

สารบัญ

PART 1 Office Talk มนุษย์ออฟฟิศ เขาคุยกันแบบไหน? 15

Chapter 1 Greetings & Introductions การทักทายและการแนะนำ..... 16

ทักทายในที่ทำงาน 1.....	16
ทักทายในที่ทำงาน 2.....	18
เมื่อทักทายกลับ.....	19
เมื่อเลิกงาน.....	21
เมื่อไม่ได้เจอกันนานแล้ว.....	22
แสดงความดีใจเมื่อเจออีกฝ่ายที่ไม่ได้เจอกันนาน.....	23
เมื่อเจอหน้าคนที่เหมือนจะรู้จัก.....	25
แนะนำใครสักคนแก่อีกฝ่าย.....	27
เมื่อได้รับการแนะนำให้รู้จักอีกฝ่าย 1.....	28
เมื่อได้รับการแนะนำให้รู้จักอีกฝ่าย 2.....	30
ถามไถ่เพื่อนร่วมงานที่ไปดื่มสังสรรค์มาเมื่อคืน.....	31
ถามถึงครอบครัวของคู่สนทนา.....	33
พูดถึงความสัมพันธ์ที่สนิทสนมกัน.....	34
ให้คนอื่นแซงคิวตัวเอง.....	36

Chapter 2 Inquiries, Requests, Proposals & Advice

การสอบถาม การขอร้อง การนำเสนอ คำแนะนำ..... 38

ถามว่าเลิกงานกี่โมง.....	38
เมื่อต้องทำงานตึกๆ ดื่นๆ.....	39
บอกอีกฝ่ายให้ตั้งใจฟัง 1 (ระหว่างนำเสนอผลงานและสนทนา).....	41
บอกอีกฝ่ายให้ตั้งใจฟัง 2 (ระหว่างนำเสนอผลงานและสนทนา).....	42
ถามประเด็นสำคัญของสิ่งที่อีกฝ่ายพูด.....	44
ไม่เข้าใจคำพูดของอีกฝ่าย.....	45
ถามอีกฝ่ายว่าเข้าใจหรือเปล่า.....	47
หากจะบอกว่า “สรุปสั้นๆ...”.....	48
บอกอีกฝ่ายให้เชื่อใจ.....	50
บอกให้รอสักครู.....	51
คำนวณเงินผิด.....	52
บอกให้อีกฝ่ายเลิกบ่นเสียที.....	54
บอกว่าอย่าทำงานหนักเกินไป.....	55
บอกให้รักษาความลับ.....	57

บอกอีกฝ่ายว่าอย่าสูบบุหรี่.....	59
ขอให้เครื่องคอมพิวเตอร์ของอีกฝ่าย.....	60
บอกอีกฝ่ายว่าอย่ายุ่งเรื่องของเร.....	62
เมื่อบอกว่าอย่าพูดแทรก.....	63
บอกอีกฝ่ายให้เงียบ.....	65
บอกอีกฝ่ายว่าให้ระวัง.....	66
ขอรับรองบางอย่าง.....	67
พูดขอบคุณ.....	69
ส่งเอกสารนำเสนอ.....	71
เมื่อถามลูกน้องถึงยอดขาย.....	72
บอกว่า “แผนกเราไม่ได้รับผิดชอบงานนี้”.....	74
เห็นด้วยกับความคิดเห็นของผู้อื่น.....	75
ถามวิธีใช้คอมพิวเตอร์.....	77
ขอให้เพิ่มเงินเดือน.....	79
เมื่อบอกว่าอยากขอลาหยุด 1 วัน.....	80
รู้จักสำนวนลาป่วย.....	82

Chapter 3 Complaints, Conflicts & Reconciliations

ความไม่พอใจ ความขัดแย้ง การคืนดี.....	84
มาคืนดีกันเถอะ.....	84
งานเยอะจนรู้สึกหงุดหงิด.....	85
ถามไถ่เพื่อนร่วมงานที่กำลังโกรธ.....	86
เมื่ออีกฝ่ายเย็นชามาก.....	88
ตอบรับคำปลอบใจ.....	89
เมื่อการปลอบทำให้รู้สึกลำบากใจ.....	90
โกรธและหาเรื่องทะเลาะ.....	92
เมื่อได้ยินคำพูดที่ไม่เข้าหู.....	94
เมื่อรู้สึกไม่ค่อยดี.....	95
รู้สึกลำบากใจที่ต้องร่วมงานกับใครบางคน.....	96
เมื่อบรรยายคดีในที่ทำงานแย่.....	98
ขอโทษที่มาสาย.....	100
เมื่อทำงานหนักเกินไป.....	102

Chapter 4 Compliments & Congratulations & Encouragement

การชื่นชม การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ.....	104
พูดชมเรื่องการแต่งตัวของอีกฝ่าย.....	104
แสดงความเชื่อใจอีกฝ่าย.....	105
กล่าวชมเพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องว่าทำงานดี.....	107
แสดงความยินดีที่เพื่อนร่วมงานได้เลื่อนตำแหน่ง.....	108

แสดงความยินดีที่เพื่อนในที่ทำงานแต่งงาน.....	110
เลี้ยงฉลองให้เพื่อน (ให้เพื่อนเลี้ยง?) ที่ได้เลื่อนตำแหน่ง	111
ปลอบใจเพื่อนร่วมงานที่โดนตำหนิ.....	113
ให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานที่จิตใจห่อเหี่ยว	114

Chapter 5 Social Life การเข้าสังคม 116

ชวนอีกฝ่ายไปดื่มกาแฟ.....	116
เมื่อถามว่าจะไปกินมื้อเที่ยงที่ไหนดี	118
“หยุดพักระหว่างทำงาน” พูดว่ายังไงนะ?	119
ชวนอีกฝ่ายไปกินอาหารด้วยกัน	121
กล่าวขอโทษอีกฝ่ายที่ออกไปกินอาหารข้างนอกด้วยไม่ได้	122
“ฉันเลี้ยงเอง” จะพูดว่าอย่างไรดี.....	124
“คราวหน้าฉันจะจ่ายเอง” พูดอย่างไรได้บ้าง	125
เลี้ยงอีกฝ่ายด้วยเงินของบริษัท	127
หากต้องลุกออกจากวงสนทนา.....	128
เมื่อต้องออกจากวงเหล้ากลางคืน.....	130
หากจะบอกว่า“ไว้สัปดาห์หน้านะ”.....	131
“ต่างคนต่างจ่าย” หลังกินอาหาร.....	133
ชวนไปดื่มเหล้าหรือกาแฟสักแก้ว.....	134
ขอนั่งด้วยได้ไหม.....	136
เมื่อขอบุหรี่ยจากอีกฝ่าย.....	137
เมื่อบอกว่าเป็นวันเงินเดือนออก.....	138
ไปร่วมงานขึ้นบ้านใหม่ของเพื่อนร่วมงาน.....	140
ทำอะไรในวันหยุดสุดสัปดาห์ดีนะ.....	141
On and off ที่ไม่ได้แปลว่า “เปิดและปิด”	143
ถามอีกฝ่ายถึงการออกเดท.....	144
ชวนไปดื่มหลังเลิกงาน.....	146
ถามถึงแผนการที่จะทำในช่วงวันหยุดยาว.....	147
ทำอะไรหลังเลิกงานดีนะ	149
ไม่มีเงินเลย	151
ขอยืมไม้ขีดไฟหรือไฟแช็ก	153
จะได้อะไร (ถึงจะเป็นโบนัส) ก็ไม่สนใจ?	154
เมื่อชวนเพื่อนไปกินอาหารเย็นด้วยกัน	155

PART 2 Phone Talk การคุยโทรศัพท์ 157

Chapter 6 Receiving a Call การรับโทรศัพท์..... 158

ฮัลโล.....	158
อยากคุยสายกับใครสักคนต้องพูดอย่างไรนะ.....	159
ถามว่าใครโทรมา.....	161

ถือสายรอสักครู่.....	162
...ไม่อยู่ในตอนนี้.....	163
จะฝากข้อความไว้ไหม.....	165
เมื่อหักหายทางโทรศัพท์.....	166
ถามถึงจุดประสงค์ที่โทร.มา.....	168
คุณโทร.ผิดแล้วละ.....	169
จะโทร.มาที่เบอร์อะไร.....	170
ตอนนี้...ออกไปทำงานข้างนอก.....	172
ตอนนี้...กำลังประชุมอยู่.....	173
ตอนนี้...กำลังติดสายอื่นอยู่.....	175
...ออกไปกินข้าวเที่ยง.....	176
ช่วยโทร.กลับมาทีหลังได้ไหม.....	178
ขอโทษที่ให้รอ.....	179
ที่นี่ไม่มีคนชื่อนั้น.....	180
ช่วยพูดดังกว่านี้อีกหน่อยได้ไหม.....	182
ได้ยินไม่ชัด ช่วยโทร.กลับมาอีกครั้งได้ไหม.....	183
บอกให้...โทร.กลับมาได้ไหม.....	185
ขอโทษนะ ฉันต้องวางสายแล้ว.....	186
ไม่รู้ว่า...อยู่ที่ไหน.....	188
ช่วยพูดช้าลงหน่อยได้ไหม.....	189
กรุณารอสักครู่.....	191

Chapter 7 Making a Call การโทรศัพท์ 193

ขอสาย...หน่อย.....	193
ฉันอยากคุยกับ... ..	194
ผมคือ... ..	196
แล้วจะติดต่อกลับไปทีหลัง.....	197
ให้โทร.เมื่อไรดีล่ะ.....	199
เบอร์โทรศัพท์ของเขาคืออะไร.....	200
ช่วยกดเบอร์ภายใน หมายเลข...ให้หน่อย.....	202
ช่วยโทร.กลับมาที่เบอร์นี้ด้วย.....	203
ไม่มีใครรับโทรศัพท์เลยสักคน.....	205
จู่ๆ โทรศัพท์ก็สายหลุด.....	207
ยังฟังอยู่ใช่ไหม.....	208
ช่วยบอก...ให้โทร. มาหน่อย.....	210
...จะกลับมาเมื่อไร.....	211
เมื่อวางหูโทรศัพท์.....	212

PART 3 With a Buyer สนทนากับลูกค้า..... 214

Chapter 8 A Business Meeting ประชุมทางธุรกิจ..... 215

เมื่อขอให้อีกฝ่ายพูดซ้ำๆ.....	215
ถามลูกน้องถึงการเตรียมพรินต์งาน	216
เมื่อทักทายขณะอยู่ในห้องประชุม.....	218
เมื่อเสนอบางอย่างในที่ประชุม	220
ปิดดีลซื้อขาย.....	221
นัดประชุมครั้งต่อไป.....	223
เสร็จสิ้นการประชุม.....	224
ขอคู่มืออย่างสิ้นค้า.....	225
ขอทราบวิธีใช้สินค้าจากอีกฝ่าย.....	227

Chapter 9 Talking with a Buyer 1 สนทนากับลูกค้า 1 229

เมื่อแนะนำตัวเองกับลูกค้า	229
เมื่อทักทายลูกค้า.....	230
เมื่อถามว่ามาประเทศไทยครั้งแรกใช้ไหม	232
เมื่อถามถึงความประทับใจแรกในไทย	233
บอกลูกค้าว่า “ไม่ค่อยเก่งภาษาอังกฤษ”	235
เมื่อชวนลูกค้าไปร้านเหล้า	236
เมื่อนัดเจอกับลูกค้า.....	238
บอกว่าจะเลี้ยงอาหารเย็น.....	239
ถามว่า “มือเย็นเป็นอย่างไรบ้าง”.....	240
เมื่ออาหารอร่อยมาก.....	242
ถามว่า “จะกินอาหารอะไรดี”.....	243
เมื่อเชิญลูกค้าไปที่บ้าน	245
เมื่อบอกลูกค้าว่าให้ติดต่อมาได้ทุกเมื่อ	247
เมื่อต้องการถามเรื่องส่วนตัวของอีกฝ่าย.....	249

Chapter 10 Talking with a Buyer 2 สนทนากับลูกค้า 2 251

เมื่อบอกลูกค้าว่าให้มาเจอกันที่ออฟฟิศ	251
เมื่อทักทายลูกค้าครั้งแรก.....	253
เมื่อยื่นนามบัตรให้อีกฝ่าย.....	254
เมื่อแนะนำใครบางคนให้ลูกค้ารู้จัก.....	256
เมื่อบอกลูกค้า	257
เมื่อให้ของขวัญแก่ลูกค้า	259
เมื่อบอกว่าจะไปส่งลูกค้าที่สนามบิน	261
เมื่อต้องแยกกับลูกค้าที่สนามบิน	263

PART 4 Business Trip การเดินทางไปทำธุรกิจ 265

Chapter 11 Reserving a Flight and a Hotel Room

การจองตั๋วเครื่องบินและห้องพักในโรงแรม 266

เมื่อจองตั๋วเครื่องบินหรือห้องพักในโรงแรม.....	266
เมื่ออยากเปลี่ยนเที่ยวบิน.....	268
เมื่อยืนยันการจองตั๋วเครื่องบิน.....	270
เมื่อขอเครื่องดื่มภายในเครื่องบิน.....	272
เมื่อขอผ้าห่มหรือหนังสือพิมพ์บนเครื่องบิน.....	274
ตอบคำถามของพนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่สนามบิน.....	275
เมื่อตกเครื่องที่สนามบิน.....	277
เมื่อล้มการระเหยในสนามบิน.....	279
บอกจุดหมายปลายทางแก่แท็กซี่.....	281
เช็คอินในโรงแรม.....	282
เมื่อไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้า.....	283
เมื่อห้องในโรงแรมร้อนเกินไป.....	285
เมื่อห้องในโรงแรมหนาวเกินไป.....	287
ลืมกุญแจไว้ในห้องพักของโรงแรม.....	289
ให้ทิปกับพนักงานในโรงแรม.....	290
เมื่อถามข้อมูลร้านอาหารที่อยู่ใกล้โรงแรม.....	292
เมื่อถามเวลาในโรงแรม.....	293
เมื่ออยากใช้เครื่องแฟกซ์หรืออินเทอร์เน็ตในโรงแรม.....	295
เมื่อต้องการยืดเวลาพักในโรงแรมออกไป.....	296
เมื่อเช็กเอาท์ออกจากโรงแรม.....	298

Chapter 12 Transportation การขนส่ง 300

เมื่อถามทาง.....	300
เมื่อถามเส้นทางเดินรถเมล์.....	302
หากถามว่า “ตรงนี้มีคนนั่งหรือเปล่า”.....	304
เมื่อถามค่าโดยสารบนรถเมล์.....	305
เมื่อถามว่าใช้เวลาไปยังจุดหมายปลายทางนานแค่ไหน.....	306
บอกคนขับแท็กซี่ว่า “ช่วยจอดตรงโน้นได้ไหม”.....	308
เมื่อบอกคนขับแท็กซี่ให้ขับเร็ว ๆ.....	310
พูดว่า “ช่วยจอดตรงนี้สักเดี๋ยวนะ” ได้อย่างไร.....	311
เมื่อถามราคาเช่ารถ.....	313
เมื่อจองรถเช่าทางโทรศัพท์.....	314
เมื่อถามรุ่นของรถในร้านเช่ารถ.....	316
เมื่อต้องการเช่ารถเปิดประทุน.....	317
เมื่อต้องการซื้อการประกันภัยแบบครอบคลุม.....	319

เมื่อต้องการแผนที่ในเมือง	321
เมื่อรถที่เข้ามาเกิดอุบัติเหตุ	323
เมื่ออยากคืนรถเช่าช้ากว่ากำหนด	324
เมื่อไม่ได้เติมน้ำมันรถเช่า	326
เมื่อโดนตำรวจจับขณะขับรถ	328
เมื่อบอกตำรวจว่าพูดภาษาอังกฤษไม่ได้	329

Chapter 13 At a Restaurant ในร้านอาหาร..... 331

เมื่อสั่งอาหารในร้านฟาสต์ฟู้ด	331
เมื่อไม่ให้ใส่หอมใหญ่ในแฮมเบอร์เกอร์	332
เมื่อบอกให้ใส่ถุงกลับบ้าน	334
เมื่อขอเติมเครื่องดื่มในร้านอาหารหรือร้านฟาสต์ฟู้ด	335
เมื่อต้องการหลอดหรือกระดาษเช็ดปาก	337
เมื่อถามว่าต้องรออาหารที่สั่งนานแค่ไหน	338
เมื่อได้อาหารไม่ตรงกับที่สั่ง	340
เมื่อขอให้แบ่งครึ่งแฮมเบอร์เกอร์	341
เมื่อขอที่นั่งติดหน้าต่าง	343
เมื่อขอกาแฟเพิ่มอีก	344
เมื่อขอให้พนักงานแนะนำอาหาร	346
“ขอชิมหน่อยได้ไหม” พูดอย่างไร	347
เมื่อขอให้ข้างสติกจนสุก	349
เมื่ออาหารไม่ได้ปรุงตามที่สั่ง	350
“เมื่อไรสติกจะมา” พูดได้อย่างไร	352
แจ้งพนักงานเมื่อลืมนटकพื้น	353
กล่าวชมว่าอาหารอร่อยมาก	354
ถามพนักงานถึงชื่ออาหาร	356
เมื่อต้องการใช้โทรศัพท์สาธารณะในร้านอาหาร	357
ขอให้ห่ออาหารที่เหลือกลับบ้าน	359
เมื่อจ่ายเงินในร้านอาหาร	360

Chapter 14 At a Bar ในบาร์..... 362

สั่งเครื่องดื่ม	362
สั่งเบียร์	363
คำนวณตอนชนแก้ว	365
หากพูดว่า “มาดื่มกันเถอะ!”	366
บอกว่า “ฉันเลี้ยงเอง”	367
“คราวหน้าเธอเลี้ยงแล้วกัน!” จะพูดอย่างไร	368
เมื่อไปเข้าห้องน้ำ	370

PART 5 Business Letters จดหมายธุรกิจ	372
Chapter 15 Formal Business Letters จดหมายธุรกิจแบบทางการ	373
Greetings/Introductions การทักทาย • การแนะนำ.....	373
Invitation letter จดหมายเชิญ.....	375
Inquiry (price, arrangement)	
การสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม (เช่น ราคา การจัดการ).....	376
Quotation/Offer ใบเสนอราคา • การยื่นเสนอราคา.....	377
Proposal/Suggestion ข้อเสนอ • ข้อเสนอแนะ.....	378
Negotiation (price change etc.)	
การเจรจาต่อรอง (เช่น การเปลี่ยนราคา).....	379
Order การสั่งซื้อสินค้า.....	380
Remittance 1 การโอนเงิน 1.....	381
Remittance 2 การโอนเงิน 2.....	382
Shipping การขนส่งสินค้าทางเรือ.....	383
Forwarding 1 การจัดส่ง 1.....	384
Forwarding 2 การจัดส่ง 2.....	384
Notification (cancel a meeting, cancel an order)	
ประกาศ (เช่น ยกเลิกการประชุม ยกเลิกการสั่งซื้อ)	385
Reminder letter (inquiry letter, request letter)	
จดหมายแจ้งเตือน (จดหมายสอบถามรายละเอียด, จดหมายร้องขอ)	386
Complaints การร้องเรียน.....	387
Claims เรียกร้องค่าสินไหม.....	388
Apology การขอโทษ.....	389
Request/Solicitation คำขอ • การร้องขอ.....	390
Refusal/Regrets การปฏิเสธ • การแสดงความเสียใจ.....	391
Acceptance/Consent การยอมรับ • การเห็นชอบ.....	392
Refund การคืนเงิน.....	393
Warranty การรับประกัน.....	394
Authorization/Delegation การอนุมัติ • การมอบอำนาจ.....	395
Hotel reservation การจองโรงแรม.....	396
Congratulations แสดงความยินดี.....	398
Thanks การขอบคุณ.....	399
Consolation การปลอบใจ.....	400
Condolences การแสดงความเสียใจ.....	401
Invitation for a show การเชิญเข้าร่วมงานแสดง.....	402
Review your item (product) การตรวจสอบรายการสินค้า.....	403

Chapter 16 Short Emails and Letters

การเขียนอีเมลและจดหมายสั้น ๆ	404
เขียนอีเมลทักทายเป็นครั้งแรก	404
แจ้งว่าได้รับจดหมายหรืออีเมลแล้ว	405
แสดงความยินดีเมื่ออีกฝ่ายได้เลื่อนตำแหน่ง	406
อวยพรวันเกิดพนักงาน	407
แสดงความยินดีกับการแต่งงานของพนักงาน	407
เชิญพนักงานฝ่ายมาร่วมงานเลี้ยงอาหารเย็น	408
นัดประชุมธุรกิจ	409
ยกเลิกนัดประชุมธุรกิจ	409
ขอให้เลื่อนวันประชุมธุรกิจ	410
เลื่อนการเยี่ยมชมบริษัทของอีกฝ่าย	411
เขียนอีเมลแจ้งว่ายังไม่ได้รับสินค้า	412
สอบถามเกี่ยวกับสินค้าตัวใหม่	413
เร่งการส่งสินค้า	414
แจ้งว่าบริษัทมีงานแสดงสินค้า	415
ขอโทษที่ส่งสินค้าล่าช้า	415
ขอโทษที่ส่งสินค้าอื่นไปให้	416
แจ้งว่าไม่ได้รับเงินค่าสินค้า	417
แจ้งให้ทราบว่าเปลี่ยนที่อยู่อีเมล	418
เห็นข้อความแฟกซ์ไม่ชัดเจน	418
แจ้งเตือนให้ตอบกลับ	419
แจ้งให้ทราบว่าย้ายหน่วยงาน	419
แจ้งว่าไม่พอใจสินค้า	420
แจ้งให้ทราบว่าเปลี่ยนราคาสินค้า	421
ยกเลิกคำสั่งซื้อ	421
ยกเลิกการประชุมทางธุรกิจ	422
แจ้งว่าไม่สามารถเปิดไฟล์ที่แนบมาได้	423
แจ้งว่าจะส่งแฟกซ์ในอีก 5 นาที	424

Appendix: Job Interview การสัมภาษณ์งาน

Before the Job Interview เตรียมพร้อมก่อนเข้ารับการสัมภาษณ์งาน ...	426
The Top 20 Questions	
คำถามภาษาอังกฤษ 20 ข้อที่มักถูกถามตอนสัมภาษณ์งาน	430