

Atender e deixar recados ao telefone

Inglês A2 · Gabarito

O essencial: Pedido: Can I speak to...?; resposta: Hold on, please. Cada uma das 20 respostas do gabarito indica a regra aplicada, para entender o erro e não apenas copiar a resposta.

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

Gabarito de inglês ao telefone (A2)

Atividade 1. Complete a ligação

Fórmulas de ligação.

Resposta: **1 this is, 2 speak to, 3 Hold on, 4 message.**

Atividade 2. Escolha a frase correta

Formas naturais.

Resposta: **1 This is Caio. 2 Who's calling, please?**

Atividade 3. Relacione pedido e resposta

1-B, 2-C, 3-A.

Resposta: **1-B, 2-C, 3-A.**

Atividade 4. Ordene as palavras

Ordem de pergunta.

Resposta: **1 Can I speak to Mr. Hall? 2 Who's calling, please? 3 Could I leave a message?**

Atividade 5. Traduza para o inglês

Fórmulas.

Resposta: **1 This is Luana. 2 One moment, please. (ou Hold on, please.) 3 Could you repeat that, please?**

Atividade 6. Corrija o erro

Fórmulas naturais.

Resposta: **1 This is Caio. Who's calling? 2 Can I speak to Mr. Hall? 3 Hold on a moment, please.**

Atividade 7. Soletre os nomes

Soletração.

Resposta: **S-I-L-V-A; C-O-S-T-A; M-E-N-D-E-S.**

Atividade 8. Diga os números

Cada dígito.

Resposta: **(a) oh two oh seven (b) five five eight two (ou double five eight two) (c) three oh four one**

Atividade 9. Peça repetição

Resposta livre. Modelo.

Resposta: **1 Sorry, could you repeat the number? 2 The line is bad. Could you speak up? 3 Could you speak more slowly, please?**

Atividade 10. Complete o diálogo do recado

Fórmulas de recado.

Resposta: **take; tell; call.**

Atividade 11. Recado anotado

Releitura.

Resposta: **1 Luana Pires. 2 The invoice. 3 Call back.**

Atividade 12. Traduza do inglês

Tradução natural.

Resposta: **1 Vou transferir sua ligação. 2 A linha está ruim. 3 Ligo de volta mais tarde.**

Atividade 13. Respostas no telefone

Respostas.

Resposta: **1 Could I speak to the manager, please? 2 This is Caio Ramos from Delta Travel.**

Atividade 14. Verdadeiro ou falso

Observe o uso comum.

Resposta: **a V, b F, c V.**

Atividade 15. Leia o protocolo

Referência TX-4829.

Resposta: **T, X, four, eight, two, nine.**

Atividade 16. Ligação de reserva

Resposta livre. Modelo.

Resposta: **Hello, Dublin Inn. How can I help? / Hello, this is Ana Clara. Can I speak to the reception? / Hold on, please. / Hello? / Hi, I'd like to leave a message. / Of course. Go ahead.** Verifique: saudação, pedido e recado.

Atividade 17. Protocolo de atendimento

Releitura.

Resposta: **1 TX-4829. 2 Monday to Friday, 9 a.m. to 6 p.m. 3 In 24 hours.**

Atividade 18. Mediação: explique o recado

Resposta livre. Modelo.

Resposta: **Ms. Costa called about Thursday's meeting. She asked you to call her back before 5 p.m.** Verifique: duas frases, call back, horário.

Atividade 19. Corrija o diálogo

Quatro erros.

Resposta: **This is Davi. Can I speak to Ms. Dunn? Hold on, please. Can I leave a message?**

Atividade 20. Produção: recado escrito

Resposta livre. Modelo.

Resposta: **Hi Ben, Mr. Silva called at 3 p.m. about the contract. His number is 0 1 6 1 4 9 6 0 3 2 1. Please call him back before five. Thanks, Ana.** Verifique: nome, número, assunto, pedido.