừng 180
consulting tham vấn 161
container thùng chứa 21
contest cuộc thi 182
contract bản hợp đồng 45
courtesy lời nói lịch sự 32
credit manager trưởng phòng tín dụng 148
cross (verb) băng qua 87
culture văn hóa 25
curtain call phần tổng kết (các từ và cụm từ quan trọng) đáp án 189
cutter bar bàn cắt giấy 21

D

daily (newspaper) hàng ngày (báo) 161

date ngày 122
definitely chắc chắn 165
delay sự chậm trễ, trì hoãn 164
delete bỏ 41
deliver giao, phát 154
department phòng, bộ phận 71
desk chair ghế xoay 21
desk drawer ngăn kéo ở bàn làm việc 21
detail chi tiết 127
diary nhật ký, sổ ghi công việc hàng ngày 21
dictionary từ điển 24
different khác 71
direct flight chuyến bay thẳng 167
disagree không đồng ý 134
discuss bàn bạc, thảo luận 122
disgusting đáng ghét 85
diskette đĩa mềm vi tính 21
disturb làm phiền 176
division bộ phận 147
dossier hồ sơ 45
down the hall xuống hội trường 71
dozen 12 167
drawer ngăn kéo 18

E

elevator thang máy 71
elsewhere nơi khác 155
empty trống, rỗng 46
encore (noun) sự diễn lại 179
engagement sự hứa hôn 182
engineer kỹ sư 70
enter vào 66

envelope bao thư 21
equipment thiết bị 16
exactly một cách chính xác 71
experience kinh nghiệm, việc trải qua 158
explain giải thích 71
extend mở rộng, chuyển 95
extension đường dây, máy phụ 108

F

facility tiện ích 79
factory nhà máy 165
factory manager giám đốc nhà máy 148
fast food restaurant nhà hàng bán thức ăn nhanh 82
fax machine, facsimile máy fax 21
female nữ 161
fictitious tưởng tượng, giả tưởng 17
file hồ sơ 18
filming cabinet tủ đựng hồ sơ 18
finance tài chính 147
find out (found out) tìm hiểu, tìm ra 169
firm hãng 160
first đầu tiên, thứ nhất 71
first name tên 112
fix an appointment sắp xếp, ấn định một cuộc hẹn 45
floppy đĩa mềm vi tính 168
fluent trôi chảy, lưu loát 35
foreign thuộc nước ngoài 29
foreign department manager trưởng phòng đối ngoại 148
foreigner người nước ngoài 36
formal trang trọng 42
fountain, water fountain vòi nước, bình nước 21

G

- general manager** *tổng giám đốc* 148
glad *vui mừng* 146
glue *keo dán* 21
graduation *sự tốt nghiệp* 182
greet *chào* 51
guest *khách* 139

H

- habit** *thói quen* 25
hall *hội trường* 70
have a look around *xem quanh* 18
hire *thuê* 17
hold (someone's) calls *giữ máy điện thoại* 39
host *chủ nhân, công ty chủ nhà* 139
human resources department *phòng nhân sự* 148 *see personnel department*

I

- immediately** *ngay lập tức* 155
in front of *phía trước* 75
incoming call *cuộc gọi đến* 94
informal *thân mật* 42
information *thông tin* 21
inquire (verb) *hỏi tin* 164
inquiry (noun) *sự thắc mắc* 163 *see inquire*
instruction *sự giảng dạy* 38
intercom *máy nội bộ* 94
(to be) interested (in) *quan tâm đến* 127
international *quốc tế* 143
introduce *giới thiệu* 127

invoice *hóa đơn* 35
isn't in *không có mặt ở cơ quan* 104

J

jamming *bị kẹt, bị ách tắc* 157
join *tham gia, gia nhập* 145

K

keyboard *bàn phím* 21

L

lawyer *luật sư* 34
leave (*verb*) *rời, ra về* 105
letter basket *rổ đựng thư* 21
license *giấy phép* 23
lift (*noun*) *thang máy* 71 *see elevator*
lift (*verb*) *nhắc lên* 45
line *dường dây* 94
located *dóng, tọa lạc* 74
logging *việc đốn gỗ* 165
looking forward to *mong chờ* 166

M

magazine *tạp chí* 21
mail *thư* 28
make yourself at home *cứ tự nhiên* 18
manage (*verb*) *xoay xở, sắp xếp* 125
manager *giám đốc, trưởng phòng* 17
managing director *giám đốc điều hành* 148
marketing department *phòng, bộ phận tiếp thị* 148 *see sales department*

marketing manager trưởng phòng tiếp thị 148 *see sales manager*
match (verb) kết 159
matter vấn đề 123
maybe có lẽ 80 *see also perhaps*
mean có ý 59
meet gặp 125
meeting cuộc họp 61
mention đề cập 140
message lời nhắn 49
mistake lỗi sai 130
monitor màn hình 21
movie theater rạp chiếu phim 84

N

near gần 75
neatly một cách ngăn nắp 49
neighborhood vùng, xóm 84
next to cạnh 71
no-smoking area khu vực không hút thuốc 48
notepad tập giấy để viết 21

O

occupation nghề nghiệp 16
offer (noun) sự biếu, cho 127
office automation việc sửa chữa, bảo trì thiết bị văn phòng 157
office manager trưởng phòng hành chính 17
on the corner of ở góc 75
operator nhân viên tổng đài 19
opposite đối diện 71
order đặt, đơn đặt hàng 154
ought to nên, phải 80

out of order *bị hỏng* 47
out of, to be out of something *hết, cạn* 39
out of town *ra khỏi thành phố* 125
outstanding *nổi bật* 160
overture *phân dạo đầu, tổng quan* 11

P

P.C. *máy vi tính cá nhân* 21 *see computer*
paper clip *kẹp giấy* 21
paperweight *cái chặn giấy* 21
pass *đi qua* 87
perfect *hoàn hảo* 24
perfectly *một cách hoàn hảo* 133
perhaps *có lẽ* 80
permission *sự cho phép* 38
personality *cá tính, tính cách* 161
personnel department *phòng nhân sự* 147
personnel manager *trưởng phòng nhân sự* 148
photocopier *máy chụp bản sao* 21
photocopy *bản sao chụp* 45
place (our) business *giao dịch, làm ăn* 155
pleased *vui mừng, hài lòng* 146
polite *lịch sự* 42
politician *chính trị gia* 42
possible *có thể được* 125
practice (noun), practise (verb) *sự luyện tập, luyện tập* 24
preparation *sự chuẩn bị* 130
printer *máy in* 154
priority *sự ưu tiên* 156
product *sản phẩm* 127
production manager *trưởng phòng sản xuất* 72
promise *hứa* 170

- promotion** sự lên chức 147
propose đề nghị 134
public relations đối ngoại 147
punch cái bấm lỗ tròn 21
purchasing department phòng, bộ phận thu mua 147

Q

- quiz** cuộc đố vui 11

R

- radio** máy phát thanh 45
railway station nhà ga xe lửa 145
re-routed thay đổi lộ trình 168
reaction phản ứng 174
reading lamp đèn để đọc sách 21
rear, back phía sau 23
reason lý do 38
receive (someone) tiếp đón (ai) 51
reception bộ phận, bàn tiếp tân 42
receptionist nhân viên tiếp tân 19
recommend giới thiệu 127
refuse từ chối 38
registered mail thư bảo đảm 160
regular thường xuyên 127
reminder điều, người nhắc nhở 160
remittance món tiền nhận qua bưu điện 160
repair sửa chữa 70
repeat nhắc lại 105
report bản báo cáo 28
request lời yêu cầu 38
require đòi hỏi 161

restriction sự hạn chế 165
résumé bản lý lịch 173
revenue department phòng, bộ phận doanh thu; phòng thuế vụ 45
right away ngay lập tức 36
runner-up người về nhì 180

S

sales department bộ phận kinh doanh 147
sales manager trưởng phòng kinh doanh 72
school days những ngày còn đi học 145
scissors, pair of scissors cái kéo 21
second thứ hai (số thứ tự) 70
secretary thư ký 17
section khu 147
service sự phục vụ, dịch vụ 127
settle a bill thanh toán hóa đơn 160
shelf cái kệ 23
shipment việc vận chuyển 168
shortage sự thiếu hụt 165
should nên 80 see also ought to
show (someone) in đưa (ai) vào 53
show (someone) around đưa (ai) đi xem quanh 17
situation tình huống 64
slash dấu chéo 107
sneak trốn, lén đi 37
software phần mềm 143
spell đánh vần 106
square, set square thước ê ke 21
stairs cầu thang 71
staple kim bấm giấy 21
stapler cái bấm giấy 21
stationery văn phòng phẩm 16

steal (stole) ăn cắp 157
straight thẳng 87
stranger người lạ 42
stroke dấu chéo 107 see slash
studio phòng làm việc, phòng thu hình 72
suggestion lời đề nghị 64
suit phù hợp, thuận tiện 125
supermarket siêu thị 84
supervisor người quản lý 159
supplier người, nhà cung cấp 156
supply (verb) cung cấp 165
suppose giả sử 145
surname họ 112
surprise sự kinh ngạc 50
swimming pool hồ bơi 84
switchboard tổng đài 21
switchboard operator nhân viên tổng đài 101
swivel chair ghế xoay 21 see desk chair
sympathy sự chia buồn 184

T

take dẫn, đưa 103
tape băng từ 21
telephone máy điện thoại 21
terrible kinh khủng 157
third thứ ba (số thứ tự) 71
thumbtack đinh bấm 21
'till you get to, until you get to đến khi bạn đến 87
time giờ, thời gian 122
toilet article đồ dùng cá nhân 24
tour guide hướng dẫn viên du lịch 149
tourist du khách 42

tower tháp 68
trade show cuộc triển lãm, trưng bày thương mại 130
training sự đào tạo 148
translator người biên dịch 141
trip chuyến đi 130
try thử, cố gắng 124
turn down vặn nhỏ âm lượng 45
turn up vặn lớn âm lượng 48
type loại 165
typewriter máy chữ 21
typing paper giấy đánh máy 21
typist thư ký đánh máy 19

U

unexpected bất ngờ 58
urgently khẩn cấp 161

W

warehouse manager trưởng phòng kho vận 148
waste basket giỏ đựng rác 21
write down ghi lại 103

Y

yet chưa 28

K EY TO GAMES AND EXERCIES

KEY #1: QUIZ, QUIZ, QUIZ! ROUND #1

- Plastic surgery
 - The English expression *A New Face* means a new person in a group of colleagues, friends or people who already know each other.
- So, the correct answer was "**a new employee.**".

(3 points)

☞ DONT FORGET TO NOTE YOUR POINTS ON YOUR SCORECARD! (PAGE 14) ☝

KEY #2: QUIZ, QUIZ, QUIZ! ROUND #2

The English word *punch* can have many different meanings. It can mean:

1. A small tool for making small holes in paper, wood, etc.
2. A blow with the fist.
3. A drink with two or more fruit juices, water, sugar and sometimes wine or spirits.

So, the correct answer was "**give him a small machine to make little holes in paper.**".

(3 points)

☞ DONT FORGET TO NOTE YOUR POINTS ON YOUR SCORECARD! (PAGE 14) ☝

KEY #3:

Unit 1: Exercise 2: AT THE OFFICE

photocopier: A: Where is the photocopier?

B: It's in the rear.

waste basket: A: Where is the waste basket?

B: It's near the left desk.

computer: A: Where is the computer?

B: It's on the rear desk.

scissors: A: Where are the scissors?

B: They're on the right desk.

account files: A: Where are the account files?

B: They are in the left filing cabinet, in the second drawer from the bottom.

reports: A: Where are the reports?

B: They are in the right filing cabinet, in the second drawer from the top.

office license: A: Where is the office license?

B: It's in the bookcase, on the top shelf.

dictionary: A: Where is the dictionary?

B: It's in the bookcase, on the second shelf from the top.

calculator: A: Where is the calculator?

B: It's on the left desk.

KEY #4: QUIZ, QUIZ, QUIZ! ROUND #3

The word *a model* can have many different meanings in English. In fact, the word *a model* can have 16 different meanings in English. It can mean among others:

1. A standard or an example for other people to follow.
2. A person who serves as an example for an artist, photographer, painter, etc.

3. A person, especially a beautiful woman, whose job is to show or demonstrate a product; a fashion model.

So, the correct answer was "**an example of a very good secretary.**".

(3 points)

☞ DON'T FORGET TO NOTE YOUR POINTS ON YOUR SCORECARD! (PAGE 14) ☞

KEY #5:

Unit 2: Exercise 1: GET THE LITTLE THINGS RIGHT

?????????????????	YES	NO
1. Is there anything wrong with the air-conditioning?	Yes, there is.	No, there isn't.
2. Are there any important letters for me?	Yes, there are.	No, there aren't.
3. Has the manager come in yet?	Yes, he has. Yes, she has.	No, he hasn't. No, she hasn't.
4. Did you work last Saturday?	Yes, I did.	No, I didn't.
5. Is our lawyer coming today?	Yes, he is. Yes, she is.	No, he isn't. No, she isn't.
6. Did you see our ad in the newspaper yesterday?	Yes, I did.	No, I didn't.
7. Have you completed the S.A.S. dossier yet?	Yes, I have.	No, I haven't.
8. Do you know Mr. Jones from IBM?	Yes, I do.	No, I don't.
9. Does the new secretary speak French?	Yes, she does.	No, she doesn't.
10. Are you fluent in English?	Yes, I am.	No, I'm not.
11. Have you booked my flight to Tokyo yet?	Yes, I have.	No, I haven't.
12. Is there any coffee left for me?	Yes, there is.	No, there isn't.

KEY #6:

Unit 2: Exercise 2: A MODEL SECRETARY

You could replace “Of course” with “Certainly” in the following answers.

1. Did you work last Saturday? No, I'm afraid I didn't, sir.
2. Is our lawyer coming today? Certainly, sir. He is coming at eleven o'clock.
3. Have you completed the Leyland report yet? I need it. Yes, of course, I have, sir. Here you are.
4. Is there anything wrong with the air-conditioning? Yes, I'm afraid that there is, sir.
5. Have you sent Sun Tours their invoice yet? No, I'm afraid that I haven't, sir.
6. Does the new secretary speak French? Yes, of course, she does, sir.
7. Has the manager come in yet? No, I'm afraid that he hasn't, sir.
8. Are there any letters for me? Yes, of course, there are, sir. Here you are.
9. Did you see our ad in the newspaper yesterday? Yes, of course, I did, sir.
10. Do you know Mr. Jones from IBM? No, I'm afraid I don't, sir.
11. Is there any coffee left? Yes, of course, there is, sir.
12. Are you fluent in English? Yes, of course, I am, sir. OR No, I'm afraid that I'm not, sir.

KEY #7: QUIZ, QUIZ, QUIZ! ROUND #4

- sneak
- permission

So, the correct answer was **“ask your foreign boss for permission.”**

(3 points)

KEY #8: QUIZ, QUIZ, QUIZ! ROUND #5

The idiom “cut (something) out” can mean:

1. delete or omit something
2. leave suddenly
3. refrain from or stop doing something

So, the correct answer was **“stop congratulating him and go on with your job.”**.

(3 points)

KEY #9:

Unit 3: **CHECK THIS !!!**

WITH YOU SPEAK	FORMAL ENGLISH	INFORMAL ENGLISH
your best friend		✓
your manager	✓	
your banker	✓	
your old friend at a party		✓
the man of the shop near your home		✓
a politician at a reception	✓	
a foreign businessman	✓	
a tourist on the beach	✓	✓

KEY #10:

Unit 3: Exercise 1: **ASKING PEOPLE TO DO THINGS**

You could replace “Yes, of course” with “Certainly” in the following answers.

PARTNER A	PARTNER B
1. A MANAGER: Could you hold my calls for a while? OR Would you mind holding my calls for a while?	A SECRETARY: Yes, of course, sir. OR Certainly, sir.
2. AN AUDITOR: Could you get me last year's balance sheet? OR Would you mind getting me last year's balance sheet?	AN ACCOUNTANT: I'm afraid last year's balance sheet is at the revenue department.
3. A MANAGER: Could you fix an appointment for me with Mr. Honda of Toyisha Co., Ltd. right away? OR Would you mind fixing an appointment for me with Mr. Honda of Toyisha Co., Ltd. right away?	A SECRETARY: Certainly, sir, I'll do it right away. OR I'll fix one right away.
4. A SECRETARY: Could you help me to move the heavy photocopier? OR Can you help me to move the heavy photocopier?	A SECRETARY: I'm sorry, but I have a bad back and I can't lift heavy things.
5. A MANAGER: Could you get the Graphic dossier for me? OR Do you mind getting the Graphic dossier for me?	A SECRETARY: Certainly, here you are, sir. OR Yes, of course, here you are, sir.
6. AN OFFICE MANAGER: Can you turn down your radio a little?	A CLERK: Yes, of course. (I'll do it right away.)
7. A MANAGER: Could you make two photocopies of the Graphic contract?	A CLERK: I'm afraid the photocopier is out of order for the moment.
8. A SECRETARY: Can you pass the liquid paper?	A SECRETARY: Sure, here you are.
9. A MANAGER: Could you cancel my appointment with my doctor?	A SECRETARY: Yes, of course, sir.
10. A MANAGER: Could you/Can you make some fresh coffee?	A CLERK: I'm sorry, but we're out of coffee.

KEY #11:

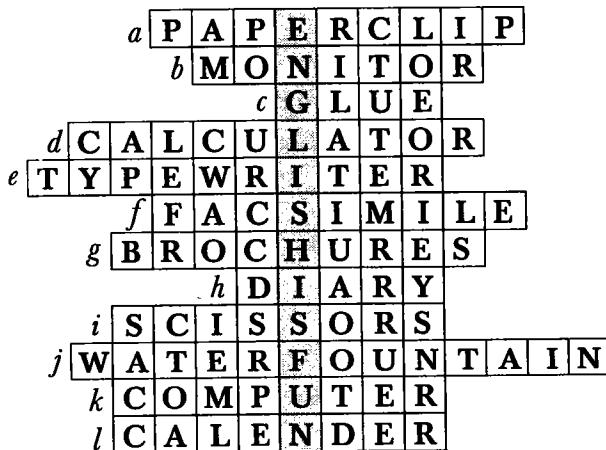
Unit 3: Exercise 2: ASKING FOR PERMISSION

In the following questions and answers, you could say:

- "Do you mind if I" or "Would you mind if I" or "Could I"
- "Can I" or "Could I"
- "Yes, of course" or "Certainly" or "Please do"
- "Go right ahead" or "Sure" or "Yes, of course"
- "I'm afraid" or "I'm sorry" or "Well, actually" or "I'd rather you didn't"

PARTNER A	PARTNER B
1. A VISITOR AT AN OFFICE. Do you mind if I smoke?	A RECEPTIONIST. I'm afraid the reception is a no-smoking area, sir.
2. A SECRETARY. Do you mind if I move some of the office furniture, sir?	A MANAGER. Go right ahead. OR Yes, of course.
3. A SECRETARY. Do you mind if I go home a little earlier today? My mother is at the hospital.	AN OFFICE MANAGER. I'd rather you didn't, there is a lot of work at the office today.
4. AN ACCOUNTANT. Could I speak with you for a minute?	A CHIEF ACCOUNTANT. Sure.
5. A SECRETARY. Can I turn up the air-conditioning a little?	AN OFFICE MANAGER. I'm sorry, but I've got a cold.
6. A VISITOR AT AN OFFICE. Do you mind if I use the telephone?	A RECEPTIONIST. I'm afraid the telephone is out of order, sir.
7. A CLERK. Could I take the empty cups?	A MANAGER. Sure, go right ahead.
8. A SECRETARY. Could I borrow your English dictionary?	A SECRETARY. Sure, here you are.

KEY #12: CROSSWORD: OFFICE TOOLS & EQUIPMENT



So, the surprise message is : “ENGLISH IS FUN”.

KEY #13:

Unit 4: Exercise 1: A HOLLYWOOD SECRETARY

1. – Now, where is the *#!%?
 - Good morning. May I help you, sir?
 - Morning. I want to see your #\$\$%* manager, Spielcas.
2. – Have you got / Do you have an appointment, sir?
 - No, I don't need an appointment if I want to see him.
3. – May I have your name, sir?
 - Yes, I am Mr. T. . “Mean” Mr. Rambo T..
4. – Spielcas?
 - Mr. Rambo T. is here to see you, sir.
 - Send him in, please.
5. – Mr. (Rambo) T. ...? Mr. Spielcas will see you now, sir.
If you'll just come/follow me.
 - Good.
6. – NOW, WHERE IS THE *#\$\$%?

KEY #14: QUIZ, QUIZ, QUIZ! ROUND #6

- “Again, please” means more something like, “Do it again, please.”
- “Pardon me?” or “I beg your pardon?” is what you say when you don't understand people or didn't hear what people said.

So, the correct answer was “**Pardon me?**”.

(3 points)

KEY #15:

Unit 4: Exercise 2: APOLOGIZING FOR THE BOSS

1. I'm afraid Mr. Smith hasn't come back from lunch yet. If you'd like to take a seat for a moment.
2. I'm afraid the manager is in a meeting at the moment. If you'd like to make a new appointment. OR If you'd like to leave a message.
3. I'm afraid Mr. Lee is in the States/U.S.A./America at the moment. If you'd like to leave a message.
4. I'm afraid Mr. Travis is just on the telephone. If you'd like to take a seat for a moment.
5. I'm afraid Mr. Stuck hasn't come in yet. If you'd like to take a seat for a moment. OR If you'd like to leave a message. OR If you'd like to come back later.
6. I'm afraid Mr. Slack is on vacation at the moment. If you'd like to leave a message. OR If you'd like to make a new appointment.
7. I'm afraid the manager is still in a meeting. If you'd like to take a seat for a moment. OR If you'd like to leave a message.
8. I'm afraid Mr. Lucky is in the hospital at the moment. OR I'm afraid Mr. Lucky is ill/sick today. If you'd like to leave a message. OR If you'd like to come back later. OR If you'd like to make a new appointment.

KEY #16: HOW MUCH DO YOU WANT TO LEARN ENGLISH?

Check the following key to see how much you want to learn or improve your English.

	YES	NO
1	5	0
2	0	5
3	0	5
4	0	5
5	0	5
6	0	5
7	0	5
8	5	0
9	5	0
10	5	0
11	0	5
12	0	5
13	0	5
14	0	5
15	5	0

00 - 40:

An extremely low score. You must change your attitude to studying English immediately. Contact a good teacher right away or you will never find a good job.

45 - 55:

An average score. You often realize that your English could still be improved a lot and you honestly try to learn more, but you are a little bit lazy at times.

60 - 75:

Congratulations! You really do everything you can to improve your English.

KEY #17:

Unit 5: Exercise 1: THE GRAPHIC TOWER BUILDING

1. Susan's desk:

A: Where is Susan's desk?

B: It's over there, the first desk on the right.

2. the sales manager's office:

A: Where is the sales manager's office?

B: It's on the second floor, the last door/room on the right.

3. the studio:

A: Where is the studio?

B: It's on the third floor, the last door/room on the right.

4. the production manager's office:
A: Where is the production manager's office?
B: It's on the second floor, the second door/room on the right.
5. the canteen:
A: Where is the canteen?
B: It's on the third floor, the last door/room on the left.
6. the accounting department:
A: Where is the accounting department?
B: It's on the second floor, next to the elevator/lift.
7. Mr. Travis' office:
A: Where is Mr. Travis' office?
B: It's on the second floor, the first door/room on the right. ⚡
It's on the second floor, opposite the elevator/lift.

KEY #18:

Unit 5: Exercise 2: HOW WELL DO YOU KNOW YOUR CITY?

1. the Siam Intercontinental Hotel:
A: Where is the Siam Intercontinental Hotel?
B: It's on Rama I Road, next to Siam Center.
2. Dunkin Donuts:
A: Where is Dunkin Donuts?
B: It's on Rama I Road, in front of Siam Theater/next to Pizza Hut.
3. the MBK Shopping Center:
A: Where is the MBK Shopping Center?
B: It's on Phraya Thai Road, opposite Siam Square.
4. the Coca Restaurant:
A: Where is the Coca Restaurant?
B: It's on Henry Dunant Road, opposite the Police Department/near the Canton Restaurant.
5. the D K Bookstore:
A: Where is the DK Bookstore?
B: It's in Siam Square, behind the Lido Theater.

6. the National Stadium:
A: Where is the National Stadium?
B: It's on Rama I Road, opposite the Tokyu Department Store.
7. the Canton Restaurant:
A: Where is the Canton Restaurant?
B: It's on Henry Dunant Road, opposite the Police Department/near the Coca Restaurant.
8. the A & W Optician's:
A: Where is the A & W Optician's?
B: It's in Siam Square, near the Bank of Ayudhya/Benetton. OR It's in Siam Square, opposite Hoburger.
9. Siam Center:
A: Where is Siam Center?
B: It's on Rama I Road, opposite Siam Theater/next to the Siam Intercontinental Hotel.
10. Mr. Donut:
A: Where is the Mr. Donut?
B: It's in Soi 1, opposite the Scala Theater.

KEY #19: QUIZ, QUIZ, QUIZ! ROUND #7

- If you tell the visitor that you don't know, you are not being very helpful and you are probably lying.
- If you tell the visitor about an expensive restaurant, you are not being very helpful or honest. Maybe he will feel that you are trying to make him spend a lot of money in your country.
- If you ask him what food he likes to eat, you can probably suggest him a restaurant that he will really like.

So, the correct answer was "**ask the visitor what kind of food he likes to eat.**".

(3 points)

KEY #20: QUIZ, QUIZ, QUIZ! ROUND #8

- When you say don't know, you are probably lying.
- When you say something to make the visitor happy, you will probably make the visitor very angry when he finds out that you were joking.
- When you tell the visitor to wait for a moment and quickly consult this book somewhere where the visitor cannot see you, you can probably explain the way correctly and you are a model employee.

So, the correct answer was "tell the visitor to wait for a moment and quickly consult **this book somewhere where the visitor cannot see you.**"

(3 points)

KEY #21:

Unit 6: Exercise 1: IN THE NEIGHBORHOOD

You could use any of the four different questions of the Focus #1 window to ask about the different places near the Graphic Building.

Apart from the following correct answers, you could also answer about one of the other movie theaters, restaurants, banks, etc. in Siam Square. You could either use "maybe" or "perhaps" and "ought to" or "should" in your answers.

1. a movie theater:

- A: Could you tell me if there is a movie theater near here?
- B: Certainly, sir/miss/ma'am. Perhaps you ought to try the Scala Theater. It's in Soi 1, near the corner.

2. any American coffee shops:

- A: Do you know if there are any American coffee shops near here?
- B: Certainly, sir/miss/ma'am. Maybe you should try Dunkin Donuts. It's on Rama 1 Road, in front of Siam Theater.

3. a bookstore

- A: Is there a bookstore near here?
- B: Certainly, sir/miss/ma'am. Maybe you should try DK Book Store. It's in Siam Square, behind the Lido Theater.

4. a swimming pool:

A: Could you tell me if there is a swimming pool near here?

B: I'm afraid there isn't. / I'm sorry, I don't know.

5. any fast food restaurants

A: Are there any fast food restaurants near here?

B: Certainly, sir/miss/ma'am. Perhaps you ought to try McDonald's. It's in Siam Center opposite the Lido Theater. OR It's on the ground floor/first floor in Siam Center, opposite the Lido Theater.

6. any good Chinese restaurants

A: Are there any good Chinese Restaurants near here?

B: Certainly, sir/miss/ma'am. Maybe you should try the Canton Restaurant. It's on Henry Dunant Road, opposite the Police Department.

7. a bank

A: Is there a bank near here?

B: Certainly, sir/miss/ma'am. Maybe you should try the Bangkok Bank. It's on Rama 1 Road, near Siam Theater/Shakey's.

8. a first class hotel

A: Is there a first class hotel near here?

B: Certainly, sir/miss/ma'am. Perhaps you ought to try Siam Intercontinental Hotel. It's on Rama 1 Road, next to Siam Center.

9. a supermarket

A: Is there a supermarket near here?

B: Certainly, sir/miss/ma'am. Perhaps you ought to try Mahboonkrong Center. There's a supermarket on the third floor.

10. any good night clubs

A: Are there any good night clubs near here?

B: I'm afraid there aren't. / I'm sorry, I don't know.

11. a hospital

A: Is there a hospital near here?

B: Certainly, sir/miss/ma'am. Maybe you should try Chulalongkorn Hospital. It's on Henry Dunant Road, opposite Chulalongkorn University.

12. any airline agencies

- A: Are there any airline agencies near here?
B: Certainly, sir/miss/ma'am. Maybe you should try SAS. It's on Rama 1 Road, near the Bangkok Bank/on the corner of Soi 6.

KEY #22: UNCLE BOB'S STORY

- The words of the two other Beatles:

RINGO: The Party is on the near right corner.

JOHN: Please, boys, the Party is on the far right corner.

- The correct answer was "**All four Beatles are correct.**". (C)

KEY #23:

Unit 6: Exercise 2: GIVING DIRECTIONS

Open Dialogue

visitor: Excuse me, miss/sir ...?

YOU: Yes, sir?

visitor: Could you tell me how I can get to Siam Theater from here?

YOU: Certainly, sir. Walk out of the office and turn right. Walk along Phraya Thai Road and turn right at the traffic lights/crossroad/Rama 1 Road. Walk along Rama 1 Road (pass Kentucky Fried Chicken/the Pizza Hut). Siam Theater is (on the right) behind Dunkin Donuts.

visitor: Thank you very much.

YOU: You're welcome, sir.

KEY #24:

Unit 6: Exercise 2: GIVING DIRECTIONS

Roleplay

You could use any of the following questions to ask about the different places in Bangkok:

- Could you tell me how I can get to ...?
- Can you tell me the best way to get to ...?
- How can I get to ...?

Apart from the following correct answers, you can also have slightly different answers which may be correct.

1. YOU ARE AT THE GRAPHIC TOWER BUILDING:

Siam Intercontinental Hotel

- A:** Could you tell me how I can get to Siam Intercontinental Hotel?
B: Certainly, sir. Walk out of the office and turn right. Walk along Phraya Thai Road and turn right at the traffic lights/crossroad/Rama 1 Road. Walk along Rama 1 Road, cross the foot bridge and pass Siam Center. Siam Intercontinental Hotel is next to Siam Center.

the Bangkok Bank

- A:** Can you tell me the best way to get to the Bangkok Bank?
B: Certainly, sir. Walk out of the office and turn right. Walk along Phraya Thai Road and turn right at the traffic lights/crossroad/Rama 1 Road. Walk along Rama 1 Road, pass Siam Theater, the Bangkok Bank is near Siam Theater/Shakey's.

Sea Fah Restaurant

- A:** How can I get to Sea Fah Restaurant?
B: Walk out of the office and turn left. Walk along Phraya Thai Road and turn left at the first soi. Walk along the soi 'till you get to the police booth/police station. Sea Fah Restaurant is behind the police booth/police station.

- Shakey's Pizza
 - A:** How can I get to the Shakey's Pizza?
 - B:** Walk out of the office and turn right. Walk along Phraya Thai Road and turn right at the traffic lights/crossroad/Rama 1 Road. Walk along Rama 1 Road, 'till you get to Siam Theater. Shakey's Pizza is next to/in front of Siam Theater.
- 2. YOU ARE AT DUNKIN DONUTS:**
 - DK Bookstore
 - A:** How can I get to the DK Bookstore?
 - B:** Walk out of the coffee shop/restaurant and turn left. Walk along Rama 1 Road 'till you get to the Lido Theater and turn left. DK Bookstore is behind the Lido Theater.
 - the Coca Restaurant
 - A:** How can I get to the Coca Restaurant?
 - B:** Walk out of the coffee shop/restaurant and turn right. Walk along into Siam Square, pass Siam Theater and turn left at the next/first Soi. Walk along the Soi 'till you get to Henry Dunant Road. The Coca Restaurant is on the (left) corner.
 - the British Council
 - A:** How can I get to the British Council?
 - B:** Walk out of the coffee shop/restaurant and turn left. Walk along Rama 1 Road 'till you get to the Lido Theater and turn left. The British Council is in the block behind the Lido Theater.

KEY #25: QUIZ, QUIZ, QUIZ! ROUND #9

- It is very impolite to quickly drop the receiver.
- It is rather dumb to ask, "Is that SE-Education?" since the operator already told you that you are talking with someone at the City Bank.
So, the correct answer was "**I'm sorry. I've got the wrong number.**".
(3 points)

KEY #26: MR. TRAVIS'S FAVORITE RESTAURANT

Walk out of the office. Turn right. Walk along Phraya Thai Road. Turn right at Rama 1 Road. Pass the Lido (Theater). At the right, under the footbridge (is) Kentucky Fried Chicken.

So Mr. Travis's favorite restaurant is "**Kentucky Fried Chicken.**".

KEY #27:

Unit 7: Exercise 1: THE TELEPHONE OPERATOR AT WORK #1

OPEN DIALOGUE

OPERATOR: Link Letter. Good morning. Can I help you?

or Link Letter. Good afternoon. May I help you?

CALLER: I'd like to speak to the manager, please?

or Could I speak to the manager, please?

or May I speak to the manager, please?

OPERATOR: Who's calling, please?

CALLER: (name) of (company).

OPERATOR: Hold the line, please, Olympia.

or Just a moment, please, miss.

KEY #28:

Unit 7: Exercise 2: THE TELEPHONE OPERATOR AT WORK #2

OPEN DIALOGUE

YOU: **IBM. Good morning. Can I help you?**

or **IBM. Good afternoon. May I help you?**

caller: Could I speak to the manager, please?

YOU: **Who's calling, please?**

caller: This is Fred Cash of Angel Enterprises.

YOU: Hold the line, please, Mr. Cash.

caller: Thanks.

You contact the manager on the intercom

manager: Baker speaking?

YOU: Mr. Cash (from Angel Enterprises) is on the line for you, sir.

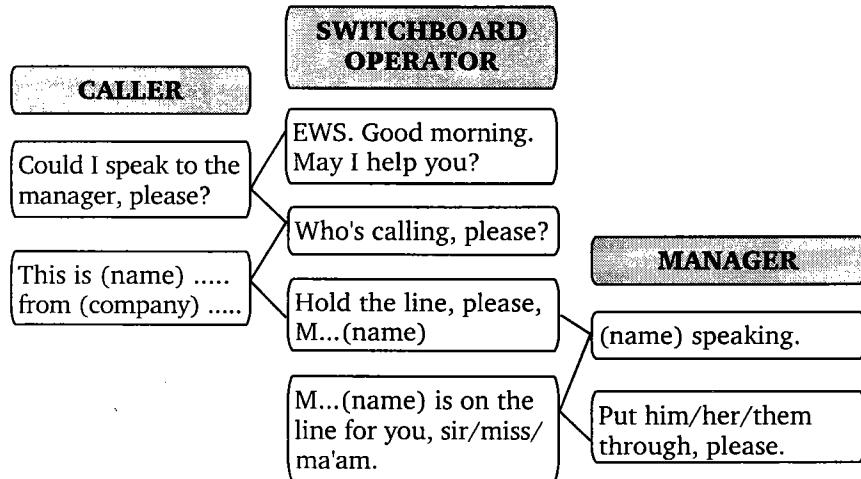
or Mr. Cash (from Angel Enterprises) is on the phone for you, sir.

manager: Put him through, please.

KEY #29:

Unit 7: Exercise 2: THE TELEPHONE OPERATOR AT WORK

ROLEPLAY



KEY #30: QUIZ, QUIZ, QUIZ! ROUND #10

- If you ask the caller how to spell his name, you will write it down correctly and your boss will be very happy and say that you are a model employee.
- If you don't bother to write down the caller's name and maybe the message, you are a bad secretary and your boss will be very angry with you and maybe tell you to find another job.
- If you guess how to write the caller's name, you will probably write it wrong, and if you then later have to write the caller a letter with the name spelled wrongly, it will be very impolite.

So, the correct answer was "**ask the caller to spell it.**".

(3 points)

KEY #31:

Unit 8: Exercise 1: ADDRESSES AND TELEPHONE NUMBERS

Addresses:

- 15/2 Oxford Street, Leeds: fifteen slash two Oxford Street, Leeds.
- 27/55 Woods Road, Paddington: twenty-seven slash fifty-five, Woods Road, ...
- 103 Oak Street, Kansas City: one-oh (zero)-three, Oak Street, ...
- 23/11-13 ABC Bldg., Sunset Drive, L.A., California: twenty-three slash eleven to thirteen, ABC Building, ...
- 75/207 Broadway, New York City: seventy-five slash two-oh (zero)-seven, Broadway, ...
- 2508/70 Surrey Road, Brightonville: two-five-oh (zero)-eight slash seventy, Surrey Road, ...

Telephone numbers:

- 798-4069: seven-nine-eight-four-oh (zero)-six-nine.
- 244-0935: two-double four-oh (zero)-nine-three-five.
- 254-5607-9: two-five-four-five-six-oh (zero)-seven to nine.
- 339-0751 Ext. 34: double three-nine-oh (zero)-seven-five-one extension thirty-four.
- 246-6609: two-four-six-double six-oh (zero)-nine.

KEY #32:

Unit 8: Exercise 2: THE ADDRESS BOOK

The correct way of writing down the information would be to ask, answer and write down like this:

WRITING THE NAMES:

Partner A: May I have your surname?

Partner B: (surname)

Partner A: Could you spell it, please?

Partner B: (spells about 3 letters)

Partner A: (writes & repeats the spelled letters)

Partner B: (continues spelling about three letters)

Partner A: (continues writing & repeating the spelled letters)

After the complete name is written down, the writer repeats all the letters again.

☛ USE THE SAME PROCEDURE FOR:

- FIRST NAME
- COMPANY or SCHOOL
- THE NAME OF THE ROAD

WRITING THE NUMBERS

Partner A: May I have your address?

Partner B: (says the address: number, road, city)

Partner A: Could you repeat the number, please?

Partner B: (repeats about 3 numbers)

Partner A: (writes & repeats the numbers)

Partner B: (continues spelling about three numbers)

Partner A: (continues writing & repeating the numbers read)

After the complete number is written down, the writer repeats all the numbers again.

☛ USE THE SAME PROCEDURE FOR THE TELEPHONE NUMBER.

KEY #33:

Unit 8: Exercise 3: **TAKING A MESSAGE**

Open Dialogue

YOU: IBM. Good morning. May I help you?

caller: May I speak to Mr. Jenkins, please?

YOU: Who's calling, please?

caller: Steve Klemme from Pear Corporation.

YOU: Hold the line, please, Mr. Klemme.

You try to contact Mr. Jenkins

YOU: Hello, Mr. Klemme. I'm afraid Mr. Jenkins isn't at the moment, sir.

caller: When could I call back?

YOU: I'm not sure, sir. Would you like to leave a message?

caller: Could you please tell him to call me back at two-double seven-four-oh-three-seven extension fourteen?

YOU: Could you repeat the telephone number, please?

caller: Yes, two-double seven-four.

YOU: Two-double seven-four.

caller: Oh-three-seven.

YOU: Oh-three-seven.

caller: Extension fourteen.

YOU: Extension fourteen. And could you spell the (sur)name, please?

caller: Yes, Klemme. K - L - E.

YOU: K - L - E.

caller: Double M - E.

YOU: Double M - E. That is Klemme, K - L - E- double M - E, at two-double seven-four-oh-three-seven extension fourteen?

caller: Yes, that's right.

YOU: I will give Mr. Jenkins your message, sir.

caller: Thank you. Goodbye.

YOU: You're welcome. Goodbye.

KEY #34:

Unit 8: Exercise 3: TAKING A MESSAGE

Roleplay

SECRETARY

CALLER

LLT. Good morning.
May I help you?

Could I speak to the manager,
please?

I'm afraid the manager isn't in
at the moment, sir/miss.

When will he be back (at the
office)?

I'm not sure, sir/miss. Would
you like to leave a message?

Could you spell the name,
please? (write the caller's name)

(This is) (your name)
from (your company)

May I have the name of your
company, please?

(spell your name)

Could you spell it, please?
(write the name of the caller's company)

(say the name of your company)

May I have your telephone
number, please?

(spell the name of your company)

Could you repeat it, please?
(write the caller's telephone number)

(say your telephone number)

That is (repeat the caller's name,
company, telephone number, message)

That's right./Correct.

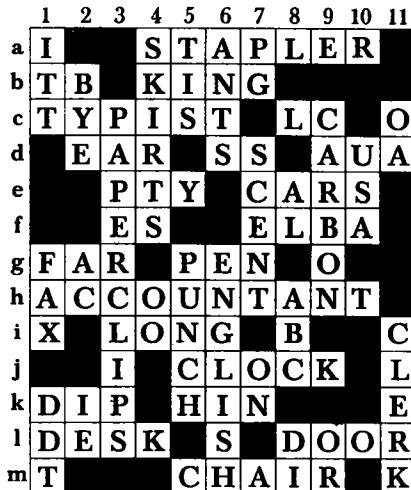
I will tell Mr.

Thanks./Thank you.

You're welcome, sir. Goodbye.

KEY #35:

Unit 8: CROSSWORD



KEY #36: QUIZ, QUIZ, QUIZ! ROUND #11

It would not be very polite to say, “my boss will go to see you tomorrow” or “my boss wants to talk to you tomorrow”.

“Will go to see you” or “wants to talk to you” means that you are not asking for an appointment or asking if the other person is free to meet your manager.

So, the correct answer is, **“Do you think it would be possible to set up a meeting for tomorrow?”**.

(3 points)

KEY #37: QUIZ, QUIZ, QUIZ! ROUND #12

“Tied down” means: restricted in action, not free.

So, the correct answer is, **“Mr. Beardy is busy.”**

(3 points)

KEY #38:

Unit 9: Exercise 1: **COULD YOU FIX AN APPOINTMENT FOR ME WITH ...?**

Open Dialogue

1. – Watts speaking?

– **This is Graphic calling.**

or I'm calling from Graphic.

– Yes, what can I do for you?

2. – **We saw your advertisement about a BMW in the Nation and my manager Mr. Travis was very interested in your offer.**

Do you think it would be possible for you to meet?

or Do you think it would be possible for you to get together?

or Do you think it would be possible to arrange an appointment?

– Yes, of course. How?

KEY #39

Unit 9: Exercise 1: **COULD YOU FIX AN APPOINTMENT FOR ME WITH ...?**

Fixing Appointments

① Our manager, Mr. Travis, is planning to be in Tokyo next week and he's got a matter he'd very much like to discuss with you (*when talking to Mr. Honda*).

*or Our manager, Mr. Travis, is visiting Tokyo next week and he's got a matter he'd very much like to discuss with Mr. Honda (*when talking to Mr. Honda's secretary*).*

② We are clients of your company and our manager has got a matter he'd very much like to discuss with Mr. Clam (*when talking to Mr. Clam's secretary*).

*or We are clients of your company and there are some details our manager, Mr. Travis would very much like to discuss with you (*when talking to Mr. Clam*).*

- ③ You were introduced/recommended to us by Mr. Goodman of AIA and our manager was very interested in your services.

KEY #40:

Unit 9: Exercise 1: **COULD YOU FIX AN APPOINTMENT FOR ME WITH ...?**

Roleplay

PICTURE 1: Mr. Honda (the manager of Toyisha)

Partner 1: Honda (speaking).

Partner 2: (Good morning, Mr. Honda) I'm calling from Graphic Bangkok.
or (Good morning, Mr. Honda) I'm calling from(your company) Bangkok.

Partner 1: Yes, what can I do for you?

Partner 2: Our manager Mr. Travis is planning to be in Tokyo next week and he's got a matter he'd very much like to discuss with you.
or Our manager Mr. Travis is visiting Tokyo next week and he's got a matter he'd very much like to discuss with you.
Do you think it would be possible to arrange an appointment?
or Do you think it would be possible to arrange a meeting?
or Do you think it would be possible for you to meet?

Partner 1: Yes, I think so. ...

FOR PICTURE 2: the secretary of Mr. Clam (of A & A)

Partner 1: Mr. Clam's office. May I help you?

Partner 2: I'm calling from Graphic.

or I'm calling from (your company)

Partner 1: Yes, what can I do for you?

Partner 2: We are clients of your company and our manager (Mr. Travis) has got a matter he'd very much like to discuss with Mr. Clam.
or We are clients of your company and there are some details our manager (Mr. Travis) would very much like to discuss with Mr. Clam.

- Do you think it would be possible to arrange an appointment?
or Do you think it would be possible to arrange a meeting?
or Do you think it would be possible for you to meet?

Partner 1: Yes, I think so.

FOR PICTURE 3: the secretary of Mr. Brown (of Graphic)

Partner 1: Mr. Brown's office. May I help you?

Partner 2: I'm calling from (*your company*)

Partner 1: Yes, what can I do for you?

Partner 2: You were introduced/recommended to us by Mr. Goodman of AIA and our manager was very interested in your services.

Do you think it would be possible to arrange an appointment?

or Do you think it would be possible to arrange a meeting?

or Do you think it would be possible for you to meet?

Partner 1: Yes, I think so.

KEY #41:

Unit 9: Exercise 2: WHEN WOULD IT SUIT YOU?

In the following correct answers, you could either use:

- "Would ... be alright" or "Would ... suit you" or "How about ..."
- "I'm afraid" or "I'm sorry, but ..."
- "... will be away ..." or "... won't be in ..." or "... can't manage ..."

A: - When would it suit you?

- B: (1) – Would next Tuesday morning be alright?
(2) – Would the tenth suit you?
(3) – How about ten o'clock?
(4) – How about beginning of next week?

- A: (1) – I'm afraid M. (*your manager*) won't be in in the morning.
How about making it for lunch?
(2) – I'm sorry, but M. (*your manager*) will be away from the 8th till the 12th, would the 14th suit you?
(3) – I'm afraid M. (*your manager*) can't manage in the morning.
How about the afternoon?
(4) – I'm sorry, but M. (*your manager*) will be away on Monday and Tuesday. Would Wednesday be alright?

- B: – Yes, (1) – the afternoon would be perfect.
(2) – the 14th would suit M. (*your manager*) fine.
(3) – lunch would be alright.
(4) – Wednesday would be fine.

KEY #42:

Unit 9: HOW EMBARRASSED ARE YOU ABOUT YOUR ENGLISH?

Compare your answers with the following key.

You score:

ONE point for every (a) answer,
THREE points for every (b) answer and
FIVE points for every (c) answer.

I SCORED _____	POINTS
----------------	--------

12-24:

This low score suggests that you do not worry too much about your English and try to practise every time you have the chance. Continue with this healthy attitude and you will speak English better every day.

25-44:

This is an average score. There are times when you worry too much about your English but you are probably not too embarrassed to speak it when you really must. You ought to study a little bit more with an English teacher though, so you would gain more confidence and learn more quickly.

45-60:

This high score means that you are very embarrassed about your English. You must contact an English teacher immediately if you are ever to speak a little bit of English and get a good job.

KEY #43: QUIZ, QUIZ, QUIZ! ROUND #13

- “HEY, YOU!” is a very rude and impolite way of attracting people's attention.
- “Excuse me, Mr. Jackson ...?” is a very discreet and polite way of attracting people's attention.
- “Oh, hi. What's your name?” is a very informal way of starting a conversation with a stranger.

So, the correct answer is, **“Excuse me, Mr. Jackson ...?”.**

(3 points)

KEY #44:

Unit 10: ACT IT OUT #1: GREETING PEOPLE

① Mr. Rao Sing

FRIEND 1: Excuse me, sir? Mr. Rao Sing ...?

FRIEND 2: Yes, ...

FRIEND 1: I'm (*your name*) from (*your company*). How do you do?

FRIEND 2: How do you do, Mr./Miss/Mrs. (*your friend's name*)?

② An old friend

FRIEND 1: Excuse me, (*your friend's first name/nick name*)?

FRIEND 2: Oh, hello/hi (*your friend's name*). How are you?

FRIEND 1: I'm fine. Thanks. And you?

FRIEND 2: I'm very well. Thank you.

③ Mr. Tom Wolf

FRIEND 1: Excuse me, sir? Mr. Tom Wolf ...?

FRIEND 2: Yes, ...

FRIEND 1: I'm (*your name*) from (*your company*). How do you do?

FRIEND 2: How do you do, Mr./Miss/Mrs. ? Please have a seat.

FRIEND 1: Thank you.

KEY #45:

Unit 10: Exercise 1: **THE PEOPLE OF GRAPHIC CO., LTD.**

In the following introductions, you could either use:

“Please meet”, “I'd like you to meet” or “ May I introduce”

- Mr. Travis: Mr. Honda, please meet our managing director, Mr. Travis.
- Mr. Somchai Kobjitti: Mr. Honda, please meet Mr. Somchai Kobjitti. He's our production manager.
- Mr. Wirat Mathong: Mr. Honda, I'd like you to meet Mr. Wirat Mathong. He's our sales manager.
- Miss Kanjana: Mr. Honda, may I introduce our office manager, Miss Kanjana Tirawatana?

KEY #46:

Unit 10: **ACT IT OUT #2: INTRODUCING PEOPLE**

In the following introductions, you could either use:

- “Please meet”, “I'd like you to meet” or “May I introduce”
- “This is” or “Meet”

① Two colleagues at the airport:

PARTNER 1: Mr. Sing, may I introduce Mr. Jack Green? Mr. Green is our chief auditor.

PARTNER 2: How do you do, Mr. Green?

PARTNER 3: How do you do, Mr. Sing?

② Two friends at a railway station:

PARTNER 1: (*name partner 3*), this is my friend (*name partner 2*).

PARTNER 2: Hello, (*name partner 3*)

PARTNER 3: Hello, (*name partner 2*)

③ Two colleagues of Fun Tours travel agency:

PARTNER 1: Mr. Wolf, may I introduce (*name partner 2*)?
He/She is a tour guide at Fun Tours.

PARTNER 2: How do you do, Mr. Wolf?

PARTNER 3: How do you do, (*name partner 2*)?

④ At the company party:

PARTNER 1: (*name partner 3*), meet my friend (*name partner 2*).

PARTNER 2: Hello, (*name partner 3*)

PARTNER 3: Hello, (*name partner 2*)

KEY #47: QUIZ, QUIZ, QUIZ! ROUND #14

- If you say nothing because you are afraid he might be angry, you will probably not be able to do the work correctly and then your foreign supervisor will most probably get VERY ANGRY with you.
- If you say, “Could you explain it again, please? I don't quite understand.” your supervisor will explain again so you will be able to do the work well and your foreign supervisor will say that you are a “Model secretary”.
- If you go looking for a new job, you will never learn English and you will never be a “Model secretary”.

So the correct answer was say, **“Could you explain it again, please? I don't quite understand.”**

(3 points)

KEY #48:

Unit 11: MATCH, MATCH (Part One)

SITUATIONS	SUGGESTIONS
<input type="checkbox"/> 1 An order has not been delivered.	<input type="checkbox"/> 3 Shall I ask Miss Lek to look into it?
<input type="checkbox"/> 2 Mr. X didn't come for his appointment.	<input type="checkbox"/> 6 Shall I contact some language schools for more information?
<input type="checkbox"/> 3 The manager needs someone of the staff who speaks good English.	<input type="checkbox"/> 4 Shall I order some?
<input type="checkbox"/> 4 The company is out of stationery.	<input type="checkbox"/> 2 Shall I telephone his office?
<input type="checkbox"/> 5 The company needs to hire more personnel.	<input type="checkbox"/> 1 Shall I call the suppliers?
<input type="checkbox"/> 6 The manager needs information for teaching English to the staff.	<input type="checkbox"/> 9 Shall I call the police?
<input type="checkbox"/> 7 The paper in the fax machine keeps jamming.	<input type="checkbox"/> 5 Shall I prepare an ad for the newspapers?
<input type="checkbox"/> 8 The auditor made some mistakes in the accounts.	<input type="checkbox"/> 7 Shall I contact the office automation company?
<input type="checkbox"/> 9 Someone stole your manager's car from the car park.	<input type="checkbox"/> 10 Shall I get you some paracetamol tablets?
<input type="checkbox"/> 10 Your manager has got a terrible headache.	<input type="checkbox"/> 8 Shall I telephone to make an appointment?

KEY #49:**Unit 11: MATCH, MATCH (Part Two)****ASSIGNMENTS****ASK FOR DETAILS**

- | | |
|---|--|
| 1 Could you place an ad for a junior secretary in the Bangkok Post? | 4 When would you like to meet him? |
| 2 Could you buy a new calculator for on my desk? | 7 Who would you like to translate it? |
| 3 Could you reserve a room for my trip to Chiang Mai next week? | 2 What brand would you like me to buy? |
| 4 Can you fix an appointment with Mr. Wirat from IRC? | 5 How many boxes would you like me to order? |
| 5 Could you order some more computer paper? | 1 What would you like me to say in it? |
| 6 Could you leave a message for Mr. Jones in case he isn't in? | 3 At what hotel would you like to stay? |
| 7 Could you get someone to translate this brochure? | 9 When would you like the instruction to start? |
| 8 Could you tell Miss Sopa to make her report of the meetings with Mr. Honda a priority? | 10 For how much would you like to sell them? |
| 9 Could you enquire about the tuition fees for English instruction at our office? | 8 By when would you like it to be ready? |
| 10 Could you take care of the sale of our old desks? | 6 What would you like me to tell him? |

KEY #50:

Unit 11: OPEN DIALOGUE: PROBLEMS AT THE OFFICE

manager: I've just noticed that Dos (Co., Ltd.) still haven't settled their outstanding bills.

YOU: Shall I send them another reminder?

manager: Yes, please. Send them a letter right away.

YOU: What would you like me to tell them?

manager: Tell them that we would like to receive their remittance in the next few days.

YOU: Shall I inform them that this is the last reminder (we send them)?

manager: Yes, of course, they should have paid their bills months ago.

YOU: How would you like me to send it?

manager: Send it by registered mail, please.

KEY #51: QUIZ, QUIZ, QUIZ! ROUND #15

The English idiom “get on (something)” can have many different meanings. It can mean:

1. To proceed, advance or progress.
2. To be able to survive.
3. To agree, to be on good terms.
4. To age, get older.

So the correct answer was “**start working on the Graphic contract.**”.

(3 points)

KEY #52:**Unit 12: Exercise 1: MAKING INQUIRIES**

PARTNER A	PARTNER B
1. I'd like to inquire about a shipment of floppy diskettes that we ordered a few weeks ago.	I'm afraid that the ship was re-routed.
2. I'd like to reserve a double room for next Monday.	For how many days would you like to reserve a room?
3. I'd like to place an ad in your newspaper. OR I'd like to enquire about placing an ad in your newspaper.	How large an ad would you like (to place)?
4. I'd like some information about English language teaching.	Would you like the instruction at your company or at the school?
5. I'd like you to send an engineer to repair a computer.	What's wrong with the equipment? OR Could you tell me what is wrong with the equipment?
6. I'd like to book a seat on your flight to L.A. for next Monday.	I'm afraid that the Monday flight is fully booked.
7. I'd like to inquire about your advertisement for a junior secretary in today's Nation.	Could you send (us) a résumé?
8. I'd like to order 3 boxes of computer paper.	What size of paper would you like?

KEY #53:

Unit 12: Exercise 2: REPORTED SPEECH

- a. He asked you to call him back.
- b. He said he wouldn't be able to make it to the meeting today.
- c. They promised that the goods would be delivered tomorrow morning.
- d. She mentioned that she spoke French and Japanese fluently.
- e. They wanted to know how many people were planning to join the program.
- f. They asked me how many days you/we wanted to advertise?
- g. They told me that the morning flight to Tokyo was fully booked.
- h. They informed us that Mr. Honda would be arriving on the 10 a.m. flight from Tokyo.
- i. She asked if she should make it priority.
- j. LLT said that they were very pleased with the display materials.

KEY #54:

Unit 12: Exercise 3: REPORTING TO THE MANAGER

PARTNER A	PARTNER B
1. Have you found out what is happening with that order for floppy diskettes?	Yes, of course, sir. They told me that the ship was re-routed.
2. Did you reserve a hotel room for next week?	Certainly, sir. They wanted to know for how many days you wanted to reserve/stay.
3. Have you contacted the newspaper about our ad?	Yes, of course, sir. I called and they asked how large an ad we wanted (to place).

PARTNER A	PARTNER B
4. Have you got any information about our project for English language instruction for the staff yet?	Certainly, sir. I contacted a language institute and they wanted to know if we wanted instruction at our company or at the school.
5. When are they coming to repair that computer?	I called and they asked what was wrong with the equipment.
6. How about my flight to L.A. next Monday?	I'm afraid that the Monday flight was fully booked.
7. Has there been any reaction on our ad yet?	One applicant called, sir, and I told her to send (us) a résumé.
8. Have you ordered any computer paper yet?	Certainly, sir. They asked what size of paper we wanted.

KEY #55: QUIZ, QUIZ, QUIZ! ROUND #16: “THE GREAT FINAL”

The English idiom “go ahead” means “to proceed without hesitation or delay”, or “to start doing something without delay”. It has nothing to do with going to a certain place or with a person’s head.

So the correct answer was **“stand up and say what you would like to tell the meeting.”**.

(Special: 5 points)

KEY #56: QUIZ, QUIZ, QUIZ! SCORECARD

Add up all your scores on your scorecard and check the following key to find out how well you are doing at learning English.

I SCORED A TOTAL OF _____ POINTS IN THE QUIZ CONTEST

36 - 50:

Congratulations. Your English vocabulary and comprehension are excellent. Keep up the good work.

31 - 35:

An average score. Your English is quite good and you are doing a fine job of getting to know the language well.

26 - 30:

A fairly low score, but you passed. You should take a lot more interest in studying English, but we suspect that you are probably a little lazy.

00 - 25:

Oh my, oh my! You really don't know what English speaking people are saying more than half of the time. You have got to start studying English seriously because you are missing out on a lot of fun.

Tiếng Anh đàm thoại dành cho
nhân viên văn phòng
Spoken English for Office Staff
(tái bản)

Biên dịch
Nguyễn Thành Yến

Chịu trách nhiệm xuất bản
TRẦN ĐÌNH VIỆT

Biên tập **ĐÀO TRỌNG ĐỨC**
Trình bày sách **PHẠM VĂN VINH**
Sửa bản in **VÂN ANH**

NHÀ XUẤT BẢN TỔNG HỢP THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
62 Nguyễn Thị Minh Khai – Quận 1
☎ 8225340 – 8296764 – 8222726 – 8296713 – 8223637
Fax: 8222726
E-mail: nxbtphcm@vnn.vn

Thực hiện liên doanh
Nhà sách MINH TÂM
286B An Dương Vương P4 Q5 TP.HCM
☎ 8353608 – 8354845 Fax 8302417

In 1.000 cuốn khổ 14,5x20,5cm tại Công ty Cổ phần In Thanh Niên – 62 Trần Huy Liệu –
Q. Phú Nhuận – Thành phố Hồ Chí Minh. Số xuất bản: 898-06/CXB/113-76/THTPHCM.
In xong và nộp lưu chiểu tháng 1-2007.

Note

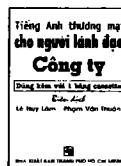
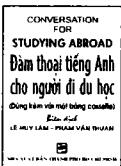
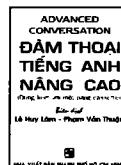
NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

62 Nguyễn Thị Minh Khai - Quận 1

Tel: 8225340 - 8296764 - 8222726 - 8296713 - 8223637

Mời bạn tìm đọc

(Loại sách bỏ túi, dùng kèm với băng cassette)



Phát hành tại

Nhà sách MINH TÂM

286B An Dương Vương P4 Q5 TP.HCM Tel: 8353608 Fax 8302417

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

62 Nguyễn Thị Minh Khai - Quận 1

Tel: 8225340 - 8296764 - 8222726 - 8296713 - 8223637

Mời bạn tìm đọc

Tiếng Anh giao tiếp thường dùng 1

Dùng kèm với 1 VCD hoặc 1 băng video

Bản dịch
Lê Huy Lãm

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Tiếng Anh giao tiếp thường dùng 2

Dùng kèm với 1 VCD hoặc 1 băng video

Bản dịch
Lê Huy Lãm

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Thực hành các cách nói Đặc ngữ trong giao tiếp

Bản dịch
Lê Huy Lãm

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Thực hành các cách nói Đặc ngữ trong giao tiếp

Bản dịch
Lê Huy Lãm

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Tiếng Anh đàm thoại cho người dự phỏng vấn xin việc

Spoken English for
Job Interview

Bản dịch
Lê Huy Lãm

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Tiếng Anh cấp tốc dành cho Du khách

English for Travellers

Bản dịch
Lê Huy Lãm - Phạm Văn Thuận

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Đàm thoại tiếng Anh thương mại

Dùng kèm với 1 băng cassette

Bản dịch
Lê Huy Lãm

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Tiếng Anh cho người làm việc ở nước ngoài

English for Overseas
Employment

Dùng kèm với 3 băng cassette

Bản dịch
Lê Huy Lãm - Phạm Văn Sáng

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Tiếng Anh dành cho Nhân viên phục vụ Khách sạn

Dùng kèm với 2 băng cassette

Bản dịch
Lê Huy Lãm

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Tiếng Anh cho nhân viên phục vụ nhà hàng

Practical English
for Waiter

Bản dịch
Lê Huy Lãm

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Đàm thoại tiếng Anh dành cho Du khách & Hướng dẫn viên Du lịch

Practical Conversations
with Emphasis on Tourism

Bản dịch
Nguyễn Thành Yên

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Đàm thoại tiếng Anh cấp tốc **ENGLISH**

in a week

MỘT TUẦN Ở ANH QUỐC

Dùng kèm với 1 băng cassette

Bản dịch
Nguyễn Thành Yên

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Đàm thoại tiếng Anh cho người quản lý

Dùng kèm với 3 băng cassette

Bản dịch
Lê Huy Lãm - Phạm Văn Thuận

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

130 Bài đối thoại tiếng Anh diễn hình

Dùng kèm với 2 băng cassette

Bản dịch
Lê Huy Lãm - Phạm Văn Thuận

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Tiếng Anh dành cho GIỚI THỂ THAO

Practical English
for Sportsmen

Bản dịch
Nguyễn Trung Tài - Nguyễn Thành Thủ

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Tiếng Anh dành cho GIỚI DOANH NGHIỆP

Practical English for
Entrepreneurs

Bản dịch
Nguyễn Trung Tài - Nguyễn Thành Thủ

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Phát hành tại

Nhà sách MINH TÂM

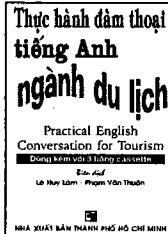
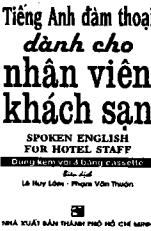
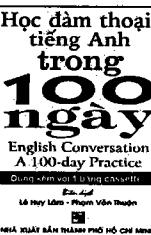
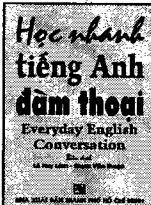
286B An Dương Vương P4 Q5 TP.HCM Tel: 8353608 Fax 8302417

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

62 Nguyễn Thị Minh Khai - Quận 1

Tel: 8225340 - 8296764 - 8222726 - 8296713 - 8223637

Mời bạn tìm đọc



Phát hành tại

Nhà sách MINH TÂM

286B An Dương Vương P4 Q5 TP.HCM ☎ 8353608 Fax 8302417

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

62 Nguyễn Thị Minh Khai - Quận 1

Tel: 8225340 - 8296764 - 8222726 - 8296713 - 8223637

Mời bạn tìm đọc



Thực hành
25 tình huống
đàm thoại tiếng Anh
Đóng kèm với 1 băng cassette
Bản dịch
Lê Huy Lộm

Business English for
International Company

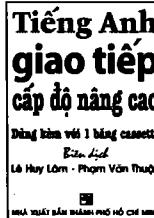
NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH



Tiếng Anh
cho
Tài xế
English for the Drivers
Bản dịch
Lê Huy Lộm - Phạm Văn Thuận

Business English for
International Company

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH



Tiếng Anh
giao tiếp
cấp độ nâng cao
Đóng kèm với 1 băng cassette
Bản dịch
Lê Huy Lộm - Phạm Văn Thuận

Business English for
International Company

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH



Đàm thoại
tiếng Anh thương mại
trong
Công ty Quốc tế
Business English for
International Company
Đóng kèm với 1 băng cassette
Bản dịch
Lê Huy Lộm

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Tiếng Anh cấp tốc
dành cho
người quản lý
Xí nghiệp
Bản dịch
Lê Huy Lộm - Phạm Văn Thuận

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

44 tình huống
Thực hành
đàm thoại
tiếng Anh
Đóng kèm với 1 băng cassette
Bản dịch
Lê Huy Lộm

Business English for
International Company

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Đàm thoại tiếng Anh
trong
Thương lượng
Kinh doanh
BUSINESS NEGOTIATION ENGLISH
Đóng kèm với 2 băng cassette
Bản dịch
Lê Huy Lộm - Phạm Văn Thuận

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

365
Tình huống
đàm thoại
tiếng Anh
Bản dịch
Nguyễn Thành Yến

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Sổ tay
người nói
tiếng Anh
Bản dịch
Nguyễn Trung Tánh - Nguyễn Thị La
Phạm Tân Quyết - Nguyễn Thành Thu

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Những câu
thường đàm
qua điện thoại
COMMON TELEPHONE EXPRESSIONS
Bản dịch
Nguyễn Thành Yến

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Đàm thoại
tiếng Anh
theo ngữ cảnh
CONVERSATIONS IN CONTEXTS
Bản dịch
Nguyễn Thành Yến

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Đàm thoại tiếng Anh
thương mại
Spoken Business English
Bản dịch
Nguyễn Thành Yến

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Tiếng Anh đàm thoại
dành cho
Nữ thư ký
Bản dịch
Lê Huy Lộm - Phạm Văn Thuận

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Đàm thoại
&
Từ vựng tiếng Anh
theo các chủ đề
thông dụng

English Conversations
& Vocabulary

Elementary - Intermediate

Bản dịch
Nguyễn Thành Yến

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Để nói
tiếng Anh
tự nhiên
How to Speak English
Bản dịch
Lê Huy Lộm - Phạm Văn Thuận

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Đàm thoại
tiếng Anh
trình độ Sơ cấp
English Conversations
Elementary

NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Phát hành tại

Nhà sách MINH TÂM

286B An Dương Vương P4 Q5 TP.HCM Tel: 8353608 Fax 8302417