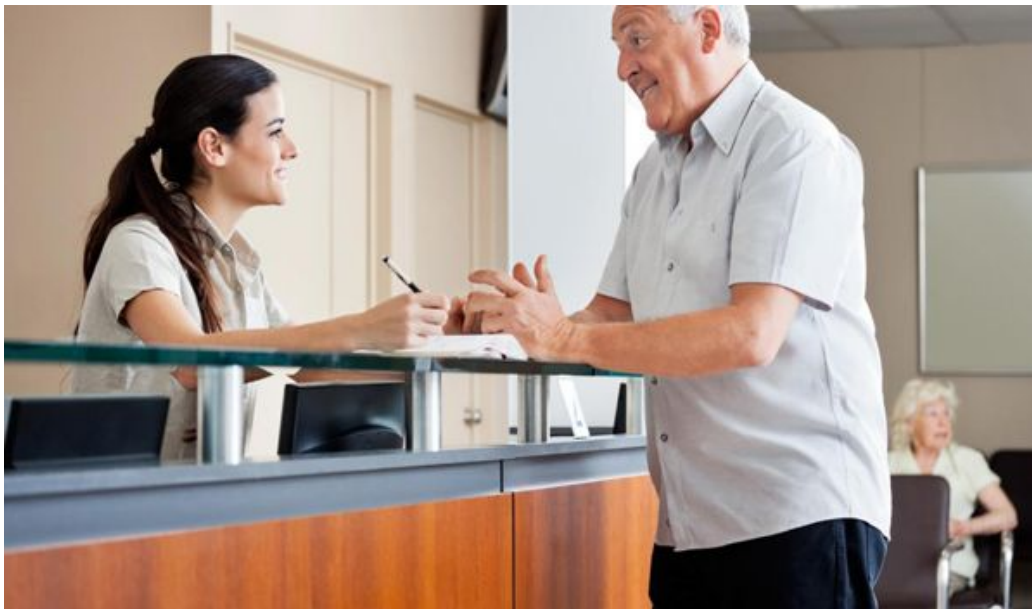


Mẫu câu giao tiếp tiếng Anh dành cho lễ tân và thư ký văn phòng

Mẫu câu giao tiếp tiếng Anh dành cho lễ tân và thư ký văn phòng là tài liệu hữu ích dành cho người học tiếng Anh nói chung và bộ phận lễ tân, thư lý văn phòng nói riêng. Hãy tự học tiếng Anh thông qua các tình huống giao tiếp thông dụng dành cho nhân viên lễ tân cũng như thư ký văn phòng trong bài viết VnDoc chia sẻ dưới đây.

I. Tiếng Anh dành cho nhân viên lễ tân



1. Greeting the visitor (Chào đón khách)

- ◆ *Good morning/afternoon. Can I help you?*

Chào buổi sáng/chiều. Tôi có thể giúp gì cho ông/bà?

- ◆ *Do you have an appointment?*

Ông/Bà có hẹn trước không?

- ◆ *I'll let (Mr Smith) know you're here. What name is it, please?*

Tôi sẽ báo cho (Mr Smith) biết ông/bà đang ở đây. Vui lòng cho tôi biết tên ông/bà?

2. Explaining there's a problem (Giải thích vấn đề)

- ◆ *I'm afraid (Mr Smith) is in a meeting.*

Tôi e là (Ông Smith) đang họp.

- ◆ *I'm sorry, but he/she's out of the office at the moment.*

Tôi xin lỗi, nhưng anh/cô/ông/bà ấy không có ở văn phòng lúc này.

3. Offering help/refreshments (Đề xuất giúp đỡ)

◆ *Would you like to take a seat?*

Mời ông/bà ngồi.

◆ *Maybe I can help you?*

Tôi có thể giúp gì cho ông bà được không ?

◆ *Would you like some tea/coffee while you wait?*

Ông/Bà có muốn uống trà/cà phê trong lúc đợi không ?

◆ *Milk and sugar?*

Ông/Bà có muốn dùng sữa hay đường không ?

◆ *Would you like to read through our company brochure/newsletter/literature?*

Ông/bà có muốn đọc qua brochure/bản tin tài liệu/ấn phẩm của công ty chúng tôi không ?

4. Making small talk (Tạo nên những đoạn hội thoại ngắn – chuyện phiếm)

◆ *Did you have a good journey?*

Chuyến đi của ông/bà thuận lợi chứ?

◆ *What was the weather like in (London)?*

Thời tiết ở (Luân Đôn) thế nào?

◆ *Have you been to (Germany) before?*

Ông/Bà đã từng đến Đức chưa?

II. Tiếng Anh dành cho thư ký văn phòng



A: *Good morning, this is X Company. How can I help you?* (Xin chào. Công ty X xin nghe. Tôi có thể giúp gì cho anh?)

B: *Good morning. My name is Mike. Could I speak to your manager, Mr. Ryan please?* (Chào cô. Tôi tên là Mike. Tôi có thể trao đổi với giám đốc của cô, ông Ryan được không ạ?)

A: *I'm sorry but I'm afraid that Mr. Ryan isn't available now. He is having a press conference at the moment. Would you please leave him a message?* (Tôi rất lấy làm tiếc thưa ông, tôi e rằng ông Ryan không rảnh vào lúc này đâu ạ. Hiện tại thì ông ta đang có một cuộc họp báo. Ông vui lòng để lại tin nhắn cho ông ấy nhé?)

Or:

A: *I'm afraid Mr. Ryan isn't in. He's away on a business trip and Mr. Ryan won't be in his office until next Wednesday. Would you like to leave a message?* (Tôi e rằng ông Ryan không có mặt ở văn phòng. Ông ấy đang đi công tác và ông Ryan sẽ không có mặt cho đến thứ tư tuần tới. Ông có muốn để lại tin nhắn không?)

B: *Yes, please. I would like to inform him that the meeting that was scheduled at 2 p.m. on Thursday next week has been postponed until 2 p.m on Friday. I'm afraid that I'll be busy on Thursday, as something unexpected has come up.* (Ồ được rồi. Tôi muốn thông báo rằng cuộc họp đã được lên kế hoạch vào lúc 2 giờ chiều thứ 5 tuần tới đã bị hoãn lại cho đến tận 2 giờ chiều thứ sáu. Tôi e rằng tôi bận việc vào thứ năm, vì có một việc bất ngờ đã xảy ra.)

Or:

B: *Yes, please. Could you tell him that Robert called and ask him to call me back as soon as he gets in. Mr. Sheridan already has my number.* (Vâng. Cô có thể nhắn với ông ấy rằng Mike gọi và nhắc ông ấy gọi lại cho tôi ngay sau khi ông ấy có mặt. Ông Ryan đã có số của tôi rồi.)

A: *I see, sir. I'll send him the message. Excuse me, where are you calling from, sir?* (Tôi đã rõ rồi thưa ông. Tôi sẽ nhắn lại cho ông ấy sau. Xin lỗi, ông đang gọi điện thoại từ đâu vậy thưa ông?)

B: *I'm calling from A Technologies Ltd.* (Tôi gọi từ Công ty trách nhiệm hữu hạn A Technologies.)

A: *Could you repeat and spell your name, please?* (Ông vui lòng nhắc lại và đánh vần tên

của mình được không ạ?)

B: *Certainly. My name is Mike. That's M-I-K-E.* (Chắc chắn rồi. Tôi tên là Mike Đánh vần là M-I-K-E.)

A: *Thank you, Mr. Mike. Could you give me your phone number, please?* (Cảm ơn ông Mike. Ông có thể cho tôi số điện thoại của ông được chứ ạ?)

B: *That's fine. My number is 0121.321.123.* (Được thôi. Số điện thoại của tôi là 0121.321.1230

A: *Is that 0121.321.123?* (Có phải là 0121.321.123 không ạ?)

B: *Yes, that's right!* (Vâng đúng rồi!)

A: *Thank you, sir. Do you need anything else?* (Cảm ơn ông. Ông có cần gì thêm nữa không ạ?)

B: *Oh, no. I think that's all I need to tell him.* (À, không. Tôi nghĩ đó là toàn bộ những gì tôi cần nói với ông ấy.)

A: *Let me repeat your information to make sure I got it right. Your name is Mike, you're calling from A Technologies Ltd, your phone number is 0121.321.123, and you need to inform Mr. Ryan that the meeting that was scheduled at 2 p.m. on Thursday next week has been postponed until 2 p.m on Friday. Is that correct, Mr. Mike?* (Hãy để tôi nhắc lại thông tin để chắc chắn rằng tôi đã hiểu đúng. Tên của ông là Mike, ông gọi điện thoại từ Công ty trách nhiệm hữu hạn A Technologies, số điện thoại của ông là 0121.321.123, và ông cần báo cho ông Ryan rằng cuộc họp đã được lên lịch lúc 2:00 ngày thứ năm tuần tới đã bị hoãn lại cho đến 02:00 t chiều thứ Sáu. Phải không thưa ông Mike?)

B: *Yes, that's correct. I apologise for any inconvenience.* (Vâng, đúng rồi. Tôi xin lỗi nếu xảy ra bất cứ sự bất tiện nào.)

A: *It doesn't matter, sir. Goodbye.* (Không có vấn đề nào đâu thưa ông. Chào ông.)

B: *Bye.* (Tạm biệt cô.)

III. Những chú ý và những câu tiếng Anh thường dùng dành cho lễ tân khách sạn

1. Dùng những câu đơn giản

Khách đến trọ tại khách sạn thường là những người đến từ nhiều đất nước khác nhau và không phải ai cũng đều giỏi tiếng Anh. Do đó, bạn nên dùng từ, câu đơn giản nhất để giao tiếp với họ, tránh dùng những câu dài và phức tạp. Bạn cũng cần phát âm rõ ràng, chậm rãi để khách có thể hiểu được.

2. Chú ý phép lịch sự

Cách nói cũng phải lịch sự, không thể nói chuyện với khách như nói chuyện với bạn bè.

Khi hỏi khách, bạn nên dùng 4 dạng câu sau đây:

- ◆ *May I...*
- ◆ *Would you...*
- ◆ *Could you...*
- ◆ *Shall I...*

3. Tránh dùng tiếng lóng

Tiếng lóng là những từ ngữ đặc trưng của địa phương, của một tầng lớp người mà ko phải ai cũng hiểu được. Hơn nữa, tiếng lóng là lời nói không trang trọng, bạn không nên sử dụng.

Ví dụ: không nên nói OK, Yeah,... mà nên nói: Certainly, Yes, Of course,... Ngoài ra rất nhiều người nước ngoài nghe được từ “thằng Tây” vì vậy, tuyệt đối bạn ko dùng từ này để nói với nhau về họ.

4. Khi chưa nghe kịp

Khi chưa nghe kịp, bạn nên lịch sự yêu cầu khách lặp lại.

Eg:

- ◆ *I beg your parson.*
- ◆ *Pardon me?*
- ◆ *I am sorry. I don't undersand. Could you please repeat that?*

5. Khi ko biết trả lời

Không nên nói “*I don't know*” vì nhiệm vụ của bạn là giải đáp thắc mắc của khách. Bạn có thể nói: *One moment, please. I'll check that for you.* Sau đó, bạn đi hỏi cấp trên hoặc đồng nghiệp.

6. Chào hỏi

Bạn nên luôn nhiệt tình chào hỏi khách, để họ cảm thấy ko khí ở đây. Nếu có thể nhớ tên của khách thì rất tốt, nhưng phải chú ý phép lịch sự. Đừng chỉ nói “*Hello*” mà nên nói:

- ◆ *Good morning, Mr. Dickinson.*
- ◆ *Good afternoon, sir/madam. May I help you?*
- ◆ *Good evening, sir/madam. Welcome to Rex hotel.*
- ◆ *How are you today, Mr. Davis?* (bạn cũng có thể nói câu này vào buổi tối khi khách

về khách sạn).

7. Đáp ứng nhu cầu của khách

- ◆ *Certainly. Sir.*
- ◆ *I'll get them right away, madam* (tôi sẽ mang chúng đến ngay, thưa bà).

8. Từ chối nhu cầu của khách

- ◆ *I'm afraid, we don't have this kind of service.*
- ◆ *I'm terrible sorry, it is against the house/ hotel's rules.*

9. Xin lỗi

- ◆ *I'm very sorry for the delay.*
- ◆ *Sorry to have kept you waiting.*
- ◆ *I'm very sorry for the mistake.*
- ◆ *I'd like to apologize for the mistake.*

10. trả lời lúc khách cảm ơn

- ◆ *You're welcome.*
- ◆ *Not at all*
- ◆ *Glad to be of service* (rất vui vì được phục vụ).

11. trả lời khi khách xin lỗi

- ◆ *That's all right, sir.*
- ◆ *Don't worry about that, madam.*

12. Lúc tiễn khách

Nếu khách vẫn còn trở về khách sạn, bạn có thể nói:

- ◆ *Have a nice day.*
- ◆ *Have a pleasant weekend.*
- ◆ *Have an enjoyable evening.*

Nếu khách chủ động nói với bạn các câu trên thì bạn nên trả lời:

- ◆ *You too. Sir.*
- ◆ *Same to you, madam.*

Nếu khách trả phòng và rời khỏi khách sạn, bạn có thể nói:

- ◆ *We hope you enjoyed staying with us.*
- ◆ *Thank you for staying with us.*

13. Mẫu đối thoại đặt phòng bằng tiếng Anh

R: Reservationist

G: Guest

R: *Good morning, reservations. Can I help you?* (Xin chào, đây là bộ phận đặt phòng. Tôi có thể giúp gì cho quý khách?)

G: *I'd like to book a room in your hotel.* (Tôi muốn đặt một phòng).

R: *What kind of room would you prefer? A single room or a double room?* (Bạn muốn loại phòng nào? Phòng đơn hay phòng đôi?)

G: *A double room, please.* (phòng đôi)

R: *From which day and for how many nights?* (Từ ngày nào và trong mấy đêm ạ?)

G: *From July 25 to July 28.* (Từ ngày 25/7 đến 28/7).

R: *Could you please hold on? I'll check our rooms' availability.... Yes sir. We do have a double room for those days, but it is with a double bed, not twins bed. Would you mind that?* (Xin vui lòng giữ máy. Tôi sẽ xem có phòng sẵn không Vâng, thưa ông. Chúng tôi có 1 phòng đôi cho những ngày đó, nhưng nó có 1 giường đôi, không phải 1 cặp giường đơn. Ông có phiền điều đó không?)

G: *That's O.K. I'll be with my wife. What's the rate?* (Được thôi, tôi đi cùng vợ tôi. Giá cả thế nào?)

R: *It's one hundred and twenty U.S dollars per night.* (120\$ 1 đêm ạ.)

G: *I'll take that.* (Được rồi).

G: *Yes, it's Bruce.* (Tôi tên là Bruce).

R: *How do you spell it, please?*

G: *B – R – U – C – E.*

R: *And you initials, please?*

G: *J.K*

R: *May I have your phone number, Mr. Bruce?*

G: *27854466.*

R: *At what time will you arrive?*

G: *Around 4 pm.*

R: *I would like to confirm your reservation . A double room for Mr and Mrs. Bruce at one hundred and twenty U.S dollars pre night from July 25 to July 28. is that correct?*

G: *Exactly.*

R: *Thank you very much, Mr. Bruce. My name is Jenny and we looking forward to serving you.*

G: *Thanks and goobye.*

R: *Goodbye.*