**Business English Lesson 2**

**Vocabulary**

**answering machine автовідповідач**

**apologize вибачатися**

**appreciate цінувати**

**attached (file) прикріплений (файл)**

**bullet point жирна крапка (використовується для упорядкування списків)**

**busy schedule напружений графік (розклад)**

**conclusion висновок**

**confirm підтверджувати**

**confusing заплутаний, суперечливий**

**controversial (topic) суперечлива (тема)**

**conversation розмова**

**deadline крайній термін**

**dial (a phone number) набирати (телефонний номер)**

**directory телефонний довідник**

**engaged (line) зайнята (телефонна лінія)**

**fault помилка**

**favour послуга**

**feedback відгук**

**fluent плавний, швидкий, вільний (про мову)**

**follow-up e-mail лист-підтвердження**

**helpful корисний**

**hold on залишатися на лінії**

**implement (a project) втілювати, реалізовувати (проект)**

**impress вражати**

**location місце**

**misunderstanding непорозуміння**

**offensive language образлива мова**

**paragraph абзац**

**project timeline часова шкала (виконання проекту)**

**put sb. through з’єднувати (по телефону)**

**refer (to) послатися (на)**

**reflect (on) розмірковувати (над, про)**

**refund відшкодування, компенсація**

**reply відповідь**

**spelling правопис**

**subject тема**

**supplier постачальник**

**voice голос**

**warehouse склад**

**Telephone Conversations**

**Task 4. Complete the telephone conversation with sentences A – E.**

**A. Hold the line, please.**

**B. May I help you?**

**C. I’m putting you through.**

**D. Can I take a message?**

**E. Who is calling, please?**

**A: Hello, Susan Pelly speaking. 1) …………………………..… ?**

**B: Yes, can I speak to Mrs. Mitchell please?**

**A: Sorry sir, but Mrs. Mitchell is not here at the moment. 2) …..?**

**B: No thank you. Can I speak to Mr. Smith please?**

**A: Mr. Smith, right. 3) …………………………………………..?**

**B: This is Mr. Franklin from the Jackson & Perkins Law firm**

**A: All right Mr. Franklin. 4) …………………………………..?**

**B: Is it going to be long?**

**A: No. 5) ……………………………………………… right now.**

**B: Ok. Thank you very much.**

**Task 5. Complete the telephone conversation with sentences A – I. There**

**are four sentences you don’t need to use.**

**A. Is there a problem?**

**B. The line is busy.**

**C. How may I help you?**

**D. One moment, please.**

**E. You’re welcome.**

**F. Who is calling, please?**

**G. I’ll you through.**

**H. Hold on a minute.**

**I. I won’t be able to come tomorrow.**

**A: Good afternoon, Yan’s Pizzas. 1) …………………….?**

**B: Hello, I have an interview with Mr. Black at 4:30pm tomorrow for a part-time**

**summer job.**

**A: 2) ……………………………………………………… ?**

**B: It’s Ken Bowman.**

**A: Ah yes, Mr. Bowman.3) ………………………………?**

**B: Well, unfortunately I won’t be able to come tomorrow. Could I possibly have another appointment for 12:30 on Thursday instead?**

**A: 4) ………………I’ll just check. Yes, that’ll be fine.**

**B: Thank you very much.**

**A: 5) ……………….I’ll inform Mr. Black of the change. Thank you for calling.**