

Atender e deixar recados ao telefone

Inglês A2 · Aula

Resposta rápida: Ao telefone em inglês, apresente-se com This is..., peça Can I speak to...?, espere com Hold on, please e deixe um recado com Could I leave a message? Para evitar erros, peça Could you spell that? e repita os números. Esses recursos treinam a interação oral e a compreensão oral do nível A2.

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

Como atender e fazer uma ligação em inglês?

Ana Clara liga para a recepção de uma empresa em Toronto. Sem ver o rosto da outra pessoa, a ligação depende de fórmulas fixas. Para atender: Hello, Brightway Travel. How can I help you? Para se apresentar: Hello, this is Ana Clara from São Paulo. Observe que em inglês se diz this is, não I am, ao telefone.

Regra

Para pedir para falar com alguém, use Can I speak to...? ou Could I speak to...? + nome. Para perguntar quem está ligando, diga Who's calling, please? Para pedir que espere: Hold on, please. / One moment, please.

Situação	Frase útil	Tradução
Se apresentar	Hello, this is Caio Ramos.	Olá, aqui é o Caio Ramos.
Pedir alguém	Can I speak to Ms. Dunn?	Posso falar com a Sra. Dunn?
Esperar	Hold on, please.	Aguarde, por favor.
Deixar recado	Could you take a message?	Você pode anotar um recado?

1. Hello, Brightway Travel. How can I help?

2. Can I speak to Ms. Dunn, please?

3. Hold on, please. I'll put you through.

4. She's out. Can I take a message?

Roteiro de uma ligação de trabalho em quatro passos.

Como deixar e anotar um recado?

Se a pessoa não está, faça o pedido: Could I leave a message? — Posso deixar um recado? Quem atende diz: Can I take a message? Dê o nome, o número e o motivo: Please tell her that Ana Clara called about the booking. My number is... Para fechar: Thank you. Goodbye. ou Thanks for your help.

Como soletrar nomes e dizer números?

Ao telefone, soletrar evita erros. Use Could you spell that, please? e How do you spell your surname? Para letras confusas, use palavras de apoio (alfabeto fonético). Em números de telefone, cada dígito é falado separado: 0 é "oh" ou "zero"; 55 pode ser double five no inglês britânico. Para protocolo, repita em voz alta: That's four, seven, two, nine.

A - Alpha

B - Bravo

M - Mike

T - Tango

Surname: Matos → M-A-T-O-S

(Mike, Alpha, Tango, Oscar, Sierra)

Alfabeto fonético para soletrar nomes ao telefone.

Exemplos de frases de ligação

- Sorry, I didn't catch that. Could you repeat it? — Desculpe, não entendi. Pode repetir?
- The line is bad. Could you speak up? — A linha está ruim. Pode falar mais alto?
- I'll call back later. — Ligo mais tarde.

Erro típico do brasileiro

Brasileiros dizem Who is speaking? ou I am Caio. Correto: Who's calling? e This is Caio. Cuidado com a pronúncia de números: *thirteen* e *thirty* soam parecidos, o acento fica em *thir-TEEN* e *THIR-ty*. Repita os dígitos para confirmar.

Nota cultural

Em empresas de países de língua inglesa, o atendente diz o nome da empresa e oferece ajuda: How can I help you? Chamadas informais podem começar apenas com Hello?

A dica do Léo

Antes de ligar, anoto três frases no caderno: meu nome, quem procuro e o recado. Falar ao telefone fica bem mais fácil assim!

O essencial de inglês ao telefone

- Apresentação: Hello, this is..., não I am....
- Pedido: Can I speak to...?; resposta: Hold on, please.
- Recado: Could I leave a message? / Can I take a message?
- Soletrar: How do you spell that? e alfabeto de apoio.

Atender e deixar recados ao telefone: perguntas frequentes**Como me apresento ao telefone em inglês?**

Diga Hello, this is Ana Clara ou Hi, it's Ana Clara. Não use I am nem My name is como primeira frase: soa estranho em ligações.

Como peço para falar com alguém?

Use Can I speak to Mr. Hall, please? ou Could I speak to the manager? A segunda forma é um pouco mais polida.

Como peço que repitam algo?

Diga Sorry, could you repeat that? ou Could you say that again, please? Se a linha estiver ruim, acrescente The line is bad.

Como falo um número de telefone?

Diga cada dígito separadamente: 0-2-0-7 é oh two oh seven. Em inglês britânico, números repetidos podem usar double, como double five.

Como termino a ligação com educação?

Use Thank you for your help. Goodbye. ou Have a nice day. Se vai ligar de novo, acrescente I'll call back later.