

Atender e deixar recados ao telefone

Inglês A2 · Atividades

Nome: _____ Data: _____ Turma: _____

O essencial: Apresentação: Hello, this is..., não I am.... Estas 20 atividades treinam o assunto passo a passo, de “Complete a ligação” até “Produção: recado escrito”.

Nível: Inglês A2 (QECR, básico) · **Referência oficial:** QECR A2 (Companion Volume 2020), QECR A2 Interação oral, QECR A2 Compreensão oral

Atividades de inglês ao telefone (A2)

Atividade 1. Complete a ligação (fácil)

Complete com this is, speak to, hold on ou message.

- a. Hello, ___ Thiago Reis.
- b. Can I ___ Ms. Dunn, please?
- c. ___, please. I'll transfer you.
- d. Could I leave a ___ ?

Atividade 2. Escolha a frase correta (fácil)

Escolha.

- a. I am Caio. / This is Caio.
- b. Who is speaking? / Who's calling, please?

Atividade 3. Relacione pedido e resposta (fácil)

Relacione.

- 1. Can I speak to Ms. Dunn?
- 2. Could I leave a message?
- 3. Could you spell that?
- A. Sure. D-U-N-N.
- B. Hold on, please.
- C. Of course. Go ahead.

Atividade 4. Ordene as palavras (fácil)

Ordene.

- a. I / to / can / speak / Mr. Hall
- b. calling / who's / please
- c. message / leave / could / a / I

Atividade 5. Traduza para o inglês (fácil)

Traduza.

- a. Aqui é a Luana.
- b. Aguarde um momento.
- c. Pode repetir, por favor?

Atividade 6. Corrija o erro (fácil)

Corrija.

- a. I am Caio, who is speaking?
- b. I want speak with Mr. Hall.
- c. Wait me a moment.

Atividade 7. Soletre os nomes (médio)

Escreva a letra de cada nome em ordem: (a) Silva (b) Costa (c) Mendes.

Atividade 8. Diga os números (médio)

Escreva por extenso, como você diria ao telefone: (a) 0207 (b) 5582 (c) 3041.

Atividade 9. Peça repetição (médio)

Escreva o pedido de repetição para cada situação.

- a. Você não entendeu o número.
- b. A linha está ruim.
- c. A pessoa fala rápido demais.

Atividade 10. Complete o diálogo do recado (médio)

Complete com take, leave, call ou tell: "Can I ___ a message?" — "Please ___ her that Ana Clara called. Ask her to ___ me back."

Atividade 11. Recado anotado (médio)

Leia o recado e responda em inglês.

MESSAGE for Mr. Hall

From: Luana Pires (Pires Design)

Phone: 0 2 0 7 9 4 6 0 1 3 8

About: the invoice. Please call back.

Recado anotado, para a Atividade 11.

- a. Who called?
- b. What is the call about?
- c. What does she want Mr. Hall to do?

Atividade 12. Traduza do inglês (médio)

Traduza para o português.

- a. I'll put you through.
- b. The line is bad.
- c. I'll call back later.

Atividade 13. Respostas no telefone (médio)

Responda em inglês.

- a. "How can I help you?" (você quer falar com a gerente)
- b. "Who's calling?" (Caio Ramos, da Delta Travel)

Atividade 14. Verdadeiro ou falso (médio)

Responda V ou F: (a) Em inglês, "oh" pode ser zero. (b) "Who's speaking?" é a frase mais natural. (c) "Double five" é 55 no inglês britânico.

Atividade 15. Leia o protocolo (médio)

Escreva em inglês como você diria o número de referência em voz alta: TX-4829.

Atividade 16. Ligação de reserva (difícil)

Escreva um diálogo de 6 falas: você liga para um hotel em Dublin, pede para falar com a recepção e deixa um recado.

Atividade 17. Protocolo de atendimento (difícil)

Responda sobre o protocolo.

HELP DESK - Case reference

Reference: TX-4829

Opening hours: Mon-Fri, 9 a.m. - 6 p.m.

We will call you back in 24 hours.

Protocolo de atendimento, para a Atividade 17.

- a. What is the reference number?
- b. When is the help desk open?
- c. When will they call you back?

Atividade 18. Mediação: explique o recado (difícil)

Seu colega Henry, de Seattle, quer saber o que dizia o recado em português: "A Sra. Costa ligou sobre a reunião de quinta-feira e pediu que você retorne antes das 17h". Explique em inglês, em duas frases.

Atividade 19. Corrija o diálogo (difícil)

Reescreva corrigindo quatro erros.

I am Davi, who are you? I want speak with Ms. Dunn. Wait me, please. I can leave a message of me?

Atividade 20. Produção: recado escrito (difícil)

Escreva um recado de 4 a 5 frases para um colega que não atendeu, sobre uma ligação de um cliente, com nome, número e assunto.