

Lavori in reception o in un'azienda multinazionale? Quante volte ti è capitato di sentirti in difficoltà chiamando o rispondendo al telefono ad un cliente o un collega straniero? Non preoccuparti, tale circostanza è comune a molte persone, soprattutto per chi non ha ancora maturato una certa esperienza nella comunicazione internazionale ed è alle "prime armi".

In questo articolo troverai dei semplici **consigli su come rispondere al telefono in inglese** che ti daranno l'opportunità di prendere una maggior padronanza della situazione, migliorando le tue **conversazioni telefoniche** ed evitando le gaffe.

Uno dei motivi principali per cui provi quella sensazione di paura o ansia quando devi **parlare al telefono in inglese** è dovuto al fatto che non puoi vedere la faccia e le espressioni di chi sta dall'altra parte del telefono quindi, vengono meno tutti quei feedback e quell'insieme di informazioni legate al linguaggio del corpo. Prova a riflettere, quante volte ti sei affidato alla lettura del labiale per dedurre dei termini che non riuscivi a comprendere durante una conversazione? Parlare con un cliente al telefono può essere pertanto un compito non banale. Senza vedere il volto della persona che sta prendendo parte alla conversazione, i messaggi possono diventare confusi e i significati mal interpretati.

Un consiglio per **combattere la paura delle conversazioni telefoniche in inglese** è quello di **migliorare il proprio vocabolario memorizzando una serie di frasi chiave** che verranno utilizzate nella maggior parte delle comunicazioni. Come logica conseguenza di tale apprendimento migliorerai le capacità di ascolto e comunicative poiché sarai in grado di intuire cosa sta dicendo la persona che sta dall'altra parte del telefono e allo stesso tempo potrai rispondere con frasi semplici aventi un certo format. L'esercizio e la memorizzazione di frasi comunemente utilizzate nelle conversazioni telefoniche ti permetterà di essere più fluente nei discorsi.

Sei pronto? A seguire spiegherò come utilizzare un'insieme di frasi utili per ottenere una **telefonata in inglese di successo!**

Use a positive tone

Una nota importante che non dev'essere assolutamente trascurata è il tono utilizzato nell'apertura del dialogo, ma più in generale durante tutta la durata della conversazione. Rifletti, **usare un tono positivo ed entusiasta può mettere a proprio agio un potenziale cliente!** L'utilizzo di un tono rilassato, naturale ed attento può quindi essere uno degli aspetti chiave per il successo di una telefonata in lingua straniera.

- **Sorridi!** Quando rispondi al telefono, sorridi mentre saluti la persona che sta dall'altro lato della linea. Anche se può risultare uno stereotipo, un sorriso può essere percepito attraverso il telefono. Sorridendo al tuo cliente inizierai l'interlocuzione positivamente creando un contesto ideale per uno scambio produttivo e amichevole.
- **Controlla la velocità.** Controlla la tua velocità di discorso e il timbro globale. Un individuo medio parla ad con una cadenza di circa 130-150 parole al minuto, dovrai quindi impostare il tuo dialogo sulla stessa frequenza assicurandoti di non eccedere rendendo il discorso di difficile comprensione, ma nemmeno rallentare troppo rendendo la discussione lenta e noiosa.

Making contact

La prima cosa da fare quando stai chiamando è metterti in contatto e presentarti.

Normalmente si apre il dialogo con: *"Hello?"* il cui tono oltre ad essere cordiale e positivo come detto poco sopra, dovrebbe essere simile a quello utilizzato per fare domande. In alternativa puoi utilizzare *Good morning / Good afternoon / Good evening* a seconda del momento della giornata in cui sta avendo luogo la telefonata.

Subito dopo l'apertura iniziale del dialogo seguono normalmente delle frasi che definiscono lo scopo della telefonata. Di seguito riporto una breve **lista di frasi comunemente utilizzate** in contesti formali.

- *This is ... calling for ...* Es: *"This is Mary calling for John."* molto utilizzata nei contesti professionali;
- *I'm calling from ...* Es: *"I'm calling from Nike."* per specificare l'azienda dalla quale si sta effettuando la chiamata;
- *I'm calling on behalf of ...* Es: *"I'm calling on behalf of Mr. John."* che letteralmente significa: *"Sto chiamando per conto del sig. John."*. In questo caso notiamo l'uso del verbo frasale *behalf of* il cui significato è: *"agire per conto di"*.
Se non ti ricordi più [cosa sono i phrasal verbs in inglese](#), ti invito a leggere l'articolo scritto in precedenza!
- *May I speak to ...*
- *Could I speak to ... please?*

(mi raccomando il please per cercare di essere cordiali!)

Taking a Call

Quando si deve rispondere al telefono, le possibili frasi per cominciare l'interlocuzione sono:

- "... speaking." Es: "Arnold speaking." per esprimere "sono io, è Arnold che parla."
- "This is ..." Es: "This is Arnold."
- "Can/May I help you? / How can/may I help you?"

Asking for more information

E se per caso non avessimo informazioni sufficienti su chi ci sta parlando? Talvolta capita che chi sta dall'altra parte (caller) non si presenti e può crearci qualche difficoltà. In questo caso ciò che dobbiamo fare è **chiedere informazioni, il nome di chi sta dall'altro capo del telefono**, in modo tale da identificare chiaramente la persona e di conseguenza anche lo stile della comunicazione che stà avvenendo.

- "Who's calling please?" ~ "Chi sta chiamando per favore?" un modo un pò più formale
- "Who's speaking?" ~ "Chi parla?"
- "Where are you calling from?" ~ "Da dove stai chiamando?"

Asking to hold

Qual'ora la chiamata ricevuta non fosse per parlare direttamente con voi, ma chiedesse di un'altra persona, ciò che dovete fare è **mettere in attesa il vostro interlocutore**. Per fare ciò possiamo utilizzare frasi come:

- "One moment please." ~ "Un momento per favore."
- "Just a moment please." ~ "Solo un momento per favore."
- "Could you hold on please?" ~ "Puoi rimanere in linea per favore?"

Come potete vedere, ci sono vari modi con i quali chiedere al nostro interlocutore di rimanere in attesa.

A questo punto il risvolto di una telefonata potrebbe seguire due strade: la prima (connecting) in cui la persona cercata ci raggiunge al telefono, la seconda (give negative information) dove invece dobbiamo dare una risposta al nostro interlocutore fornendo delle informazioni negative a causa dell'assenza della persona cercata.

Connecting

Nel caso in cui **la persona cercata è presente** appena ci raggiungerà al telefono potremmo sentirci rispondere con una frase del tipo: "Hello, thank you for holding."

Giving for negative information

Nel caso in cui **la persona cercata non fosse presente al momento della telefonata** possiamo utilizzare o potremmo sentirci rispondere frasi tipo:

- *"I'm sorry. ... is out of the office today."* Es. *"I'm sorry. Bob is out of the office today."*
~ "Mi spiace. Bob è fuori ufficio oggi."
- *"I'm afraid he/she is in a meeting at the moment."* ~ "Temo che sia in una riunione al momento."

Talvolta può capitare anche di rispondere a qualcuno che ha sbagliato numero. In questo caso possiamo rispondere con frasi come:

- *"I'm afraid/sorry you've got the wrong number"* ~ "Temo che tu abbia sbagliato numero."
- *"I'm sorry. There's nobody here by that name"* ~ "Mi dispiace. Non c'è nessuno qui con quel nome."

Mi raccomando, quando vi troverete ad utilizzare frasi per fornire informazioni negative, **ricordatevi di essere gentili e cortesi!**

Leaving a message

Una logica continuazione delle frasi appena riportate – e che vi invito ad utilizzare per gentilezza nei confronti di chi sta parlando con voi al telefono – consiste nel **dare la possibilità di lasciare un messaggio** alla persona cercata. In questo caso potremmo continuare con una delle seguenti frasi:

- *"Would you like to leave a message?"* ~ "Vuoi lasciare un messaggio?"
- *"Can/May I write down a message?"* ~ "Posso prendere un messaggio?" intesa come scrivere un messaggio da recapitare al destinatario da parte del mittente;

Alternativamente, se sei tu a non trovare la persona cercata potresti chiedere gentilmente se qualcuno può lasciare un messaggio alla persona che cerchi:

- *"Can/May I leave a message for him/her, please?"* ~ "Posso lasciargli/le un messaggio per favore?"
- *"Could you ask him/her to call me back?"* ~ "Potresti chiedergli/le di richiamarmi?"
- *"Could you tell him/her that I called?"* ~ "Potresti dirgli/le che ho chiamato?"

Ending a call

Giunti a questo punto della telefonata non vi resta che **terminare la conversazione ringraziando e salutando il nostro interlocutore**. Ricordatevi sempre di essere gentili ed educati!