

<p>"Handling a complaint"</p> <p>"Answering the phone"</p> <p>"Hello, Mr. Smith's office. Jane speaking "</p> <p>"Yes, is this the Motive Plus company?"</p> <p>"...May I speak to Mr. Smith? "</p> <p>"I'm sorry sir. Mr. Smith is busy right now "</p> <p>"Is this the sales &amp; marketing department? "</p> <p>"Yes, it is. What is nature of your call?"</p> <p>"I wish to make a complaint"</p> <p>"Ok, sir. You can tell me your complaint"</p> <p>"Will you pass it on to Mr. Smith for me? "</p> <p>"Yes, sir. I will pass it on to him"</p> <p>"Holding on the phone"</p> <p>"Could you just hold on the line please while I get my pen and paper ready? "</p> <p>"Certainly, no problem"</p> <p>"OK. I'm ready now"</p> <p>"...Could I have your name please? "</p> <p>"My name is Edward Brown"</p> <p>"B-R-O-W-N"</p> <p>"...And what is your company name?"</p> <p>"I'm calling from the Brown Sugar company"</p> <p>"Have you been using our products for a long time ?"</p> <p>"Yes, I have. I've been a customer for 5 years now"</p> <p>"Receiving a complaint"</p> <p>"Could you tell me what is the problem? "</p>	<p>" Giải quyết với phàn nàn";</p> <p>" Trả lời điện thoại";</p> <p>" Chào, đây là văn phòng của ngài Smith. Tôi là Jane";</p> <p>" Vâng, đây là công ty Motive Plus phải không?";</p> <p>" Tôi có thể nói chuyện với ngài Smith được không?";</p> <p>" Xin lỗi. Ngài Smith đang bận ạ";</p> <p>" Đây là bộ phận bán hàng và marketing phải không?";</p> <p>"Vâng. Ngài gọi điện có việc gì ạ?";</p> <p>" Tôi muốn phản ánh một việc";</p> <p>"Vâng, thưa ngài. Ngài có thể nói cho tôi biết về sự phàn nàn của ngài";</p> <p>" Cô sẽ chuyển nó tới ngài Smith giúp tôi chứ?";</p> <p>"Vâng, thưa ngài. Tôi sẽ chuyển";</p> <p>" Giữ máy";</p> <p>" Ngài có thể chờ máy một chút trong lúc đợi tôi lấy giấy bút không ạ?";</p> <p>" Tất nhiên , không vấn đề gì";</p> <p>"Ok. Tôi sẵn sàng rồi";</p> <p>"Tôi có thể biết tên ngài không?";</p> <p>"Tên tôi là Edward Brown";</p> <p>" B-R-O-W-N";</p> <p>" Tên công ty của ngài ạ?";</p> <p>" Tôi gọi từ công ty Brown Sugar";</p> <p>" Ngài đã sử dụng sản phẩm của chúng tôi lâu chưa?";</p> <p>" Vâng. Tôi là khách hàng được 5 năm rồi";</p> <p>" Nhận lời phàn nàn";</p> <p>" Ngài có thể cho biết rắc rối là gì không ạ?";</p>
---	--

<p>"Recently, the problem has been damaged product packaging"</p> <p>"Could you be more specific please? "</p> <p>"Yes, when you sent me the products, the packaging around it damaged"</p> <p>"Is there any damage inside?"</p> <p>"Yes, it is, sometime"</p> <p>"Is this the first time you've called to complain?"</p> <p>"</p> <p>"Yes, it "</p> <p>"Are there any other problems? "</p> <p>"Yes, occasionally the delivery arrives a day late"</p> <p>"Does it happen often? "</p> <p>"Yes, it has happened often"</p> <p>"Apologizing""</p> <p>"Thank you for alerting us to these problems "</p> <p>"I hope you can fix them for me"</p> <p>"Yes, I'm very sorry to hear that you had these difficultie"</p> <p>"That's OK. But I expect to see an improvement soon "</p> <p>"Yes, sir. I will pass all your complaints straight away "</p> <p>"Ok. Thank you. Good bye"</p> <p>"Good bye"</p>	<p>"Gần đây, có một vấn đề là bao bì hàng bị hỏng";</p> <p>" Ngài có thể nói rõ hơn không ạ?";</p> <p>" Vâng, khi công ty bên đó gửi sản phẩm cho chúng tôi, bao bì đã bị hư hại";</p> <p>"Có hư hỏng bên trong không ạ?";</p> <p>"Có, đôi khi";</p> <p>"Đây có phải là lần đầu tiên ngài gọi điện phản ánh điều này không?";</p> <p>"Đúng vậy";</p> <p>" Có vấn đề gì nữa không ạ";</p> <p>"Có, thỉnh thoảng giao hàng trễ một ngày nữa";</p> <p>" Điều đó xảy ra thường xuyên không ạ?";</p> <p>" Có, thường xuyên";</p> <p>"Xin lỗi";</p> <p>"Cảm ơn ngài vì đã cảnh báo chúng tôi về những vấn đề này";</p> <p>" Hy vọng bên công ty có thể sửa chúng";</p> <p>"Vâng, tôi rất xin lỗi khi biết công ty ngài gặp phải những khó khăn này";</p> <p>" Tốt. Nhưng tôi mong là sẽ sớm có tiến triển";</p> <p>"Vâng, thưa ngài. Tôi sẽ chuyển phản ánh của ngài ngay";</p> <p>"OK. Cảm ơn. Tạm biệt";</p> <p>"Tạm biệt";</p>
---	--