

Unit-4 / On the Phone

İletişim yönlerini sormak için en önemli kalıplar:

*Arkadaşlarınla nasıl bağlantı kurarsın?

How do you **communicate** with your friends?

How do you **keep in touch** with your friends?

How do you **contact** your friends?

Ways of Communication

Text a message: mesaj yazmak

Write a letter: mektup yazmak

(**old fashioned way:** eski yöntem)

Make a phone call: telefonla aramak

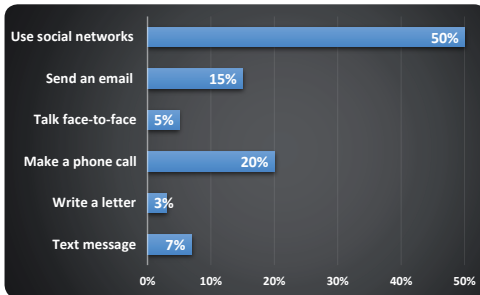
Talk face to face : yüz yüze konuşmak

Send an email: e-posta yollamak

Use social network: sosyal medya kullanmak

Ex.

Young people use different ways to communicate with each other. The chart above shows their preferences.



Which of the following is **CORRECT** according to the results?

- A) Talking face-to-face is popular among young people.
- B) Most young people write letters to communicate.
- C) Using social networks is the most common way to communicate.
- D) They never send emails to each other.

History of Communication

Smoke signals: 1800 BC

Messenger birds: 1150

Printing machine: 1454

Telegraph: 1794

Telephone: 1876

Radio: 1896

Television: 1927

Cell phone: 1973

The Internet : 1983

Ex.

HISTORY OF COMMUNICATION



1150



1454



1794



1876

People used ---.

- A) messenger birds after printing machine
- B) printing machine just after the telephone
- C) different ways of communication in history
- D) telephone before messenger birds.

Unit-4 / On the Phone

Smart Phone Applications : Akıllı Telefon Uygulamaları

For what purposes do you use the applications? Uygulamaları hangi amaçlarla kullanıyorsunuz?



Improve a foreign language



Find my way in the traffic



Share my ideas and opinions



Upload and share photo



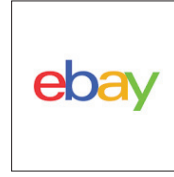
Watch popular videos



Translate a sentence



Practice my lessons



Buy something online



Order something to eat

Ex.

PETER' FAVORITE APPS



Which of the following is NOT correct?

- A) Peter has an application to share his photos and videos.
- B) He always improves his foreign language and he can translate the sentences with this application.
- C) He uses an application to do online shopping.
- D) He can find his way in traffic easily.

Unit-4 / On the Phone

What kind of voluntary work will you do in the summer? Yazın ne çeşit gönüllü çalışmaları yapacaksınız?

Will : Gelecek zaman kipidir. (ecek-acak)

I am sure he/she will help disabled children.

Engelli çocuklara yardım edeceğine eminim.

I think they will donate clothes for the people in need.

İhtiyacı olan insanlara kıyafet bağışlayacaklarını düşünüyorum.

I guess they will plant trees.

Sanırım ağaç dikiyorlar.

He/She will probably give medical care in Tanzania.

Muhtemelen Tanzanyada tıbbi yardım yapacaklar.

I suppose they will collect garbage for a clean environment.

Sanırım temiz bir çevre için çöp toplayacaklar.

I believe they will send materials to the refugees.

Inanıyorum ki mültecilere malzeme yollayacaklar.

I hope...(umarım), **I believe...** (inanıyorum ki),
I suppose...(sanırım), **I think...**(bence),
I am sure...(eminim), **I am afraid...**(korkarım), gibi yapıtlardan sonra gelen cümle **'will'** ile ifade edilir.

I hope she **will find** a good job after university.
I believe he **will be** a good player in the future.
I'm afraid she **will not come** here again.
I think he **won't come** to the meeting on time.

Perhaps... (belki), **Probably** (muhtemelen) ve **Maybe** (belki) gibi zarflar ile **"will"** kullanılır.

Perhaps, she **will stay** here a few more days.
He **will probably come** to the party.
Maybe, we **will go** abroad for our summer holiday.

Footnote

will not won't • she will she'll
you will you'll • I will I'll

Ex.

We started a new organisation to help the environment at school this year. There are lots of volunteers from the students and teachers. We will plant trees and collect garbage. We will find people who want to donate clothes for people in need and send some useful materials to refugees around the World. I hope we will have more volunteers in the future.

Which of the following pictures is NOT mentioned in the text?



A)



B)



C)



D)

Unit-4 / On the Phone

For what purposes do you phone a call center?**Ne amaçla çağrı merkezini ararsın?****Make a complaint:** şikayet etmek**Change a product:** ürün değiştirmek**Change an item you bought:** aldığın ürünü değiştirmek**Report delivery problems:** kargo problemlerini bildirmek**Learn about a bill :** fatura hakkında bilgi öğrenmek**Book a ticket:** bilet ayırt etmek**Make a reservation for transportation:**

ulaşım için rezervasyon yapmak

Learn about something more:

Birşey hakkında daha fazla bilgi öğrenmek

Buy something: bir şey satın almak**Ask for a service:** servis talep etmek**Ex.****Call Center:** Borealis Airways. How may I help you?**John:** Hello. I'd like to make a flight reservation from Washington to Istanbul.**Call Center:** -----**John:** Single, please.**Call Center:** -----**John:** On April 8th**Call Center:** Okay. We have three flights. At 9.30 a.m., 1.00 p.m. and 5.30 p.m.**John:** At 1.00 p.m., please**Call Center:** May I have your name, please?**John:** John Barth**Call Center:** -----**John:** Of course. J-O-H-N B-A-R-T-H**Call Center:** Your flight is reserved. You must confirm your ticket via our call center in two days.**Which of the following questions does NOT call center ask John?**

- A) Can you spell it, please?
- B) Can I have your phone number, please?
- C) Would you like to have single or return ticket?
- D) When do you want to fly?

İnsanların ne söylediğini duymadığımız zaman:**Can you repeat that, please?**

Tekrar eder miniz? lütfen.

Can you say it slowly, please?

Daha yavaş söyler misin?

Excuse me? Afedersiniz?**Say it again, please!**

Tekrar söyleyiniz lütfen!

Repeat it, please! Tekrar edin lütfen!**Ex.****Graham :** Hello, this is Graham.
Can I speak to Mabel?**Mr. Watson :** Sorry, but it is difficult to hear you. ---**Graham :** Can I speak to Mabel?**Mr. Watson :** I think it's a bad line. ---**Graham :** I am Graham from college.**Mr. Watson :** Mabel is not here. She will come back in one hour. ---**Graham :** Okay. I will call back. Thank you.**Which question does Mr. Watson NOT ask Graham?**

- A) Can you repeat that, please?
- B) Can you say your name again?
- C) Can you call back again?
- D) Can I call you back?

Unit-4 / On the Phone

Phone Conversations: Telefon Konuşmaları

This is John: Ben John

It is John: Ben John

This is John speaking/talking: John konuşuyor
(Ben john)

It is John calling: John arıyor (Ben john)

Is your sister in? Kız kardeşin içeride mi?

Is your sister there? Kız kardeşin orada mı?

May I speak to your sister?

Kız kardeşinle konuşabilir miyim? (resmi dil)

Can I talk to your sister?

Kız kardeşinle konuşabilir miyim? (samimi dil)

She is not available at the moment: Şu an müsait değil

She is engaged now. Şu an meşgul.

She has gone out. O dışarı çıktı.

Hold on / Hang on / Hold the line: Hatta bekleyin.

I will get her : Onu çağırayım.

Let me try to connect you: Size bağlamayı deniyeyim.

I will put you through: Sizi aktarıyorum.

Would you like to leave a message? Mesaj bırakmak ister misiniz?

May I have your message? Mesajınızı alabilir miyim?

Do you want to leave a message? Mesaj bırakmak ister misiniz?

May I leave a message? Mesaj bırakabilir miyim?

Could you tell him to call me back?

Beni geri aramasını söyler misiniz?

Could you tell him to call Mr. Pak? It is about our project.

Bay Pak'ı aramasını söyler misiniz? Projeye alakalı.

Can you tell him to call me as soon as possible?

En yakın zamanda aramasını söyler misiniz?

Ex.

Robert : Good morning. Robert Smith speaking.

Tina : Good morning. This is Tina. I would like to speak to Mr.Brown.

Robert : Oh sorry, Mr. Brown is not here, yet.

Tina : Can you tell me when he will be in?

Robert : Probably around 4 p.m ---

Tina : No. I will call again later then. Thank you.

Robert : You're welcome. Bye.

Tina : Bye.

Read the phone conversation between Robert and Tina and find the question that completes the dialogue best.

- A) Would you like to leave a message?
- B) Can I ask who is calling?
- C) Can you repeat that, please?
- D) Why don't you call back later?

Unit-4 / On the Phone

Short notes

= means synonyms (eş anlamlı)

X means antonyms (zıt anlamlı)

- hold on = hang on
!!! hang up (telefonu kapatmak, aramayı sonlandırmak)
- pick up the phone = answer the phone
- put sb through = connect = transfer
- keep in touch with sb = communicate
- available X engaged

1) WAYS OF COMMUNICATION

*How do you communicate with your friends? Eğer soru "how" ile geliyorsa cevap herhangi bir iletişim yolu olmalıdır. Ex: talk face to face, text messages, video chat, send letters, use social networks...etc

2) BOOKING A FLIGHT TICKET

*Genel diyalog mantığı, nereden nereye gitmek istediği, uçak saatleri ve fiyatları, tek yönlü mü ya da gidiş dönüş mü olacağı, geri ödemesiz-ucuzluk ve pahalılık- durumu,ödemeyi nasıl yapacağı ve rezervasyonun yapıldığı ama onaylaması gereken zaman üzerine ilerler. Yani ağırlıklı olarak; from_to, departure-arrival, single or return, refundable or non-refundable, credit card or cash, book (v) ve confirm kelimelerinin bilinmesi gereklidir.

3) PURPOSES OF PHONING A CALL CENTER

Genellikle; Make a complaint(şikayet etmek), return / change the product(ürün iade etmek ya da değiştirmek), ask about its warranty(garantisi ile ilgili bir şeyler sormak), report the delivery problems(dağıtım/ kargo problemlerini bildirmek), learn more details(daha fazla detay öğrenmek) için aranır.

4) TELEPHONE CALLS

*Diyalogta arayan ve açan tarafı belirlemek, diyalog sorularını çok daha pratik yapmanıza yardımcı eder. Genel anlamda; arayan kişi kendini tanıtarak (Maria speaking..etc) görüşmek istediği kişiyi sorar. (Is Kate there / in? or May I speak to Kate...etc) Eğer görüşeceği kişi oradaysa telefonu açan, karşı taraftan beklemesini rica eder.(Hold/ hang on please. I'll get him/ her..etc.) Eğer orada yoksa veya müsait değilse bunu ifade eder (I'm sorry s/he is not available etc) ve mesaj bırakmak isteyip istemediğini sorar(Would you like to leave a message etc) Eğer iki tarafta birbirini anlamakta zorluk çekiyorsa hat kötüdür ve tekrar etmesini ister.(I think it's a bad line. Could you repeat that please. etc) Arayan kişi mesaj bırakır (Can you tell him to call me etc) ya da bırakmaz. (No,thanks.I'll call back later etc) Eğer bir şirket aranmışsa genellikle diyalog sekreter ile başlar. (Hello,company. How may I help you?) Arayan kişi görüşmek istediği kişiyi söyler. (Could you put me through to Mr.Jones please?) Sekreter, arayan kişinin kim olduğunu öğrenmek ister. (Who is calling please? or Can I have your name please?)

NOT: Diyalogun mesaj bırakılması kısmında özne ve fillere dikkat edilmesi gerekir.

Telefonu açan kişi: May I take a message? (Mesaj alabilir miyim?) or Can you leave a message?(Mesaj bırakabilir misiniz?) Arayan kişi: May I leave a message?(Mesaj bırakabilir miyim?) or Can you take a message? (Mesaj alabilir misiniz?)