

Bài 21: Đối Phó Với Tình Huống – trấn an và làm sáng tỏ**Transcript**

Quyên Liên và toàn Ban Tiếng Việt, Đài Úc Châu, xin thân chào quý bạn. Đây là loạt bài gồm 26 bài học, được biên soạn để giúp các bạn giao tiếp dễ dàng với khách nói tiếng Anh. Các bạn giao tiếp dễ dàng với khách nói tiếng Anh.

Mỗi cuộc đối thoại đề cập đến một đề tài quan trọng trong ngành phục vụ. Xin các bạn đừng lo lắng khi thấy mình không hiểu bài vào lúc đầu. Hầu hết cuộc đối thoại sẽ được nhắc lại, giải thích và thực hành ngay trong bài này hay trong những bài sau. Cứ cuối mỗi hai bài, các bạn sẽ được nghe toàn bộ cuộc đối thoại... và các bạn có lẽ sẽ cảm thấy ngạc nhiên không ít khi thấy mình chẳng những có thể hiểu được rất nhiều mà còn tự nói được nhiều câu tương tự đến như thế.

Bài Học 21: Đối Phó Với Tình Huống
Lesson 21: Dealing with a situation

Qua bài học hôm nay, các bạn sẽ tìm hiểu xem mình sẽ phải xoay sở như thế nào khi đứng trước một tình huống có thể trở thành nghiêm trọng. Các bạn sẽ phải xử trí ra sao khi khách tỏ ra quá lo âu. Các bạn sẽ học cách diễn tả khi cần phải chiều lòng khách, và làm sáng tỏ câu chuyện của họ. Nhưng trước hết, mời các bạn theo dõi phần đầu cuộc đối thoại để biết cô Mona lo lắng như thế nào vì không thấy Ba cô đâu cả. Cô một mực đòi nói chuyện với Quản Đốc Khách Sạn là bà Justine.

- Leo** Excuse me, Justine? Ms. White, from Room 311, would like to speak to you.
- Justine:** Certainly. How can I help you, Ms. White?
- Mona :** My father is missing. Your receptionist lost him. We were at the festival and I'm sure he's dead!
- Justine:** I can see this is very serious. May I suggest you come to my office?
- Mona:** I don't want to go anywhere. I want to find my father. He's been missing for hours!
- Justine:** It must be very upsetting for you, Ms. White.

Bây giờ, chúng ta nghe lại cuộc đối thoại bằng cả tiếng Anh lẫn tiếng Việt.

- Leo:** Excuse me, Justine? Ms. White, from Room 311, , would like to speak to you. would like to speak to you.
 (Thưa bà Justine? Cô White phòng 311 muốn nói chuyện với bà.)
- Justine:** Certainly. How can I help you, Ms. White?
 (Vâng, cô cần gì vậy, cô White?)



- Mona:** My father is missing. Your receptionist lost him! We were at the festival and I'm sure he's dead!
father is missing. Your receptionist lost him! We were at the festival and I'm sure he's dead!
(Ba tôi mất tích rồi. Tiếp viên của bà đã lạc mất ba tôi. Lúc đó, chúng tôi đang xem Lễ Rước Đèn. Tôi chắc là ba tôi chết rồi!)
- Justine:** I can see this is very serious. May I suggest you come to my office?
(Vâng, tôi thấy đây quả là vấn đề rất nghiêm trọng. Nếu được, tôi đề nghị cô đến văn phòng của tôi được không?)
- Mona:** I don't want to go anywhere. I want to find my father. He's been missing for hours!
(Tôi chẳng muốn đi đâu cả. Ba tôi đã mất tích cả mấy giờ đồng hồ rồi!)
- Justine:** It must be very upsetting for you, Ms. White.
(Cô hẳn là đang lo lắng lắm, cô White ạ.)

Xin các bạn nghe lại câu sau đây:

- Justine:** May I suggest you come to my office?
(Nếu được, tôi đề nghị cô đến văn phòng của tôi được không?)

Trước tiên, bà Justine tìm cách mời cô Mona ra khỏi phòng

May I suggest you come to my office?
May I suggest you come to my office?
May I suggest we sit down?
May I suggest we sit down?

Các bạn Xem bà quản đốc khách sạn nói như thế nào khi bà bày tỏ niềm cảm thông với sự lo âu của cô Mona.

- Justine:** I can see this is very serious. It must be very upsetting for you, Ms. White.
(Vâng, tôi thấy đây quả là vấn đề rất nghiêm trọng. Cô hẳn là đang lo lắng lắm, cô White ạ.)

Bà Justine muốn cô Mona thấy rằng, bà rất quan tâm đến vấn đề. Nhờ biết xử sự như vậy, bà Justine có thể làm khách dịu đi phần nào, ngay cả khi tình huống có lẽ không đến nỗi nghiêm trọng như khách nghĩ. Xin các bạn nghe và lặp lại.

This is very serious.
This is very serious.

I can see this is very serious.
I can see this is very serious.

It must be very upsetting for you.
It must be very upsetting for you.



Bây giờ, mời các bạn theo dõi cuộc đối thoại từ đầu đến giờ, và lập lại từng câu nói của bà Justine và anh Leo.

- Leo:** Excuse me, Justine? Ms. White, from Room 311, would like to speak to you.
- Justine:** Certainly. How can I help you, Ms White?
- Mona :** My father is missing. Your receptionist lost him. We were at the festival and I'm sure he's dead!
- Justine:** I can see this is very serious. May I suggest you come to my office?
- Mona:** I don't want to go anywhere. I want to find my father. He's been missing for hours!
- Justine:** It must be very upsetting for you, Ms White.

Bài Học 21: Đối Phó Với Tình Huống
Lesson 21: Dealing With a Situation

Sau đây, mời các bạn tiếp tục theo dõi cuộc đối thoại

- Justine:** Let me see if I understand you clearly.
- Mona:** Yes, and Leo.
- Justine:** Leo?
- Leo:** I was their tour guide.
- Justine:** I see. So what you are saying is that you were separated from your father
- Mona:** Yes.
- Justine:** Had you arranged a meeting place, Leo?
- Leo:** Yes I had. But that's where we were standing when we lost him.
- Justine:** Is your father elderly, Ms. White?
- Leo:** Not at all.
- Justine:** Is he frail?
- Mona:** Well, he is over fifty.
- Justine:** And how long has he been missing?
- Mona:** Nearly an hour!



Justine: I see.

Mời các bạn nghe lại phần vừa rồi bằng cả tiếng Anh lẫn tiếng Việt:

Justine: Let me see if I understand you clearly. You were at the festival with your father?
(Để tôi xem tôi có hiểu rõ chuyện của cô không nào. Cô xem lễ hội với ba cô phải không?)

Mona: Yes, and Leo.
(Vâng, với cả anh Leo nữa.)

Justine: Leo?
(Leo à?)

Leo: I was their tour guide.
(Tôi là hướng dẫn viên du lịch của họ.)

Justine: I see. So what you are saying is that you were separated from your father?
(Thế à. Như vậy cô nói là cô và Ba cô lạc nhau.)

Mona: Yes.
(Vâng.)

Justine: Had you arranged a meeting place, Leo?
(Thế trước đó, anh có ấn định chỗ nào để gặp lại nhau không, anh Leo?)

Leo: Yes I had. But that's where we were standing when we lost him.
(Vâng, tôi có. Thế nhưng, trong khi chúng tôi đang đứng ở ngay chỗ hẹn thì chúng tôi lạc mất ông ấy.)

Justine: Is your father elderly, Ms. White? Is he frail?
(Ba cô đã cao tuổi chưa, cô White? Ba cô có già yếu lắm không?)

Leo: Not at all!
(Không đâu!)

Mona: Well, he is over fifty.
(Ba tôi ngoài 50 tuổi rồi.)

Justine: And how long has he been missing?
(Thế ba cô mất tích bao lâu rồi?)

Mona: Nearly an hour!
(Ngót một giờ đồng hồ rồi!)

Justine: I see.
(Thế à.)



Bà quản đốc khách sạn nhận thấy rằng, cô Mona có lẽ đã phóng đại câu chuyện. Các bạn xem bà hỏi cho ra lẽ như thế nào nhé.

Justine: Let me see if I understand you clearly. So what you are saying is that you were separated
(Để tôi xem tôi có hiểu rõ chuyện của cô không nào. Như vậy cô nói là cô và ba cô lạc nhau phải không?)

Hẳn các bạn cũng biết, khi đứng trước một tình huống nào đó, ta không thể đưa ra quyết định hay phán đoán nếu không nắm được các dữ kiện. Để tìm hiểu vấn đề, các bạn có thể mở đầu bằng câu: "So what you're saying is". Như vậy cô nói là, hay: "Let me see if I understand you clearly" ("để tôi xem tôi có hiểu rõ chuyện của cô không nào"). Các bạn nói như thế để khách hiểu rằng, các bạn thật sự quan tâm đến họ và đang lắng nghe những gì họ nói. Làm sáng tỏ câu chuyện chẳng những có lợi cho người nghe mà còn giúp khách đi phần nào. Nào chúng ta thử tập nói những câu mở đầu nhé. Mời các bạn nghe và lặp lại.

Let me see if I understand you.
Let me see if I understand you clearly.

So what you're saying is
So what you're saying is that your father is missing.

Để tiếp tục tìm hiểu xem tình huống nghiêm trọng tới mức nào, bà Justine đã nêu lên một số câu hỏi. Bà Justine còn dùng câu nói thật giản dị 'I see', Thế à, để chứng tỏ bà đã hiểu cô Mona. Như vậy, khách sẽ cảm thấy yên tâm hơn. Nếu không dùng cụm từ này, thì ít ra các bạn cũng nên dùng những tiếng thật đơn giản như 'Uh huh' hay gật đầu để chứng tỏ rằng, các bạn đang lắng nghe người khác.

Ngoài ra, cũng cần nhắc nhở ở đây là, các bạn phải luôn nhìn thẳng vào mắt người khách đang nói chuyện với bạn. Bởi vì đây cũng là một cách cho khách biết rằng, bạn thực sự quan tâm đến họ. Nào chúng ta hãy tập nói cụm từ 'I see'. Mời các bạn nghe và lặp lại.

I see.
I see.

Tới đây, xin các bạn nghe lại phần hai cuộc đối thoại và lặp lại từng câu nói của bà Justine và anh Leo.

Justine: Let me see if I understand you clearly. You were at the festival with your father?
Mona: Yes, and Leo.
Justine: Leo?
Leo: I was their tour guide.
Justine: I see. So what you are saying is that you were separated from your father?

- Mona:** Yes.
- Justine:** Had you arranged a meeting place, Leo?
- Leo:** Yes I had. But that's where we were standing when we lost him.
- Justine:** Is your father elderly, Ms. White?
- Leo:** Not at all.
- Justine:** Is he frail?
- Mona:** Well, he is over fifty.
- Justine:** And how long has he been missing?
- Mona:** Nearly an hour!
- Justine:** I see.

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.

Let me see
Let me see
If I understand you clearly

Is your father,
Is your father,
Is your father elderly?

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

Mời quý bạn đón nghe Bài Học 22 vào kỳ tới, để tiếp tục tìm hiểu đề tài 'Đối Phó Với Tình Huống'

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.