

Bài 1: Nhận Giữ Phòng Qua Điện Thoại – chào hỏi, ngày tháng, xưng hô**Transcript**

Quỳnh Liên và toàn Ban Tiếng Việt Đài Úc Châu xin thân chào quý bạn. Đây là bài học đầu tiên trong loạt bài Tiếng Anh Căn Bản gồm 26 bài được biên soạn để giúp các bạn giao tiếp dễ dàng với khách nói tiếng Anh trong ngành du lịch và phục vụ.

Mỗi cuộc đối thoại đề cập đến một đề tài quan trọng trong ngành phục vụ. Xin các bạn đừng lo lắng nếu như các bạn không hiểu bài vào lúc đầu. Phần lớn cuộc đối thoại sẽ được nhắc lại, giải thích và thực hành ngay trong bài này cũng như những bài sau.

Cứ cuối mỗi hai bài, chúng tôi sẽ lập lại toàn bộ cuộc đối thoại... và các bạn sẽ không khỏi ngạc nhiên khi thấy mình chẳng những đã hiểu được rất nhiều mà còn nói được nhiều câu tương tự đến như thế.

Trong Bài Học 1, chúng ta sẽ học cách tự giới thiệu qua điện thoại, và biết khi nào thì nên dùng 'good morning', 'good afternoon' và 'good evening' để chào hỏi vào buổi sáng, buổi trưa và buổi chiều. Chúng ta cũng sẽ thực tập cách sử dụng ngày tháng và Mẫu Tự Phát Thanh Quốc Tế. Chúng ta sẽ tìm hiểu và thực tập cách xưng hô, cùng là cách nói chức vị của khách sao cho phù hợp. Chúng ta cũng sẽ thực tập cách sử dụng từ 'certainly' thay cho từ 'yes' khi cần phải tỏ ra trịnh trọng hơn.

Trong bài này, các bạn sẽ học cách nhận giữ phòng qua điện thoại, và bây giờ QL xin giới thiệu với các bạn tiếp viên của chúng ta là anh Leo.

Hi, I'm Leo.

Anh Leo sẽ nhận giữ phòng cho cô Mona White.

Hi, I'm Mona White.

Cô con gái đã lỡ thì của ông Jack Webber.

Hi, I'm Jack Webber.

Nào chúng ta bắt đầu nhé.

Leo: Plaza Hotel, good morning. Leo speaking.

Mona: Ah yes, I'd like to book two rooms for myself and my father. Could you tell me the cost of a single room per night?

Leo: Certainly. A single room is 120 dollars American, per night.

Mona: Fine.

Leo: And when would you like the rooms?



- Mona:** From the 25th to the 28th of September.
- Leo:** Arriving the 25th of September and leaving on the 28th? Three nights?
- Mona:** That's right.
- Leo:** Just a minute please.

Khi chào hỏi, ta chỉ dùng cụm từ 'good morning', từ sáng cho tới giữa trưa. Sau đó, ta dùng 'good afternoon' cho đến buổi chiều. 'Good evening' được dùng từ buổi tối đến nửa đêm. Đừng bao giờ dùng cụm từ 'good night' để chào hỏi. Từ này chỉ được dùng khi chào tạm biệt vào buổi tối tương tự như từ 'goodbye' mà thôi. Nào mời các bạn thực tập. Xin các bạn nghe và lập lại:

Good morning
Good morning

Good afternoon
Good afternoon

Good evening
Good evening

Xin các bạn nghe anh Leo chào khách một lần nữa.

Leo: Plaza Hotel, good morning. Leo speaking.

"Leo speaking" - theo thông lệ, khi giao tiếp qua điện thoại, để người kia biết bạn là ai, bạn nên dùng từ 'speaking' ngay sau khi xưng tên mình. Nào mời các bạn nghe và lập lại những câu sau đây.

Leo: Leo speaking

Mona: Mona speaking

Jack: Jack Webber speaking

Bây giờ, chúng ta hãy nghe thêm một phần khác trong cuộc đối thoại.

Mona: Ah, yes, I'd like to book two rooms for myself and my father.
(**À vâng, tôi muốn đặt hai phòng cho tôi và cha tôi.**)

Mona: Could you tell me the cost of a single room per night?
(**Xin anh cho biết giá phòng đơn là bao nhiêu một đêm được không?**)

Leo: Certainly. A single room is \$120 American dollars, per night.
(**Dạ vâng. Phòng đơn giá 120 đô Mỹ một đêm.**)

Ngoài từ 'yes', có nghĩa là 'phải' còn có một từ khác cũng có ý nghĩa tương tự, nhưng có vẻ trịnh trọng hơn là từ 'certainly'. Mời các bạn nghe và lập lại.

Certainly
Certainly

Khi xưng hô với phái nam, ta dùng từ 'Sir' hay 'Mr.' kèm theo tên họ người đó. Riêng với phái nữ, ta dùng từ 'Madam' hay 'Ms.' kèm theo tên họ người đó. Xin các bạn nghe và lập lại.

Certainly, Sir.
Certainly, Mr. Webber.
Certainly, Madam.
Certainly, Ms. White.

Bây giờ, mời các bạn nghe cuộc đối thoại sau đây bằng cả tiếng Anh lẫn tiếng Việt.

- Leo:** And when would you like the rooms?
(Thế cô muốn thuê phòng từ ngày nào (đến ngày nào)?)
- Mona:** From the 25th to the 28th of September.
(Từ ngày 25 đến ngày 28 tháng Chín.)
- Leo:** Arriving on the 25th of September and leaving on the 28th? Three nights?
(Tức là cô tới vào ngày 25 tháng Chín, và rời khách sạn ngày 28? Ba đêm phải không, thưa cô?)
- Mona:** That's right
(Đạ phải.)
- Leo:** Just a minute please.
(Xin cô đợi một lát.)

Trong tiếng Anh, ngày tháng được diễn tả theo thứ tự như thế này: 'the second of July' hay 'July second'. Xin các bạn nghe và lập lại nhé.

The second of July
July second

Các bạn cứ theo thứ tự như vậy mà làm nhé. Bây giờ mời các bạn nghe lại cuộc đối thoại từ đầu đến giờ, và lập lại từng câu nói của anh Leo.

- Leo:** Plaza Hotel. Good morning. Leo speaking.
- Mona:** Ah, Yes, I'd like to book two rooms for myself and my father. Could you tell me the cost of a single room per night?

- Leo: Certainly. A single room is \$120 American dollars per night.
- Mona: Fine.
- Leo: And when would you like the rooms?
- Mona: From the 25th to the 28th of September.
- Leo: Arriving the 25th of September and leave on the 28th? Three nights?
- Mona: That's right
- Leo: Just a minute please.

Các bạn đang theo dõi bài học 'Tiếng Anh Cho Ngành Du Lịch' do Đài Úc Châu thực hiện.

Bài Học 1: Nhận Giữ Phòng Qua Điện Thoại
Lesson 1: Taking a Reservation Over the Phone

Xin các bạn lắng nghe những từ ngữ và cụm từ mới trong khi tiếp tục theo dõi cuộc đối thoại.

- Leo: Just a minute please... Yes, we have rooms available then. You require two single rooms?
- Mona: Yes, thank you.
- Leo: Can I have your name please?
- Mona: My name is Mona White.
- Leo: And your father' name, Ms. White?
- Mona: Jack Webber.
- Leo: Could you spell the surname, please?
- Mona: Sure, W-E-double B-E-R.
- Leo: Double P for Papa?
- Mona: No, double B for Bravo.

Xin các bạn để ý xem anh Leo yêu cầu khách đợi như thế nào nhé.

- Leo: Just a minute please.
(Xin cô đợi một lát.)

Bây giờ mời các bạn nghe tiếp cuộc đối thoại bằng cả tiếng Anh lẫn tiếng Việt.

- Leo:** Yes, we have rooms available then. You require two single rooms?
(Vâng, chúng tôi có phòng trống vào lúc đó. Cô cần hai phòng đơn phải không?)
- Mona:** Yes, thank you.
(Dạ vâng, cảm ơn anh.)
- Leo:** Can I have your name please?
(Thưa cô, cô tên gì?)
- Mona:** My name is Mona White.
(Tôi là Mona White.)
- Leo:** And your father's name, Ms White?
(Còn cha cô tên gì thưa cô White?)

Chúng ta nên để ý cách xưng hô thêm một lần nữa. Nếu ai tự xưng là "Doctor" (Tiến sĩ hay Bác sĩ) hoặc "Professor" (Giáo sư) với các bạn, thì các bạn có thể gọi họ bằng chức vị (học vị) ấy thay vì dùng từ Sir, Madam, Mr. hay Ms. Phụ nữ mang tên họ chồng có thể thích được gọi là 'Mrs.' thay vì 'Ms.'. Mời các bạn nghe và lặp lại.

- Certainly, Mr. Webber.
Certainly, Doctor Brown.
Certainly, Ms. White.
Certainly, Professor Black
Certainly, Mrs. Green.

Bây giờ mời các bạn nghe lại cuộc đối thoại bằng cả tiếng Anh lẫn tiếng Việt.

- Mona:** Jack Webber.
- Leo:** Could you spell the surname please?
(Cô làm ơn đánh vần tên họ được không?)
- Mona:** Sure. W-E-double B-E-R
(Dạ vâng, W-E-B-B-E-R)
- Leo:** Double P for Papa?
(P - P như trong chữ Papa phải không?)
- Mona:** No, double B for Bravo.
(Dạ không phải, B - B như trong chữ Bravo.)



Một số mẫu tự trong tiếng Anh như 'p' và 'b', 'f' và 's' nghe rất giống nhau, nhất là khi nói qua điện thoại. Chính vì thế, ta nên học và sử dụng Bản Mẫu tự Phát thanh Quốc tế để đánh vần tên họ. Mời các bạn nghe và lặp lại.

A for Alfa
 B for Bravo
 C for Charlie
 D for delta
 E for Echo
 F for Foxtrot
 G for Golf
 H for Hotel
 I for India
 J for Juliet
 K for Kilo
 L for Lima
 M for Mike

N for November
 O for Oscar
 P for Papa
 Q for Quebec
 R for Romeo
 S for Sierra
 T for Tango
 U for Uniform
 V for Victor
 W for Whisky
 X for X-ray
 Y for Yankee
 Z for Zulu

Bây giờ mời các bạn nghe lại cuộc đối thoại một lần nữa, và lặp lại từng câu nói của anh Leo.

Leo: Just a minute please... Yes, we have rooms available then.
 You require two single rooms?

Mona: Thank you.

Leo: Can I have your name please?

Mona: My name is Mona White.

Leo: And your father's name please, Ms. White.

Mona: Jack Webber.

Leo: Could you spell the surname please?

Mona: Sure. W-E-double B-E-R

Leo: Double P for Papa? (PAUSE)

Mona: No, double B for Bravo.

Và sau đây là bài về để giúp các bạn học và thực tập, với hy vọng các bạn có thể nhớ được ít nhiều những gì vừa học trước khi chúng ta sang bài mới.

**Would you like two nights
or would you like three?**

Certainly

Certainly

Just a minute please.

**Would you like two nights
or would you like three?**

Certainly

Certainly

Just a minute please

Thưa quý bạn, Tiếng Anh Cho Ngành Du Lịch là loạt bài do Dịch Vụ Giáo Dục Đa Văn Hóa Dành Cho Người Trưởng Thành biên soạn, và đây là tổ chức chuyên giảng dạy ngôn ngữ uy tín nhất nước Úc.

Trong Bài Học 2 vào kỳ tới, chúng tôi sẽ tiếp tục nói về đề tài nhận giữ phòng qua điện thoại'. Vậy mời quý bạn đón nghe.

Các bạn cũng đừng quên ghé thăm Website của Đài Úc Châu theo địa chỉ www.bayvut.com , hay mở website của AMES theo địa chỉ ames.net.au

Xin các bạn nhớ ôn tập Bài Học Tiếng Anh cho đến khi QL gặp lại các bạn vào kỳ sau, các bạn nhé. Xin tạm biệt quý bạn.

