

Список выражений по теме «Полезный английский в беседе с диспетчером колл-центра» (www.engblog.ru)

Слово/Фраза	Перевод
Service	
the information service	информационная служба
the rescue service	служба спасения
the support service	служба поддержки
the telephone service	телефонная служба
adequate service	адекватное обслуживание
bad service	плохое обслуживание
counseling service	консультационные услуги
efficient service	эффективное обслуживание
excellent service	великолепное обслуживание
good service	хорошее обслуживание
inadequate service	неадекватное обслуживание
poor service	плохое обслуживание
terrible service	ужасное обслуживание
to get service	получать услуги
to give service	оказывать, предоставлять услуги
to guarantee service	гарантировать услуги
to improve service	улучшать обслуживание
to offer service	предлагать услуги
at your service	в вашем распоряжении
Complaint	
a complaint about (a complaint about working conditions)	жалоба относительно / по поводу (жалоба по поводу условий труда)
a complaint against (a complaint against the police)	жалоба в адрес (жалоба на деятельность полиции)

a complaint from (a complaint from the neighbours)	жалоба от (жалоба от соседей)
a complaint of (a complaint of unfair dismissal)	жалоба на (жалоба на несправедливое увольнение)
a customer complaint	жалоба клиента
a frequent complaint	частые жалобы
a matter of complaint	основание, повод для жалобы
a serious/bitter complaint	серьезная жалоба
to bring a complaint against	подать жалобу на
to complain bitterly	сильно жаловаться
to complain constantly	постоянно жаловаться
to complain loudly	громко жаловаться
to complain repeatedly	регулярно жаловаться
to deal with a complaint	отреагировать на жалобу
to get/receive a complaint	получить жалобу
to have a complaint	иметь жалобу
to make a complaint	пожаловаться
to reject a complaint	отклонить жалобу
to respond to a complaint	ответить на жалобу

Начало разговора

Hello! Shelly speaking. How can I help you?	Алло! Говорит Шелли. Чем я могу вам помочь?
I apologize for any inconvenience caused. I assure you I'll do everything possible to help you.	Простите за причиненные неудобства. Я уверяю вас, что сделаю все возможное, чтобы помочь вам.
I appreciate your patience in this matter.	Я ценю ваше терпение в этом вопросе.
I appreciate your patience.	Я ценю ваше терпение.
I completely understand...	Мне совершенно ясно...
I understand that this has been inconvenient for you.	Я понимаю, что это причинило вам неудобства.
I would be happy to help/assist you.	Я буду рада помочь вам.

I would be more than happy to...	Я буду очень рада вам помочь...
I'm sorry for keeping you waiting.	Простите, что вам пришлось подождать.
I'm sorry, the manager is not available at the moment!	Простите, менеджера сейчас нет на месте.
If I were in your position, I would be feeling the same way.	На вашем месте я бы чувствовал себя так же.
Обсуждение ситуации	
All you need to do is...	Все, что вам нужно это...
An easy way to do that is to...	Простым способом сделать это будет...
Can you please provide me with your order number?	Не могли бы вы назвать мне номер заказа?
Did you mean to tell me...	Вы хотите сказать, что...
For special customers like you...	Для таких особых клиентов, как вы...
I assure you, we most certainly will...	Уверяю вас, мы обязательно...
I can definitely help with that.	Я определенно могу сэтим помочь.
I understand how frustrating that can be – let's see how we can work this out.	Я понимаю, насколько это может быть досадно. Давайте посмотрим, как мы можем с этим справиться.
I would suggest/recommend...	Я бы предложила/порекомендовала...
I'm going to do everything I can to get this resolved as soon as possible.	Я сделаю все, что смогу, чтобы как можно быстрее решить эту проблему.
I'm going to have to consult with a colleague. I'll be back to you soon – in 2 or 3 minutes max.	Я проконсультируюсь с коллегой. Я скоро вернусь к вам – максимум через 2-3 минуты.
I'm going to put you on hold while I'm...	Я переведу звонок в режим ожидания, пока буду...
I'm happy to let you know...	Я счастлив сообщить вам, что...
If I understand you correctly...	Если я правильно вас понимаю...
If I'm getting the story right then...	Если я правильно понимаю описанное, то...
Is there anything else I can help you with?	Я могу вам еще с чем-нибудь помочь?
Just hold on for a second.	Побудьте секунду на линии.
Let me find that out for you.	Давайте я узнаю для вас эту информацию.
Let's take a look at...	Давайте взглянем на...

So you're saying that...	Итак, вы говорите, что...
Thank you for holding. Here's the answer to your question.	Спасибо за ожидание. Вот ответ на ваш вопрос.
That's a good question.	Это хороший вопрос.
We can work together to answer your questions, but only if we can discuss the matter calmly.	Мы можем вместе поработать над вашими вопросами, но только если мы сможем спокойно обсудить проблему.
We offer a variety of options.	Мы предлагаем большое разнообразие вариантов.
What I can do right away is...	Что я могу сделать прямо сейчас, так это...
What other customers have done in your situation is...	Что делали другие клиенты в этой ситуации, так это...
What you're saying...	Вы имеете в виду, что...
You will only be charged...	С вас только возьмут оплату за...
Соединение с другим специалистом	
I'll put you through to...	Я соединю вас с...
It sounds as if you need the ... department.	Похоже, вам нужен отдел...
Let me forward you to our ... specialist.	Я перенаправлю вас к нашему специалисту по...
Please stay on the line while I'm transferring you to...	Пожалуйста, оставайтесь на линии, пока я соединю вас с...
Would you like to speak with/to the manager?	Вы хотели бы поговорить с менеджером?
Завершение разговора	
Because you're a valued customer.	Потому что вы – ценный клиент.
Fantastic! I'm so glad to be of help.	Замечательно! Я так рада помочь.
On behalf of our company, I would like to thank you for your patience.	От имени нашей компании я бы хотела поблагодарить вас за ваше терпение.
Thank you for bringing that to our attention.	Спасибо, что обратили наше внимание на это (этот факт).
We're grateful for your call!	Мы благодарны за ваш звонок!
With pleasure.	С удовольствием.