

Power English

BUSINESS PATTERN ENGLISH

1



Lesson 001

핵심표현 배우기

- 01 This is – from ~
- 02 I would like to talk to ~
- 03 Sorry, I've got the wrong number ~

STEP 1

오늘의 패턴이 사용된 대화문으로 수업 중 원어민 강사님과 Role-play 합니다.
실제로 말하듯 역할을 바꿔가며 소리내 말해보세요.

DIALOGUE

- A** Good morning, **this is** Karen Drancy **from** DKNY Electronics.
I would like to talk to your department head.
안녕하십니까, DKNY Electronics의 Karen Drancy 입니다. 부장님과 통화 부탁드립니다.
- B** Hi, hold on a moment please. Let me check if he is available.
안녕하세요, 부장님께서 통화 가능한지 확인해 볼 테니 잠시만 기다려주세요.
- A** Sure, I'll stay on the line.
네. 기다리겠습니다.
- B** He is not free to take your call right now.
현재 부장님께서 지금 통화가 어려우십니다.
- A** I see. I would call again to discuss some of our marketing plans after an hour.
알겠습니다. 마케팅 계획을 의논하기 위해 한 시간 후에 다시 전화하겠습니다.

Vocabulary

- **Available** (suitable or ready for use; of use or service; at hand)
(형) 이용할 수 있는, 시간(여유)이 있는
 1. I am available if you'd like to go with me.
 2. The information was not available in time for the meeting.
- **Department Head** (the leader of a department)
(명) 부서책임자, 부서장, 부장
 1. He works for a corporation as a department head.
 2. I'll talk to the sales department head about the problem.

STEP 2

오늘의 패턴을 응용하여 빈칸을 채워 대화문을 완성해 보고, 소리내어 읽어보세요.

DIALOGUE

A _____

안녕하세요! 중국지사의 Jack Burrows 입니다.

B Good afternoon Sir! What can I do for you?

안녕하세요! 무엇을 도와드릴까요?

A _____

관리자 Jena Dawn 씨 부탁드립니다.

B I'm sorry but there's no Jena Dawn in our company.
Are you sure you called the correct number?

죄송하지만, 저희회사에는 Jena Dawn 라는 분은 없습니다. 맞는 번호로 전화하신 게 확실합니까?

A _____

다시 확인 해보겠습니다. 죄송합니다. 전화를 잘못 걸었습니다. 전화에 응답해 주셔서 감사합니다.

Conversation Questions

Question 1

What are the different kinds of opening greetings do you know of and are most commonly used in companies?

Question 2

Do you sometimes dial the wrong number?
If so, what do you usually say to the person who answers the phone?

Essay Questions

Give some situations where it was difficult for you to communicate over the phone.
How were you able to solve them?

전화상으로 의사소통하기 어려웠던 상황을 제시하십시오.
어떻게 그 문제를 해결했습니까?

Lesson 002

핵심표현 배우기

04 I'm sorry, but he just stepped out ~

05 I think he's not in at the moment ~

06 I'm afraid it's his day off today ~

STEP 1

오늘의 패턴이 사용된 대화문으로 수업 중 원어민 강사님과 Role-play 합니다.
실제로 말하듯 역할을 바꿔가며 소리내 말해보세요.

DIALOGUE

A This is Dan Smith. May I speak with Mr. Ken Brown?

Dan Smith입니다. Ken Brown 씨 좀 바꿔주시겠어요?

B I'm sorry, **I'm afraid it's his day off** today.

죄송합니다만, Ken Brown 씨는 오늘 휴가입니다.

A When is he coming back?

언제 돌아오시나요?

B I'm sure he will be here tomorrow.

내일 오세요.

A I see. Please tell him I called.

알겠습니다. 제가 전화했다고 그분에게 전해주세요.

B Certainly, Mr. Smith. I'll tell him that you called.

네, Smith 씨. 전화하셨었다고 전달해 드릴게요.

Vocabulary

• **Day Off** (a day when you are not required to work)

쉬는날, 휴일, 휴가

1. I'd like to take a day off this Friday.
2. What did you do on your day off?

• **Certainly** (with certainty; without doubt; assuredly)

(부) 확실히, 틀림없이, 분명히

1. I'm certainly never going there again.
2. I cannot promise to participate in the meeting certainly.

STEP 2

오늘의 패턴을 응용하여 빈칸을 채워 대화문을 완성해 보고, 소리내어 읽어보세요.

DIALOGUE

A Hi, this is Amanda Bern. I want to speak with your boss.

안녕하세요! Amanda Bern 입니다. 사장님과 통화 부탁드립니다.

B _____

죄송합니다. Bern 씨, 사장님은 중요한 회의에 참석하시기 위해 나가셨습니다.

A How about the assistant manager?

대리님은 계십니까?

B _____

그분도 잠시 자리를 비우셨습니다.

A I understand.

알겠습니다.

B _____

1시간 후에 다시 전화주세요. 감사합니다.

Conversation Questions

Question 1

What will you do if there is an emergency and you need to talk to someone but he's not around?

Question 2

What will you do if you didn't understand what the caller told you and he already ended the call?

Essay Questions

You have an urgent message to your manager but he is talking to someone in his office; would you interrupt their conversation?

당신에게 부장님에게 전할 시급한 용건이 있지만 그는 사무실에서 누군가와 이야기하고 있습니다.

당신은 그들의 대화를 중단시킬 것 입니까?

Lesson 003

핵심표현 배우기

- 07 May I know?
- 08 Can I get the number?
- 09 Could you tell me?

STEP 1

오늘의 패턴이 사용된 대화문으로 수업 중 원어민 강사님과 Role-play 합니다.
실제로 말하듯 역할을 바꿔가며 소리내 말해보세요.

DIALOGUE

- A** Hello, **could you tell me** the exact address of KY Retail Group?
안녕하세요. KY Retail Group 의 정확한 주소를 말씀해주실 수 있을까요?
- B** Sure. **May I know** who's on the line please?
물론입니다. 전화 거시는 분께서 누구신지 알 수 있을까요?
- A** This is Bryan Luke from the shipping department.
발송부서의 Bryan Luke 입니다.
- B** Okay, let me give you the complete address.
알겠습니다. 정확한 주소를 알려드릴게요.

Vocabulary

- **Retail** (the sale of goods to ultimate consumers, usually in small quantities (opposed to wholesale))
(명) 소매
 1. Retail sales increased 5 percent above the level of June last year.
 2. She buys clothes at department stores and other retail outlets.

- **Shipping Department** (a department in a company responsible for arranging, receiving, recording, and sending shipments of goods)
(명) 발송 부서
 1. Do you have the number for the Shipping Department?
 2. The employee will start to work in the Shipping Department next month.

STEP 2

오늘의 패턴을 응용하여 빈칸을 채워 대화문을 완성해 보고, 소리내어 읽어보세요.

DIALOGUE

A

안녕하세요! 마지막 적하물의 추적번호를 알 수 있을까요?

B

I'm sorry but I can't just give that information.

죄송합니다만 정보를 알려드릴 수 없습니다.

A

절차에 따라야 한다는 걸 알지만 긴급한 상황이라서요.

B

I think you better talk to my department head.

부서책임자에게 이야기하는 것이 더 나을 것 같습니다.

A

고맙습니다. 끊지 않고 기다릴게요.

Conversation Questions

Question 1

How do you put somebody on hold to look for information that he needs from your data base?

Question 2

Did you ever experience talking with a demanding caller?

Essay Questions

You're a customer service agent and somebody called to get the number of your client which is supposed to be confidential information. What will you do?

당신은 고객센터 직원이며 누군가 전화로 기밀정보화 되어 있는 고객의 전화번호를 요구합니다.

어떻게 할 것 입니까?

Lesson 004

핵심표현 배우기

- 10 I'm contacting you because ~
- 11 I need more details ~
- 12 I will request some information about ~

STEP 1

오늘의 패턴이 사용된 대화문으로 수업 중 원어민 강사님과 Role-play 합니다.
실제로 말하듯 역할을 바꿔가며 소리내 말해보세요.

DIALOGUE

- A** Good morning, Sarah. **I need more details** about the conference yesterday.
안녕하세요, Sarah 씨. 어제 있었던 학회에 대해 세부사항이 필요해요.
- B** Sure, Sir. I will just do some revisions on the report and give it to you before lunch.
네, 알겠습니다. 보고서를 약간 수정해서 점심시간 전에 드리겠습니다.
- A** Thank you. I appreciate your efforts.
고마워요. 수고해주셔서 감사합니다.
- B** You're welcome Sir. It's my pleasure.
천만의 말씀입니다.

Vocabulary

- **Revisions** (the act or process of revising, changing, modifying, correcting)
(명) 수정/정정(사항), 검토, 변경
 1. It is difficult to do revisions regularly.
 2. The law needs a lot of revisions.
- **Appreciate** (to be grateful for)
(동) 고마워 하다.
 1. It is natural that I appreciate my teachers.
 2. Your support is greatly appreciated.

STEP 2

오늘의 패턴을 응용하여 빈칸을 채워 대화문을 완성해 보고, 소리내어 읽어보세요.

DIALOGUE

A _____

관리자에게 할 말이 있어서 전화했어요. 그분을 당장 바꿔주세요.

B May I know your concern first before I transfer you to my manager?

바꿔드리기 전에 먼저 무슨 일인지 알 수 있겠습니까?

A _____

당신의 가게에서 결함이 있는 상품을 구매했어요. 환불을 받고 싶은데요.

B Actually Sir, you can exchange the defective product for a new one. Refund isn't possible.

결함이 있는 상품은 새 것으로 교환하실 수 있습니다. 환불은 불가능합니다.

A _____

네, 이해합니다만 관리자와 통화를 하고 싶어요. 이 문제에 대해서 정보를 좀 요청하려고요.

B All right Sir, my manager is still talking to someone. Please hold the line for a few minutes.

알겠습니다. 관리자님은 아직 다른 분과 통화 중이십니다. 끊지 말고 잠시만 기다려주세요.

Conversation Questions

Question 1

What will you do if your boss is requesting for information that you don't have on file?

Question 2

What will you do if you're on a vacation and suddenly your boss called that you need to report as soon as possible?

Essay Questions

Your boss is very busy and that you didn't understand his instructions clearly.

How will you clarify it to him?

당신의 상사는 매우 바쁘며 당신은 상사의 지시를 명확하게 이해하지 못했습니다.

어떻게 그것을 다시 확인할 것 입니까?

Lesson 005

핵심표현 배우기

13 I will take...to

14 I haven't received anything ~

15 I'll give feedback as soon as ~

STEP 1

오늘의 패턴이 사용된 대화문으로 수업 중 원어민 강사님과 Role-play 합니다.
실제로 말하듯 역할을 바꿔가며 소리내 말해보세요.

DIALOGUE

- A** Can you go over the data about the internship program?
인턴십 프로그램에 대한 자료를 조사해주시겠습니까?
- B** I am actually doing it now. But I think it **will take** two hours for me **to** finish everything.
사실 지금 하고 있습니다. 하지만 다 끝내려면 2시간은 걸릴 것 같습니다.
- A** Really? Please send me a feedback after two hours then.
그래요? 2시간 후에 피드백 좀 보내주세요.
- B** Definitely. I'll be sending it to you.
당연하지요. 보내드리겠습니다.

Vocabulary

- **Feedback** (a reaction or response to a particular process or activity)
(명) 피드백, ~에 대한 반응/응답
 1. Feedback is important for kids to get information.
 2. The teacher will give you feedback on the report.
- **Internship** (any official or formal program to provide practical experience for beginners in an occupation or profession)
(명) 인턴사원근무, 인턴십, (신입사원을 위한) 연수/훈련
 1. An internship is the position to prepare for mastering duties.
 2. I served the company's internship for 3 months.

STEP 2

오늘의 패턴을 응용하여 빈칸을 채워 대화문을 완성해 보고, 소리내어 읽어보세요.

DIALOGUE

A I'm calling to know if there is feedback about the strategies that we have suggested.

우리가 제안했던 전략에 관해서 피드백이 있는지 알고 싶어서 전화했습니다.

B _____

안타깝게도 아직 관리자로부터 아무 것도 받지 못했습니다.

A Okay. How soon can we have it?

알겠습니다. 얼마나 빨리 받을 수 있을까요?

B _____

그가 사무실에 도착하는 대로 피드백을 꼭 전달해 드리겠습니다.

Conversation Questions

Question 1

In your opinion, why is giving feedback important in the office?

Question 2

How soon do you give feedback to your boss?

What if the feedback that your boss needs cannot be given in the set time, what do you do?

Essay Questions

How do you feel when the feedback you are expecting is delayed?

How do you deal with this kind of situation?

기대하고 있는 피드백이 늦어질 때 어떻게 느껴집니까?

당신은 이런 상황을 어떻게 처리합니까?

Lesson 006

핵심표현 배우기

16 I'm contacting you on behalf of ~

17 I want to make some queries ~

18 I need information if ~

STEP 1

오늘의 패턴이 사용된 대화문으로 수업 중 원어민 강사님과 Role-play 합니다.
실제로 말하듯 역할을 바꿔가며 소리내 말해보세요.

DIALOGUE

- A** Hello, I'm Dean Buck. **I'm contacting you on behalf of** Benet and Associates.
안녕하세요. Dean Buck 입니다. Benet and Associates 를 대표하여 연락 드립니다.
- B** What can I do for you, Mr. Buck
무엇을 도와 드릴까요, Mr. Buck 씨?
- A** I just want to follow up if your company still needs some legal services?
당신의 회사에 법률서비스가 필요한지 알고 싶습니다.
- B** Oh yes, thank you for calling about that. Actually, I was about to call you.
아, 네. 전화 주셔서 감사합니다. 사실은 막 전화 드리려던 참이었습니다.
- A** I see. Well, to further discuss this, I think I'll need to visit there tomorrow morning at 8:30.
알겠습니다. 논의를 더 해봐야겠군요. 제 생각에는 제가 내일 아침 8:30 에 그쪽으로 방문이 필요할 것 같습니다.
- B** That's a great idea! We will be waiting for you then.
좋습니다. 기다리겠습니다.

Vocabulary

- **On behalf of ~** (as the agent of; on the part of)
~을 대신/대표하여
 1. On behalf of my company I would like to show that we appreciate you.
 2. I worked hard on behalf of him.
- **Follow up ~** (the act of following up or tracking; having some updates)
더 알아 보다, 덧붙이다.
 1. The police are following up the situation after they secure some clues.
 2. You should follow up your opinion with a suggested report.

STEP 2

오늘의 패턴을 응용하여 빈칸을 채워 대화문을 완성해 보고, 소리내어 읽어보세요.

DIALOGUE

A

안녕하세요. 다음주에 있는 세미나에 대해서 몇 가지 질문이 있는데요.

B

Hi! What about your queries, Madam?

안녕하세요. 질문이 무엇입니까?

A

다음주에 급작스런 출장이 있어서 저의 비서가 제 대신 참석 가능한지 알고 싶어요.

B

Of course, your secretary can represent you.

물론이죠, 비서가 대신 참석할 수 있습니다.

A

고마워요. 제가 알기로 그녀가 온라인 데이터베이스에서 정보를 변경해야 하는데, 맞죠?

B

You're right. She needs to do that.

맞습니다. 그렇게 해주셔야 합니다.

Conversation Questions

Question 1

What information do you need to prepare when you will represent your company in a seminar?

Question 2

Have you ever tried to call someone on behalf of another person, or on behalf of your company?

Essay Questions

Have you gone to a conference on behalf of your boss? Give details of the conference; tell about how you felt.

상사를 대신하여 회의에 간 적이 있습니까?

회의의 세부사항을 제시하고, 어떻게 생각하는지 이야기해보세요.

Lesson 007

핵심표현 배우기

19 In response to your ~

20 We regret to inform you ~

21 Our urgent reply is necessary ~

STEP 1

오늘의 패턴이 사용된 대화문으로 수업 중 원어민 강사님과 Role-play 합니다.
실제로 말하듯 역할을 바꿔가며 소리내 말해보세요.

DIALOGUE

- A** Good morning. I sent an e-mail **in response to your** inquiry about our skin care products.
안녕하세요. 저희 스킨케어 제품에 관한 귀하의 문의에 대한 회신으로 이메일을 보냈습니다.
- B** Oh, thanks for informing me. Are there a lot of discounts available?
알려주셔서 감사합니다. 이용 가능한 확인상품이 많은가요?
- A** There are discounts but not too many. You can just read what I sent you.
확인상품이 있지만 많지는 않습니다. 제가 발송할 메일을 읽어보세요.
- B** Okay, I'll do that. I will call you back then after an hour.
알겠습니다. 그러면 한 시간 후에 다시 전화하겠습니다.

Vocabulary

- **Response** (an answer or reply, as in words or in some action)
(명) 대답, 응답, 반응
 1. I knocked on the door but there was no response.
 2. She always wants to get a favorable response.
- **Afterwards** (at a later or subsequent time; subsequently)
(부) 나중에, 그 뒤에
 1. Let's go out now and eat afterwards.
 2. Afterwards he will fully understand what I felt.

STEP 2

오늘의 패턴을 응용하여 빈칸을 채워 대화문을 완성해 보고, 소리내어 읽어보세요.

DIALOGUE

A It's been two weeks since I last sent an e-mail to you but there was no reply.

제가 마지막으로 이메일을 보낸지 2주가 지났습니다만 아직 회신이 없네요.

B _____

알려드리지 못해 유감입니다. 먼저 해결해야 할 큰 문제가 있었습니다.

A You should have sent me a notice that you are still processing my request then.

그쪽에서 저의 요청을 아직 처리하는 중이라고 알려주셨어야 했어요.

B _____

저희의 긴급한 회신이 필요하다는 것을 이해합니다. 프레젠테이션을 위해 대리인 한 명을 보내드릴테니 걱정 마세요.

A Okay, that will help me a lot. What time will your agent come to my office?

알겠습니다. 그것이 저에게 큰 도움 될 것 같네요. 대리인이 몇 시쯤 저희 사무실에 올 건가요?

B _____

귀하께서 가장 편하신 시간에 갈 수 있습니다.

Conversation Questions

Question 1

Are you good at replying quickly to e-mails?

Question 2

Have you written a letter of apology in response to a customer's complaint?

Essay Questions

How do you respond to customers' queries about your company's products?

당신은 회사의 제품들에 관한 고객의 문의에 어떻게 대응합니까?

Lesson 008

핵심표현 배우기

- 22 In my last e-mail, I forgot to ~
- 23 I failed to mention before ~
- 24 I'll make it brief ~

STEP 1

오늘의 패턴이 사용된 대화문으로 수업 중 원어민 강사님과 Role-play 합니다.
실제로 말하듯 역할을 바꿔가며 소리내 말해보세요.

DIALOGUE

- A** Hi, Mark! I called because **in my last e-mail, I forgot to** add my contact number.
안녕하세요, Mark 씨! 제가 보낸 마지막 이메일에 전화번호를 넣는 걸 잊어버려서 전화 드렸습니다.
- B** Oh yes, I noticed it.
네, 알겠습니다.
- A** I'm sorry about that. Can you please do me a favor?
죄송합니다. 부탁 하나만 들어주실 수 있습니까?
- B** Sure. What can I do to help?
물론이죠. 무엇을 도와드릴까요?
- A** I would like you to download the file and add my contact number before sending it to our boss.
사장님께 발송하기 전에 파일을 다운로드 하시고 제 전화번호를 넣어주시길 바랍니다.
- B** Okay. That's simple for me to do.
네. 간단하네요.

Vocabulary

- **Notice** (to perceive; become aware of)
(명) 신경쓰, 주목, 알아챈 / (동) 알다, 주목하다, 의식하다.
 1. I was surprised by the fact without notice.
 2. There was a notice on the board saying the class had been cancelled.
- **Favor** (something done or granted out of goodwill)
(명) 호의, 친절
 1. I want you to do me a favor.
 2. We didn't care because it was a favor for her.

STEP 2

오늘의 패턴을 응용하여 빈칸을 채워 대화문을 완성해 보고, 소리내어 읽어보세요.

DIALOGUE

A _____

시작하기에 앞서, 제가 전에 언급하지 못했던 사항을 알려드리고자 합니다.

B Sure but remember time is limited.

괜찮습니다만 제가 시간이 제한적이라는 것만 알려주세요.

A _____

요약해서 말씀 드리겠습니다. 우리의 판매 증가율이 85%라는 것을 보고서에 넣지 못했습니다.

B How sure are you about that? Can you please give us a visual figure?

그것을 어떻게 확신하십니까? 시각적인 수치를 보여주세요.

A _____

여기에 있습니다. 5월부터 우리에게 천천히 가속도가 붙고 있다는 것을 알 수 있습니다.

B Surely, our boss will be so much happy to hear that.

사장님께서 이 소식을 들으시면 분명히 정말 기뻐하실 것 같네요.

Conversation Questions

Question 1

What will you do if you forgot to include important information in your e-mail and you already sent it to your client?

Question 2

Do you think e-mail is safe to use to send confidential information?

Essay Questions

What are the common reasons that you fail to include some important information in your report or presentations?

당신이 보고서나 프레젠테이션 자료에 중요한 정보를 포함시키는 것을 잊어버린 일반적인 이유는 무엇입니까?

Lesson 009

핵심표현 배우기

25 Please check...thoroughly ~

26 I have attached ~

27 I used an Excel Format ~

STEP 1

오늘의 패턴이 사용된 대화문으로 수업 중 원어민 강사님과 Role-play 합니다.
실제로 말하듯 역할을 바꿔가며 소리내 말해보세요.

DIALOGUE

- A** Hi Dolly, have you seen the unbelievable photos of our products?
안녕하세요, Dolly 씨. 우리 제품의 굉장한 사진들을 보셨어요?
- B** No, I haven't seen any pictures yet.
아니오, 아직 아무 것도 보지 못하였습니다.
- A** Really? **I have attached** five pictures in the e-mail that I sent you last night.
정말요? 어젯밤에 당신에게 보낸 이메일에 사진 5장을 첨부했어요.
- B** I'll be checking my account as soon as we finish talking.
이야기가 끝나는 대로 체크해볼게요.

Vocabulary

- **Attach** (to fasten or affix; join; connect)
(동) 첨부하다, 붙이다, 연관되다.
 1. Attach the stamp to the front of your letter.
 2. Please check the attached files.
- **Unbelievable** (too dubious or improbable to be believed)
(형) 믿기 어려울 정도로 좋은/나쁜, 믿기 힘든
 1. Your performance was unbelievable!
 2. We had an unbelievable time in America.

STEP 2

오늘의 패턴을 응용하여 빈칸을 채워 대화문을 완성해 보고, 소리내어 읽어보세요.

DIALOGUE

A Where is the estimate that I was asking yesterday?

제가 어제 요청했던 견적서가 어디에 있습니까?

B _____

방금 완료했습니다. 당신에게 보낸 이메일에 그것을 첨부했습니다

A Okay. What application did you use?

알겠습니다. 어떤 응용프로그램을 사용하셨습니까?

B _____

엑셀 포맷을 사용했습니다. 숫자를 계산하기에 매우 쉽더군요.

A I had a copy of the last estimate report that you made in Excel.

당신이 엑셀로 만든 마지막 견적서의 복사본을 가지고 있습니다.

B _____

제가 필요한 수정을 몇 군데 해서 괜찮습니다. 첨부파일을 전체적으로 훑어봐주세요.

A Okay, I'll look into the revisions you made. Thanks.

네, 고친 부분을 살펴보겠습니다. 감사합니다.

Conversation Questions

Question 1

What are the attachments that you sent to your clients recently?

Question 2

What applications do you use to attach your report before sending it to someone?

Essay Questions

How frequent do you receive advertising attachments in your e-mail account?

Do you consider them as spam?

당신의 이메일 계정에서 얼마나 자주 광고첨부파일을 받으십니까?

당신은 그것들을 스팸으로 여깁니까?

Lesson 010

핵심표현 배우기

28 I'd like to see you in person to~

29 I'm not interested...but ~

30 Please contact me ~

STEP 1

오늘의 패턴이 사용된 대화문으로 수업 중 원어민 강사님과 Role-play 합니다.
실제로 말하듯 역할을 바꿔가며 소리내 말해보세요.

DIALOGUE

- A** Hello, this is Courtney Graham calling for Marina Spencer.
안녕하세요, Courtney Graham 입니다, Marina Spencer 씨께 전화 드렸습니다
- B** This is she. What can I do for you?
접니다. 무엇을 도와드릴까요?
- A** Hi. I'm just wondering if you have enough time today for us to discuss our hiring criteria.
안녕하세요. 고용조건을 협의하려고 하는데 오늘 시간이 되시는지 알고 싶습니다.
- B** Oh yes. Actually, **I'd like to see you in person** to discuss it.
사실은 그것을 의논하기 위해 직접 만나 뵙고 싶습니다.

Vocabulary

- **Hiring criteria** (principles for evaluating and hiring people in an organization)
고용조건, 채용기준
 1. Hiring criteria is the most important part in a huge company.
 2. Are you informed of the hiring criteria?
- **In person** (actually physically present in a place rather than appearing in a film, on a television or computer screen, on a telephone, or through a radio broadcast.)
직접, 몸소
 1. If he delivers letters in person, she will be touched.
 2. Meeting in person is absolutely better than giving a call to someone.

STEP 2

오늘의 패턴을 응용하여 빈칸을 채워 대화문을 완성해 보고, 소리내어 읽어보세요.

DIALOGUE

A _____

당신의 제안이 흥미롭지만 제가 내일까지는 시간이 없어서 유감입니다.

B Okay, may I know when you will be available?

괜찮습니다. 언제쯤 시간이 되시는지 알 수 있을까요?

A _____

저는 금요일 아침에 돌아옵니다. 저희 쪽에서 회의를 준비하기 위해서 오후에 연락 주시겠습니까?

B I'm very pleased to hear that from you, Sir.

네 알겠습니다.

A _____

그런데 그쪽 제품들의 상세사양을 보내 주실 수 있습니까?

B Sure. I may need to get your e-mail address.

물론입니다. 이메일 주소를 알려주세요.

Conversation Questions

Question 1

How will you introduce yourself to your boss if it's the first time for you to meet him in person?

Question 2

Have you ever asked your fellow worker to meet you in person because of some reasons other than work?

Essay Questions

If you're a sales person, how will you offer your new products to your clients? Are you going to meet them in person or you will just leave your contact number for them to call you?

당신이 영업사원이라면, 고객들에게 새로운 제품을 어떻게 제공할겠습니까?

고객들을 직접 만날 것입니까 혹은 당신에게 전화할 수 있도록 연락 가능한 번호를 남길 것입니까?

Lesson 011

핵심표현 배우기

- 31 Can I leave a message ~
- 32 Let me contact him in his ~
- 33 Can you inform him about ~

STEP 1

오늘의 패턴이 사용된 대화문으로 수업 중 원어민 강사님과 Role-play 합니다.
실제로 말하듯 역할을 바꿔가며 소리내 말해보세요.

DIALOGUE

- A** Is there someone named Russell Cruise here?
Russell Cruise 님 계십니까?
- B** Yes. You can locate his office at Unit 55.
네. 55 번 구역에서 그분의 사무실을 찾을 수 있습니다.
- A** Thank you. Do you think he is in right now?
고맙습니다. 그분이 지금 계십니까?
- B** I'm not sure, Sir. **Let me contact him in his** telephone first.
확실하지 않습니다. 전화상으로 먼저 확인해보겠습니다.
- A** Okay. But if he is not in, **can I leave a message** in his office?
알겠습니다. 그분이 안 계시다면, 그의 사무실에 제가 메시지를 남겨도 되겠습니까?

Vocabulary

- **Locate** (to identify or discover the place or location of)
위치를 찾아내다/확인하다.
 1. I can locate the lost cats.
 2. Some stars are very easy to locate with a telescope.
- **Contact** (involves meeting or communicating with someone, especially regularly; to telephone others, write to them, or go to see them in order to tell or ask something)
(명) 연락, 접촉 (정기적인) , (동) (전화 · 편지 등으로) 연락하다
 1. Please make a list of all our contacts, so we can contact them immediately.
 2. If I won't arrive 10 minutes before the call time, please contact my secretary.

STEP 2

오늘의 패턴을 응용하여 빈칸을 채워 대화문을 완성해 보고, 소리내어 읽어보세요.

DIALOGUE

A

Mr.Lee 씨에게 메시지를 남겨주실 수 있습니까? 6 월 6 일 목요일 오후 1:30 에 저에게 전화를 해달라고 해주십시오.

B

Okay, I will tell him that.

네, 그렇게 전달하겠습니다.

A

그가 전달사항을 받지 못할 경우를 대비해서 저의 연락처를 남겨두겠습니다. 010-2345-8855 입니다.

B

I got it. Do you have more messages other than this?

알겠습니다. 이것 말고 다른 메시지가 더 있습니까?

A

없습니다. 가능한 빨리 전달해 주실 수 있으신지요?

B

Yes, I will contact him right after our conversation.

네, 대화가 끝난 후 바로 연락해 보겠습니다.

Conversation Questions

Question 1

Have you ever visited a place that you're not familiar with?

Question 2

What did you do when you were in that situation?

Essay Questions

Have you tried leaving a message to someone?

Did he or she successfully deliver the message?

당신은 누군가에게 메시지를 남긴 적이 있습니까?

그 혹은 그녀가 성공적으로 메시지를 전달했습니까?

Lesson 012

핵심표현 배우기

34 I'm forwarding you ~

35 I'm sending you ~

36 Please notify me immediately ~

STEP 1

오늘의 패턴이 사용된 대화문으로 수업 중 원어민 강사님과 Role-play 합니다.
실제로 말하듯 역할을 바꿔가며 소리내 말해보세요.

DIALOGUE

A I was surprised about my promotion, Sir.

저의 승진에 대해 놀랐습니다, 부장님.

B Well, **I am sending you** in that department because you deserve it.

자네는 승진을 할 자격이 있기 때문에 해당 부서로 발령했네.

A Thank you for entrusting that department to me.

그 부서를 저에게 맡겨주셔서 감사합니다.

B You're welcome. You may move your things to your new office now.

천만에. 자네의 물건들을 지금 새로운 사무실로 옮겨도 좋아.

A Okay Sir. Thanks again.

예. 다시 한번 감사드립니다.

Vocabulary

• **Deserve** (to be worthy of, qualified for)

(동) ~을 받을 만하다, ~을 누릴 자격이 있다.

1. Because my father works hard, he deserves his summer vacation for a long time.
2. You deserve to be arrested forever for what you did.

• **Entrust** (to charge or invest with a trust or responsibility)

(동) (일을) 맡기다.

1. After the maid quit the job, she entrusted all housework to me.
2. Many professors entrust searching information to their students.

STEP 2

오늘의 패턴을 응용하여 빈칸을 채워 대화문을 완성해 보고, 소리내어 읽어보세요.

DIALOGUE

A

당신에게 사장님으로부터 온 내부 전달 사항의 두 번째 파트를 보냈습니다. 첫 번째 것을 받았습니까?

B

No, I haven't received anything in my mail yet. What is it about?

아니오, 우편함에 아직 아무 것도 받지 못했습니다. 무엇에 관한 것인데요?

A

직접 확인해보십시오. 그 정보가 다른 부서로 전파되는 것이 중요합니다. 아시겠지요?

B

It is an urgent notice. Why didn't you inform me earlier?

긴급한 공지사항이군요. 왜 좀더 일찍 알려주시지 않았습니까?

A

미안합니다만, 바빠서 전화하는 것을 잊어버렸습니다. 두 가지 전달사항을 받으시는대로 즉시 저에게 알려주시기 바랍니다.

Conversation Questions

Question 1

Were you ever sent by your boss to an unexpected place?

Question 2

How do you react when someone forwards you an offensive e-mail?

Essay Questions

What will you do if you have a subordinate who has an attitude problem?

Will you send him off to another department?

만약 태도에 문제가 있는 부하직원이 있다면 어떻게 할 것 입니까?

그를 다른 부서로 보낼 것 입니까?

Lesson 013

핵심표현 배우기

- 37 Is this a good time to talk ~?
- 38 I am expecting your call ~
- 39 I'll make sure he gets your message

STEP 1

오늘의 패턴이 사용된 대화문으로 수업 중 원어민 강사님과 Role-play 합니다.
실제로 말하듯 역할을 바꿔가며 소리내 말해보세요.

DIALOGUE

- A** This is Ms. Jones, **is this a good time to talk?**
Ms. Jones입니다. 이야기하는 데에 괜찮으세요?
- B** Yes, it is.
네, 좋습니다.
- A** I'm calling to inform you about the order that was delivered this morning.
주문한 물건이 오늘 오전에 배달되었다고 알려드리려고요.
- B** Oh, let me check it on our database first. What time was it delivered?
아, 먼저 데이터를 체크해보겠습니다. 몇 시에 배달되었습니까?
- A** It was at 10:15 A.M.
오전 10:15입니다.

Vocabulary

- **Database** (a comprehensive collection of related data organized for convenient access, generally on a computer)
(명) 데이터베이스
 1. Arranging database is very significant as information technology system.
 2. Koreans use database applications on their smart phones nowadays.
- **Expect** (to look forward to; regard as likely to happen; anticipate the occurrence or the coming of; to look for something with reason or justification)
(동) 예상[기대]하다, 기다리다
 1. I expect all our business clients to come to the gathering tomorrow.
 2. Our boss expects sound behavior from all the representatives.

STEP 2

오늘의 패턴을 응용하여 빈칸을 채워 대화문을 완성해 보고, 소리내어 읽어보세요.

DIALOGUE

A Hello, Mr. JY speaking.

안녕하십니까. Mr. JY입니다.

B _____

안녕하세요 Mr. JY 씨! 전화 잘하셨습니다. 어제 이후로 당신의 전화를 기다리고 있었습니다.

A I see. Do you need something from me?

네, 필요한 사항이 있습니까?

B _____

네, 사장님께서 내일 오전 7 시에 사무실에서 우리가 필요하다고 하십니다. 저를 데리러 와 주셔야겠어요.

A I'm afraid I can't come. Please tell him that my condition is still bad.

죄송하지만 제가 갈수가 없습니다. 제 건강상태가 여전히 안 좋다고 말해주세요.

B _____

알겠습니다. 말씀 꼭 전달 해드리겠습니다.

Conversation Questions

Question 1

How do you get important information from someone who's difficult to reach over the phone?

Question 2

What do you do when you're running out of battery in the middle of an important call?

Essay Questions

What is small talk?

How many minutes should you spend for a small talk before you proceed to the subject proper?

(업무적인 자리에서 예의상 나누는) 잡담이란 무엇입니까?

당신이 업무를 제대로 진행하기 전에 몇 분 동안이나 잡담을 할 것입니까?

Lesson 014

핵심표현 배우기

40 I have trouble hearing ~

41 The signal isn't clear ~

42 It is due to ~

STEP 1

오늘의 패턴이 사용된 대화문으로 수업 중 원어민 강사님과 Role-play 합니다.
실제로 말하듯 역할을 바꿔가며 소리내 말해보세요.

DIALOGUE

- A** I have trouble hearing you. Can you please go to a quieter location?
목소리가 잘 안 들리네요. 더 조용한 곳으로 가 주실 수 있습니까?
- B** Okay. I just arrived in the company's parking lot that's why my background is noisy.
알겠습니다. 방금 회사 주차장에 도착해서 제 주변이 시끄럽네요.
- A** You were saying something. I'm sorry, I could barely hear you earlier.
뭔가 말씀하고 계신 중이셨지요. 죄송합니다만, 방금 전에는 거의 당신의 목소리를 들을 수 없었어요.
- B** Yes, please send someone who can help me with our office supplies.
네, 우리 사무실 비품을 들려서 저를 도와줄 수 있는 누군가를 보내주세요.

Vocabulary

- **Arrive** (to come to a certain point in the course of travel)
(동) (여정 끝에)도착하다. 도달하다. 이르다.
 1. The train arrived at the station 20 minutes late.
 2. We waited an hour for our dinner to arrive.
- **Barely** (almost not)
(부) 거의~아니게(없이)
 1. I can barely move my legs as the traffic accident.
 2. There was barely any smell.

STEP 2

오늘의 패턴을 응용하여 빈칸을 채워 대화문을 완성해 보고, 소리내어 읽어보세요.

DIALOGUE

A _____

제가 멀리 인적이 끊긴 곳에 와있기 때문에 제 위치에서 신호가 잘 안 잡히네요.

B Really? Where are you?

정말입니까? 어디에 계신데요?

A _____

지방에 있는 지점들 중 한곳의 문제점 해결을 지원하기 위해 대표이사께서 저를 보내셨습니다.

B What's the problem there?

그곳의 문제점은 무엇입니까?

A _____

제한된 노동인구 때문입니다. 제가 할 수 있는 것을 파악할 필요가 있어요.

B Good luck to you then.

수고하십시오.

Conversation Questions

Question 1

What will you do if you have trouble hearing someone over the phone?

Question 2

How can you deal with a person who speaks so fast in giving important information?

Essay Questions

What are the communication barriers that you often experience when you call?

전화상으로 당신이 자주 겪는 의사전달의 장애는 무엇입니까?

Lesson 015

핵심표현 배우기

43 I'm going to upload ~

44 I should search on the internet ~

45 I'll transfer data ~

STEP 1

오늘의 패턴이 사용된 대화문으로 수업 중 원어민 강사님과 Role-play 합니다.
실제로 말하듯 역할을 바꿔가며 소리내 말해보세요.

DIALOGUE

- A** How did you get that information?
그 정보를 어떻게 알게 됐습니까?
- B** **I searched it on the internet.** I think this is the fastest way to extract data nowadays.
인터넷에서 찾았습니다. 저는 요즘에는 인터넷이 데이터를 찾아내는 가장 빠른 방법이라고 생각해요.
- A** How reliable is that?
인터넷에서 얻은 정보들이 믿을 만 하다고 생각하시나요?
- B** **I'm going to upload** the references for you to check.
확인을 위해 증빙서류를 업로드 해 놓을게요.
- A** Thank you. I'll do that.
고맙습니다. 확인해 볼게요.

Vocabulary

- **Reliable** (dependable in achievement, accuracy, honesty, etc.)
(형) 믿을 수 있는
 1. On between a couple, reliable relation is the best way to stay with the family comfortably.
 2. We are looking for someone who is reliable and hard-working.
- **Extract** (to get, pull, or draw out, usually with special effort, skill, or force)
(동) 발췌하다. 찾아내다.추출하다 / (명) 발췌, 초록
 1. This article is extracted from John's new book.
 2. Extracting an adequate passage is exciting, but not very attractive.

STEP 2

오늘의 패턴을 응용하여 빈칸을 채워 대화문을 완성해 보고, 소리내어 읽어보세요.

DIALOGUE

- A** _____
인터넷 포럼에 데이터를 전송할 겁니다. 저는 이전 것을 바꿔야 한다고 생각해요.
- B** What's wrong with it? I think it is comprehensive.
무엇이 잘못되었습니까? 저는 그것이 포괄적이라고 생각하는데요.
- A** _____
그것이 포괄적이지 않다고 말하지 않았습니까. 제가 말하고 싶은 것은 당신이 좀 더 단순한 어휘들을 사용해야만 했다는 겁니다.
- B** I really didn't care about the words I used there.
저는 정말로 제가 거기에 사용했던 단어들에 대해서 신경 쓰지 못했어요.
- A** _____
네, 당신은 주의를 기울여야 해요. 지금 저는 그 단어들을 다시 변경하기 위해 인터넷을 검색해야 합니다.

Conversation Questions

Question 1

How frequent do you use the internet to get information?

Question 2

Do you think the internet is a reliable source of information?

Essay Questions

What do you upload and download most on the internet?

당신은 인터넷에서 무엇을 가장 많이 업로드하고 다운로드 합니까?

Lesson 016

핵심표현 배우기

- 46 I can't log on to ~
- 47 My account is hacked ~
- 48 I can't access ~

STEP 1

오늘의 패턴이 사용된 대화문으로 수업 중 원어민 강사님과 Role-play 합니다.
실제로 말하듯 역할을 바꿔가며 소리내 말해보세요.

DIALOGUE

- A** I need your help please, **I can't log on to** my blog.
도와주시면 좋겠어요, 제 블로그에 로그인 할 수 없네요.
- B** I think I can help you with that.
제가 도와드릴 수 있을 것 같아요.
- A** Thank you. Do you have a similar experience?
고마워요. 비슷한 경험이 있나요?
- B** Yes. I used my personal information to retrieve my account.
네. 저의 계정을 되찾기 위해서 개인 정보를 사용했었어요.
- A** Okay, but how am I going to do that?
좋아요, 그렇지만 제가 어떻게 해야 하죠?
- B** Don't worry, I'll help you every step of the way.
걱정마세요, 제가 그 방법의 단계마다 도와드릴게요.

Vocabulary

- **Retrieve** (to recover or regain)
(동) (줄지 않은 사태를) 되찾다. 개선하다
 1. You can only retrieve the situation by apologizing.
 2. An economic crisis in Japan is beyond retrieve.
- **Blog** (a Web site containing the writer's own experiences, observation, opinion and often having images and links to other Web sites)
(명) (인터넷의) 블로그
 1. There are a lot of blogs containing useful information.
 2. Since I've written on a blog once a week, I have become more expressive.

STEP 2

오늘의 패턴을 응용하여 빈칸을 채워 대화문을 완성해 보고, 소리내어 읽어보세요.

DIALOGUE

A Is there a problem here?

여기에 문제가 있습니까?

B _____

제 생각에 저의 계정이 해킹 당한 것 같습니다. 문제점을 알아내는 것을 도와주실 수 있나요?

A Sure. What are we going to do first?

물론이죠. 먼저 무엇을 할까요?

B _____

먼저, 저의 개인정보에 로그인 해야 하고, 우리는 거기서부터 시작할거예요.

A Okay, can you do it now?

알겠습니다. 지금 할 수 있으세요?

B _____

지금은 접근 할 수 없습니다. 먼저 시스템이 다시 시작할 때까지 기다립니다.

Conversation Questions

Question 1

Did you experience losing your account before?

Question 2

Do you think the internet is safe for you to provide your personal information?

Essay Questions

What will you do if you experience your account being hacked?

만약 당신의 계정이 해킹 당한다면, 어떻게 할 것입니까?

Lesson 017

핵심표현 배우기

49 I tried to call you earlier but ~

50 Your line was busy ~

51 It wasn't in service ~

STEP 1

오늘의 패턴이 사용된 대화문으로 수업 중 원어민 강사님과 Role-play 합니다.
실제로 말하듯 역할을 바꿔가며 소리내 말해보세요.

DIALOGUE

- A** I tried to call you earlier but you were not answering.
좀 전에 전화했었는데 대답하지 않으시더군요.
- B** One customer called me about our product.
어떤 고객이 저희의 제품에 관해서 전화를 주셨습니다.
- A** I see. Did you close a deal?
알겠어요. 거래는 끝났나요?
- B** I tried but he said he needs to check it personally.
시도해봤지만 그가 개인적으로 그것을 확인해본다고 했습니다.
- A** You should make a call back so that you can make a sale.
판매하기 위해서 전화를 다시 거는 게 좋겠어요.

Vocabulary

- **Call back** (an act of calling back; calling again)
전화를 다시 걸다. 답신 전화
 1. If you want to make sure about her opinion, you should call back Jane.
 2. My boss is on the phone, so call back later.
- **Close a deal** (to formally conclude bargaining; to bring negotiating to an end by reaching an agreement)
협의를 매듭짓다, 계약을 체결하다.
 1. We are about to close a deal.
 2. Closing a deal takes a long time when there are benefits and losses between two companies.

STEP 2

오늘의 패턴을 응용하여 빈칸을 채워 대화문을 완성해 보고, 소리내어 읽어보세요.

DIALOGUE

A How come I couldn't reach your phone?

어째서 전화가 안됐나요?

B _____

며칠 동안 전화가 고장 났었습니다.

A I tried to call your back-up number but I failed to contact you either.

당신의 다른 번호에 걸었지만 역시나 연락이 되질 않았어요

B _____

나의 대체 번호 역시 작동이 안됩니다. 그래서 네트워크 사무실에 갈 겁니다. 당신에게 전화했었는데 통화 중이었습니다.

A I'm sorry about that. I think I know someone who can help you.

못 받아서 죄송합니다. 당신을 도와드릴 만한 분을 알고 있어요.

B _____

정말입니까? 제 것이 아직 고장 중이라 당신의 전화기로 그에게 전화해 줄 수 있을까요?

Conversation Questions

Question 1

How do you feel when you can't reach someone's phone in an emergency situation?

Question 2

Do you leave messages to a voice mail?

Essay Questions

Do you leave confidential information in a voice mail?

당신은 음성사서함에 기밀정보를 남깁니까?

Lesson 018

핵심표현 배우기

52 Just a moment, please. I'll connect you now ~

53 This is the extension number ~

54 In case you get disconnected ~

STEP 1

오늘의 패턴이 사용된 대화문으로 수업 중 원어민 강사님과 Role-play 합니다.
실제로 말하듯 역할을 바꿔가며 소리내 말해보세요.

DIALOGUE

- A** Please connect me to your manager right away.
관리자에게 지금 바로 연결해주세요.
- B** **Just a moment please. I'll connect you now.**
잠시만 기다리십시오. 지금 연결해드리겠습니다.
- A** Thank you. Is there an extension number that you can give me in case we get disconnected?
고맙습니다. 연결이 끊어졌을 경우를 대비하여 저에게 알려줄 수 있는 내선번호가 있습니까?
- B** **This is the extension number** of the manager, 246.
246 번이 관리자의 내선번호입니다.

Vocabulary

- **Connect** (to join, link, or fasten together; unite or bind)
(동) 연결하다. 접속하다.
 1. Hold on please, I'm trying to connect you.
 2. They are connected by marriage.
- **Extension** (that by which something is extended; an addition)
(명) 확대, 연장, 내선
 1. We have an extension in the bedroom.
 2. The supermarket offers many extension services on their products.

STEP 2

오늘의 패턴을 응용하여 빈칸을 채워 대화문을 완성해 보고, 소리내어 읽어보세요.

DIALOGUE

A Please put me through the customer service hotline.

고객서비스센터에 연결 부탁드립니다.

B _____

네, 해당부서에 연결할 동안 끊지 말고 기다려주십시오.

A Thank you.

감사합니다.

B _____

연결을 시도했지만 지금 통화 중입니다.

A Okay. But what should I do now?

괜찮습니다. 그러면 지금 무엇을 해야 하죠?

B _____

기다려주십시오. 연결이 끊어질 경우에 대비하여, 내선번호는 579번입니다.

Conversation Questions

Question 1

What do you do when someone hangs up on you over the phone?

Question 2

How do you manage an angry client because you were disconnected the first time he called?

Essay Questions

How do you maintain a professional conversation over the phone?

당신은 어떻게 전화를 통해 직업상의 대화를 유지합니까?

Lesson 019

핵심표현 배우기

55 I will call you back in a minute ~

56 How can I reach you ~

57 I can't talk with you for so long ~

STEP 1

오늘의 패턴이 사용된 대화문으로 수업 중 원어민 강사님과 Role-play 합니다.
실제로 말하듯 역할을 바꿔가며 소리내 말해보세요.

DIALOGUE

A How can I reach you next week?

다음주에 어떻게 하면 당신과 연락이 됩니까?

B Please call me on my mobile phone.

제 휴대폰으로 전화해주십시오

A I just want to make sure because I couldn't contact you on your mobile phone recently.

최근에 당신의 휴대폰으로 연락을 할 수 없었기 때문에 확실히 해주셨으면 좋겠습니다.

B There was a problem before but now it's okay.

문제가 있었지만 지금은 괜찮습니다.

A I see. Please wait for my call then.

알겠습니다. 저의 전화를 기다려 주십시오.

Vocabulary

• **Reach** (to make contact or communication with)

(동) (전화로) 닿다. 연락하다.

1. Do you know where I can reach her?
2. It was very difficult to reach you yesterday as you were busy.

• **Recent** (of late occurrence, appearance, or origin; lately happening, done, made, etc.)

(형) 최근의

1. There have been many changes in recent years.
2. A recent event is truly remarkable for the French.

STEP 2

오늘의 패턴을 응용하여 빈칸을 채워 대화문을 완성해 보고, 소리내어 읽어보세요.

DIALOGUE

A I want to talk to you now.

지금 이야기 했으면 좋겠습니다.

B _____

제가 중요한 전화를 기다리고 있기 때문에 길게는 이야기 할 수 없습니다.

A When can we talk then?

그럼 언제 이야기 할 수 있나요?

B _____

사장님과 이야기한 후에 금방 다시 전화하겠습니다.

A Okay. I can wait.

좋아요. 기다릴 수 있습니다.

B _____

고맙습니다. 당신에겐 전화 두 대가 있지요. 어느 쪽으로 전화 할까요?

A Just call me in this number that I'm using now.

지금 제가 사용하고 있는 이 번호로 전화주세요.

Conversation Questions

Question 1

Which do you prefer to follow, an instruction by the phone or by an e-mail?

Question 2

How can you respond to people who call you for surveys?

Essay Questions

What would you do if your mobile phone is lost and you are waiting for many important calls?

만약 휴대폰을 분실했는데 중요한 전화들을 기다리고 있다면 어떻게 할 것입니까?

Lesson 020

핵심표현 배우기

- 58 We appreciate your taking time to ~
- 59 We fully understand why ~
- 60 We wish to express our gratitude for your ~

STEP 1

오늘의 패턴이 사용된 대화문으로 수업 중 원어민 강사님과 Role-play 합니다.
실제로 말하듯 역할을 바꿔가며 소리내 말해보세요.

DIALOGUE

- A** I would like to give my feedback about your service.
그쪽 회사의 서비스에 대해 의견을 드리고 싶습니다.
- B** **We appreciate your taking the time to** express your concern.
의사를 표명해주시는 시간을 내어주셔서 감사합니다.
- A** You have an excellent product but the service of your staff is not good.
당신의 회사는 우수한 제품을 가지고 있지만 직원의 서비스는 좋지 않습니다.
- B** Would you mind telling me the details of what happened yesterday?
어제 무슨 일이 있었는지 자세하게 이야기 해 주실 수 있습니까?
- A** One of the staff was rude to me yesterday. He didn't consider that I am a senior citizen.
어제 직원 중 한 명이 저에게 무례하게 행동했습니다. 그는 제가 고령자라는 것을 고려하지 않았습니다.
- B** **We fully understand why** you would be upset but rest assured that we will look into the incident.
손님이 왜 화가 나셨는지 충분히 이해합니다만 저희 쪽에서 그 일에 대해 조사할 테니 염려하지 마십시오.

Vocabulary

- **Rude** (discourteous or impolite, especially in a deliberate way)
(형) 무례한, 예의 없는
 1. It's rude to speak when you're eating.
 2. Adolescent boys often show rude gestures to their parents.
- **Incident** (an individual occurrence or event that happens, often something that is unpleasant)
(명) 일, 사건
 1. The police is inquiring closely into the incident.
 2. Because of a comic incident, we were able to laugh a lot.

STEP 2

오늘의 패턴을 응용하여 빈칸을 채워 대화문을 완성해 보고, 소리내어 읽어보세요.

DIALOGUE

A I would like to commend one of your staff who made an excellent service.

저는 당신의 직원들 중 우수한 서비스를 행한 분을 칭찬하고 싶어요.

B _____

칭찬해주셔서 감사합니다.

A You're welcome. Her name is Jane by the way.

천만에요. 그녀의 이름은 Jane 입니다.

B _____

네. 그녀는 사실 고객 서비스에 관한 한 우리 회사의 자산입니다.

A I see. I hope that you will give her the appropriate reward for a job well done!

그렇군요. 그녀에게 일을 훌륭히 수행한 데에 따른 적절한 보상을 주셨으면 해요!

B _____

저희 회사의 서비스에 대한 고객님의 소중한 의견을 주셔서 정말 감사 드립니다.

Conversation Questions

Question 1

Were you ever rude to a client or customer?

Question 2

How do you express gratitude to your customer?

Essay Questions

How do you reprimand someone who didn't comply with the company's policy towards customers or clients?

당신은 고객 혹은 클라이언트를 위한 회사의 정책을 준수하지 않는 사람을 어떻게 징계할 것입니까?

Business Pattern English 1

Answer Sheet

Lesson1

- A** Good afternoon! This is Jack Burrows from China branch.
- B** Good afternoon Sir! What can I do for you?
- A** I would like to talk to Ms. Jena Dawn, the manager.
- B** I'm sorry but there's no Jena Dawn in our company. Are you sure you called the correct number?
- A** Let me double check. Sorry, I've got the wrong number. Thanks for answering my call anyway.

Lesson2

- A** Hi, this is Amanda Bern. I want to speak with your boss.
- B** I'm sorry Ms.Bern, but he just stepped out to attend an important meeting.
- A** How about the assistant manager?
- B** I think he's not in at the moment either.
- A** I understand.
- B** You can call back after an hour though. Thank you for calling.

Lesson3

- A** Hello, can I get the tracking number of the latest shipment please?
- B** I'm sorry but I can't just give that information.
- A** I know that we have a process to follow but this is an emergency situation.
- B** I think you better talk to my department head.
- A** Thank you. I will stay on the line.

Lesson4

- A** I'm contacting you because I have something to tell your manager!
I need to talk to him immediately.
- B** May I know your concern first before I transfer you to my manager?
- A** Well, I bought a defective product from your store. I'd like to get a refund.
- B** Actually Sir, you can exchange the defective product for a new one. Refund isn't possible.
- A** Okay, I understand but I still need to talk to your manager.
I will request for some information about this matter.
- B** All right Sir, my manager is still talking to someone. Please hold the line for a few minutes.

Lesson5

- A** I'm calling to know if there is feedback about the strategies that we have suggested.
- B** Unfortunately I haven't received anything from my manager yet.
- A** Okay. How soon can we have it?
- B** I assure you that I'll give you his feedback as soon as he arrives in the office.

Lesson6

- A** Good afternoon. I want to make some queries about the seminar next week.
- B** Hi! What about your queries, Madam?
- A** I have a sudden business trip next week so I need information
if it is possible that my secretary can attend on my behalf.
- B** Of course, your secretary can represent you.
- A** Thank you. I suppose she must change the information on your online database, correct?
- B** You're right. She needs to do that.

Lesson7

- A** It's been two weeks since I last sent an e-mail to you but there was no reply.
- B** We regret to inform you but there was a big problem that we had to solve first.
- A** You should have sent me a notice that you are still processing my request then.
- B** We understand that our urgent reply is necessary.
Don't worry we will be sending one of our agents to make a presentation.
- A** Okay, that will help me a lot. What time will your agent come to my office?
- B** He can go there at your most convenient time.

Lesson8

- A** Before we start, I would like to tell you one thing that I failed to mention before.
- B** Sure but remember time is limited.
- A** I'll make it brief. I didn't mention in my report that the increase in our sales is 85%.
- B** How sure are you about that? Can you please give us a visual figure?
- A** Here are the figures. You can notice that from the month of May, we slowly gained momentum.
- B** Surely, our boss will be so much happy to hear that.

Lesson9

- A** Where is the estimate that I was asking yesterday?
- B** I just finished it a while back. I have attached it to the e-mail that I sent you.
- A** Okay. What application did you use?
- B** I used an Excel format. It is a lot easier for me to compute the numbers.
- A** I had a copy of the last estimate report that you made in Excel.
- B** It's okay because I made some necessary revisions. Please check the attachment thoroughly.
- A** Okay, I'll look into the revisions you made. Thanks.

Lesson10

- A** I'm interested in your proposal but I'm afraid I'm not available today until tomorrow.
- B** Okay, may I know when you will be available?
- A** I'll be back on Friday morning. Please contact me in the afternoon so we could set our meeting.
- B** I'm very pleased to hear that from you, Sir.
- A** By the way, can you send me some details of your product?
- B** Sure. I may need to get your e-mail address.

Lesson11

- A** Can I leave a message for Mr. Lee?
Tell him to call me on Thursday, June 06 at 1:30 in the afternoon.
- B** Okay, I will tell him that.
- A** Take note of my call back number in case he does not have it. It is 010-2345-8855.
- B** I got it. Do you have more messages other than this?
- A** I have no further messages. Can you inform him about this as early as possible?
- B** Yes, I will contact him right after our conversation.

Lesson12

- A** I am forwarding you the second part of the memorandum from the president, did you receive the first one?
- B** No, I haven't received anything in my mail yet. What is it about?
- A** Check it yourself. It is important to disseminate the information to other departments, okay?
- B** It is an urgent notice. Why didn't you inform me earlier?
- A** I'm sorry, I was busy and I lost thought of calling you.
Please notify me immediately as soon as you receive the two memos.
- B** Surely, our boss will be so much happy to hear that.

Lesson13

- A** Hello, Mr. JY speaking.
- B** Hi Mr. JY! It's good you called. I'm expecting your call since yesterday.
- A** I see. Do you need something from me?
- B** Yes, our boss needs us tomorrow in the office at 7:00 AM. You must come and pick me up.
- A** I'm afraid I can't come. Please tell him that my condition is still bad.
- B** Okay. I'll make sure he gets your message.

Lesson14

- A** The signal is not clear in my location because I am in the middle of nowhere.
- B** Really? Where are you?
- A** Our CEO sent me to help solve the problem of one of our branches in the countryside.
- B** What's the problem there?
- A** It is due to the limited workforce. I need to see what I can do.
- B** Good luck to you then.

Lesson15

- A** I'll transfer data on the Internet forum. I think I have to change the old one.
- B** What's wrong with it? I think it is comprehensive.
- A** I'm not saying that it is not comprehensive.
It's just that you should have used simpler vocabularies.
- B** I really didn't care about the words I used there.
- A** Well, you should have cared. Now, I should search on the internet to change the words again.

Lesson16

- A Is there a problem here?
- B I think my account is hacked. Could you help me figure out the problem?
- A Sure. What are we going to do first?
- B First, I need to log in my personal information then we will start from there.
- A Okay, can you do it now?
- B I can't access it this time. Let's wait for the system to refresh first.

Lesson17

- A How come I couldn't reach your phone?
- B It wasn't in service for the past couple of days.
- A I tried to call your back-up number but I failed to contact you either.
- B My back-up number isn't working, too. So I'll go to the network's office.
I called you but your line was busy.
- A I'm sorry about that. I think I know someone who can help you.
- B Really? Could you call him then using your phone since mine isn't working yet?

Lesson18

- A Please put me through the customer service hotline.
- B Sure, please stay on the line while I connect you to that department.
- A Thank you.
- B I tried connecting you but the line is busy at the moment.
- A Okay. But what should I do now?
- B Please stand by. In case you get disconnected, the extension number to call is 579.

Lesson19

- A** I want to talk to you now.
- B** I can't talk with you for long because I am expecting an important call.
- A** When can we talk then?
- B** I will call you back in a minute after I talk to my boss.
- A** Okay. I can wait.
- B** Thank you. You have two phones. Which one will I call?
- A** Just call me in this number that I'm using now.

Lesson20

- A** I would like to commend one of your staff who made an excellent service.
- B** Thank you for commending one of our staff.
- A** You're welcome. Her name is Jane by the way.
- B** Oh yes. She is one of our company's assets actually when it comes to serving our customers.
- A** I see. I hope that you will give her the appropriate reward for a job well done!
- B** We wish to express our gratitude for your valuable feedback on our service.

