

NGHIỆP VỤ

# THƯ KÝ

HÀNH CHÍNH QUẢN TRỊ, KẾ TOÁN

## Secretaries

Vivien Worsdall



Người dịch : Lê thị Hoài Hải  
(B.A)

Hiệu đính : Phạm Đình Phương  
(B.E, MBA)

*Bang*

# **Secretaries**

**Vivien Worsdall**

**MACMILLAN PUBLISHING COMPANY**  
New York

**COLLIER MACMILLAN INTERNATIONAL**  
New York

**COLLIER MACMILLAN PUBLISHERS**  
London

## ACKNOWLEDGEMENTS

**Photography Credits:** Katharine Gibbs School, pp. iv, 11, 18, 22, 32, 36, 45, 52, 58, 77, 84, 93, 98; Martha Coss, pp. 67, 107.

**Cover Design** Rudy Michaels

**Cover Photo** ©Richard Wood from Taurus Photos

Copyright © 1980 COLLIER MACMILLAN INTERNATIONAL

A Division of Macmillan Publishing Co., Inc.

Philippines Copyright © 1980

*All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or by any information storage and retrieval system, without permission in writing from the Publisher.*

Macmillan Publishing Company  
866 Third Avenue, New York, N.Y. 10022  
Collier Macmillan Canada, Inc.

*Printed in the United States of America*

ISBN 0-02-973760-5

9876543





# CONTENTS

## Part A

## English

Lesson	Page
1 May I Ask Who Is Calling ? . . . . .	1
2 Let's Get Organized . . . . .	8
3 A Planning Session . . . . .	15
4 Kindly Let Us Know . . . . .	23
5 The Stenographic Pool . . . . .	29
6 Creative Advertising . . . . .	37
7 Keep the Sales Rolling . . . . .	43
8 A Matter of Diplomacy . . . . .	51
9 The Club Meeting . . . . .	59
10 A Lesson in Correspondence . . . . .	66
11 Thank You, Come Again . . . . .	75
12 Difficult Decisions . . . . .	83
13 Never "Regret To Advise" . . . . .	91
14 Business As Usual . . . . .	99
15 Duty First . . . . .	106
Review of Structure and Mechanics . . . . .	114
Key to Review of Structure and Mechanics . . . . .	116
Appendix . . . . .	117

## Part B

## Vietnamese

# I

---

## MAY I ASK WHO IS CALLING?

---

### Conversation

*(Sue, Mr. Moe's secretary, answers the telephone.)*

SUE: Good morning, Pulchritude Products. Mr. Moe's office.

VOICE: This is the New York office. Mr. Cole would like to talk to Mr. Moe.

SUE: Mr. Cole? Please tell him Mr. Moe is not in his office at the moment. I'm his secretary. Does Mr. Cole want to leave a message?

VOICE: Just a minute. Hold the line, please.

COLE: Hello. Jim Cole here. You say that Moe isn't in his office?

SUE: No. Mr. Cole, he isn't available now, but I expect him back soon. May I take a message?

COLE: Well—yes. Why didn't he answer my letter?

SUE: Your letter? Mr. Cole, I don't remember receiving a letter from you recently.

COLE: It's about our visit down there this weekend.

SUE: Your visit? This weekend?

COLE: You're Moe's secretary, aren't you? Didn't he say anything about arrangements for a conference?

SUE: No, Mr. Cole. We didn't receive any notice from you. Mail is running late because of the holidays. Nothing has come from your office for a couple of weeks.

COLE: That's funny. I have the copy here. We sent the letter eight days ago. Jones and I are coming down to talk

about the promotion of the new product. We want Moe to set up meetings with your group at the plant and with our branches and outlets.

**SUE:** I'll give him your message as soon as he returns, Mr. Cole. When are you arriving?

**COLE:** Next Sunday. We have booked reservations on TWX, flight number 787, arriving at eleven P.M.

**SUE:** What about your hotel reservations?

**COLE:** Oh, yes. Please make the same accommodations as last year's—same hotel, and the same suite, if possible. Tell Moe to give me a ring as soon as he gets in.

**SUE:** Of course. You're going to be in your office until noon, aren't you, Mr. Cole?

**COLE:** Yes, I'm going to stick around until he calls.

**SUE:** Fine. Don't worry, Mr. Cole. We'll take care of everything on this end. You'll be hearing from Mr. Moe soon.

**COLE:** Thanks. I'm relying on you. We'll be seeing you soon. Good-bye.

**SUE:** (to her assistant) Whew! That was a close call, wasn't it? Where's Mr. Moe? He usually lets me know when he's late. Gee, I hope he comes in soon. Mr. Cole didn't seem very happy at first, but he brightened up a little.

**EVE:** Good for you. The secretary didn't let her boss down. It pays to be tactful, doesn't it?

## Vocabulary

accommodations  
arrangements  
branches  
conference  
copy  
discretion  
outlets  
plant  
promotion  
pulchritude  
suite  
tactful

## Common Expressions

A.M.  
book reservations  
close call  
give someone a ring—to telephone  
hold the line  
let (someone) down  
let (someone) know  
P.M.  
running late  
set up a meeting  
stick around  
take a message  
take care of  
this end  
what about . . . ?

*discretion is the better part of valor*  
*one can only win the battle by being on the defensive*  
*at the discretion of the judge*  
*to not let down*  
*but to let him say*

*discreet*  
*discreet than they*  
*himself*  
*plain your*

## Discussion

1. A secretary always uses discretion when answering the telephone. Do you think that Sue was discreet in saying that Mr. Moe wasn't in his office? Imagine you are Sue. Which of the following replies are appropriate?
  - a. He's late this morning.
  - b. I don't know where he is.
  - c. He's not available right now.
  - d. He's stepped out for a moment.
  - e. He's in conference.
2. Imagine you are Mr. Cole. How would you feel toward Sue—friendly, unfriendly, indifferent?
3. Does a person like to be addressed by name, as "Yes, Mr. Cole?"
4. A secretary answered the phone saying, "Mr. Clark's office speaking." The caller responded, "A talking office? How unusual." How should she answer the telephone?

## A. Progressive Substitution Drills

Substitute each of the following words or phrases in the model sentence.

*May I take a message?*

Example: *she*

May *she* take a message?

1. May I take a message?

she	call you back
send	give you a ring
telegram	can

2. Does Mr. Cole want to leave a message?

give me	Doesn't
Sue	her number
information	Would she like

3. You're going to be in the office until noon, aren't you?

He's . . . isn't he	Sue is . . . she
out of	three
Mr. Cole	all morning

## B. Structures

1. Look at these sentences:

1. A. I'll give your message *to her*.  
B. I'll give *her* your message.
2. A. Please send your latest catalog *to us*.  
B. Please send *us* your latest catalog.

Sentences 1A and 2A have this structure: verb—object—prepositional phrase (*to the person*)

Sentences 1B and 2B have this structure: verb—indirect pronoun—object

We use an indirect pronoun to show *to whom* or *for whom* something is done.

These two structures are used with verbs like *give, tell, lend, send, show, and read*.

With the verbs *explain, say, speak, and report*, only use structure A:

Example: Mr. Moe explained the letter to me.

With the verb *ask*, only use structure B:

Example: She asked her a question.

Study the examples above and write these sentences using an indirect pronoun. Make sure to change structure A to structure B.

- a. She handed the file to Sue.
  - b. Sue always tells the truth to Mr. Moe.
  - c. Did she send a telegram to Mr. Cole?
  - d. Eve read the letter to Sue.
  - e. Don't lend money to the children.
2. The following sentences from the Conversation express a polite command, with *you* understood.

*Hold the line, please.*  
*Don't worry.*



Following the above examples, write sentences requesting a person:

- a. to give your boss a message
- b. to postpone a meeting
- c. not to call before seven A.M.
- d. to answer your letter soon

3. The following statements all express an act in the future:

*I'll give him your message.* (*Will* or *shall* denotes future time.)

*We are arriving Sunday.* (*Are arriving* is used with a future date.)

*You are going to stay in your office until noon, aren't you?* (The phrase *going to* expresses future time.)

Write sentences using the verbs *arrive*, *stay*, and *visit* in these three different forms to express an action that will take place in the future.

## C. Punctuation

1. Notice the contractions in the Conversation: *I'm*, *isn't*, *you're*, *he'll*, *let's*. The apostrophe in these words takes the place of missing letters. These forms are commonly used in everyday speech, but rarely in business correspondence.

The apostrophe is also used to show possession: *Mr. Moe's secretary*, *the boss's briefcase*, *the Board of Directors' meeting*. Note also that the apostrophe comes before the *s* in singular words (*Moe's*, *boss's*), but after the *s* in plural nouns (*Directors'*).

An apostrophe may also be used to replace numbers when a date is abbreviated: *Oldtimers still talk about the flood of '21.*

*Let's write; it is better = foggy*

Punctuate these sentences correctly by adding necessary apostrophes.

- a. Isn't it the employers duty to secure his employees rights?
- b. Arent there two rs in "correspondence"?
- c. Shell soon be eighty years old, because she graduated in 28.
- d. The company is giving a childrens Christmas party.
- e. Sue, were going to leave at 2 oclock.

2. In the following sentences, questions are added to the statements. A comma is used to set off the tag ending.

*You are Mr. Moe's secretary, aren't you?* (The expected answer is "Yes.")

*He's not there, is he?* (The expected answer is "No.")

Complete the following sentences, using a tag ending. Punctuate them correctly. Watch for apostrophes and capitalization!

- you wont be in your office on saturday will you
- he hasnt left yet has he
- that was a close call wasnt it
- mr moe is sues boss isnt he
- it pays to be tactful doesnt it

## D. Correspondence

1. The Memo (memorandum)

Most companies have forms for brief interoffice communications. A sample form:

MEMO *Brian, to Mr. Moe, Luis Cole*

Date: Jan. 5, 19— Time: 9:15 A.M.

To: Luis Moe

From: Jim Cole, Market Mgr. N.Y.

✓✓ Re: Telephone call. Return call immediately. Cole concerned—no reply to letter sent eight days ago.

Subject: Visit to Cal. offices and plants. Cole and Jones arriving Sunday, Jan. 8, TWX, 11:07 P.M.

Purpose: Set up meetings with all dept. heads, divisions, outlets. Plan to synchronize promotion and marketing of *Magic Mask*.

2. Telegram

Telegrams are used for many different reasons. They are primarily used to demand immediate attention when a telephone call is not feasible.

There are several forms for telegrams. Be sure to fill out all information requested: date, type of message, correct name and address of recipient, and sender's name, address, and telephone number.

## Western Union Telegram

Jan. 3, 19—

South City, Ca.

James Cole

Pulchritude Products

65 Exchange Street

New York, N.Y. 10007

Reservations Grand Hotel January eight Double suite Fifty  
dollars deposit Present this Meeting you airport

Luis Moe

**E. Assignment**

## 1. Oral (with a classmate)

- a. Sue answers the telephone. A man says that he would like to speak to Luis Moe. He gives his name and says that he is an old friend of Mr. Moe. Sue does not recognize the name and asks the reason for his call. He replies that he has an important deal to discuss. She asks him what company he represents, but he says only that it is an important one. Sue says that Mr. Moe is in a conference and will call him if he leaves his telephone number. He refuses to do that and says that he will call back later. She checks later with Mr. Moe. He doesn't recognize the name.
- b. Call an airline or travel agent for information about your vacation travel plans. Ask for definite information: prices (one way and round trip), departure time, arrival time, type of tour (regular and excursion), direct flight or stop-over, and any other pertinent information.

## 2. Written

As Luis Moe, write a memo to Val Chang, your assistant, regarding Mr. Cole's visit. In your memo, ask Ms. Chang to call a staff meeting at four o'clock today in your conference room, and to alert the staff by telephone and follow up with a memo. It is urgent that all staff members be present.

# 2

## LET'S GET ORGANIZED

### Conversation

SUE: What's happened to Mr. Moe? He's usually on time. I called his wife, and she said that he left an hour ago. I'm getting worried. (*Sorting out the morning's mail*) Eve, look! It's here—Cole's letter. (*She opens and reads the letter.*) He's arriving with Jones this Sunday. He also attached a list of suggestions and a schedule for meetings.

EVE: We'll probably have to work Saturday.

SUE: Yes, it looks that way. Let's get busy and organize our material.

EVE: I just filed the advertising reports this morning.

SUE: What about the data on commercials?

EVE: I saw that file yesterday. It's here someplace. I'll check. (*She returns from the filing room.*) It's not in the files.

SUE: We have to find it. It's Mr. Moe's special project.

(*As Eve leaves, Mr. Moe enters, dragging his coat. He slumps into a chair.*)

SUE: Mr. Moe! What happened? You look exhausted. Did you have an accident?

MOE: Well, not exactly. I was just stalled half an hour on the freeway. Then coming up to the office, I was stalled fifteen minutes in the elevator.

EVE: (*Dashing in, not seeing Mr. Moe*) I found it. Now what other files do we need for the meetings?

MOE: (*Sitting up*) Meetings? What meetings?

EVE: The meetings we have to set up for Mr. Cole and Mr. Jones.

MOE: Cole? Jones? Meetings? Here?

SUE: Mr. Cole phoned about half an hour ago. They're arriving here Sunday. He's waiting for you to call him back. Here, his letter explains everything.

MOE: With all my problems, that's all I need . . . VIPs.

SUE: What you need is a good cup of coffee. Eve, please get Mr. Moe some coffee.

*(She follows Mr. Moe into his office. A man enters the reception room, as Eve returns with the coffee.)*

EVE: Good morning. May I help you?

MAN: Do you greet all your visitors with a cup of coffee?

EVE: Not really. This is for Mr. Moe.

MAN: That's the man I'm looking for.

EVE: Do you have an appointment, Mr . . . ?

MAN: Tate. His secretary suggested that I drop by around about nine forty-five. Here's my card.

EVE: Please be seated. I'll give it to Sue.

*(Eve leaves, and Sue immediately enters with the card in her hand.)*

SUE: Good morning, Mr. Tate. You're the representative from IDA, aren't you? Unfortunately, we have an emergency here. Mr. Moe is too busy to see anyone today, I'm afraid. Can you arrange to come back some other time?

TATE: I suppose so. I brought along a portfolio of my work. It's a new type of presentation for beauty aids.

SUE: *(Looking over the illustrations)* Mr. Tate, these are unusual. They're wonderful! Did you make them especially for us?

TATE: I had your products in mind.

SUE: Please leave them with us. Mr. Moe is looking for something original. These are very attractive. Did you compose them yourself?

TATE: My brother-in-law worked on the plans. He's head of the firm. I did the photography. I'm an ex-artist.

SUE: I don't think you are an ex-anything. These show great talent. I'll get in touch with you as soon as Mr. Moe looks them over. He wants something new and different, and these may be the answer.



## Vocabulary

accident  
advertising  
appointment  
attached *→ in line*  
(business) card  
commercials  
compose  
data  
emergency  
exhausted  
file  
firm (n)  
freeway  
illustration  
meeting  
organize  
portfolio  
presentation  
project (n)  
representative (n)

report (n and v)  
schedule  
slump (v)  
sort (v)  
stall (v)  
suggestion

### *Common Expressions*

drop by  
get in touch  
have in mind  
I'd better + verb  
It looks that way.  
Let's get busy.  
                    organized.  
May I help you?  
That's all I need.  
VIPs (Very Important People)

## Discussion

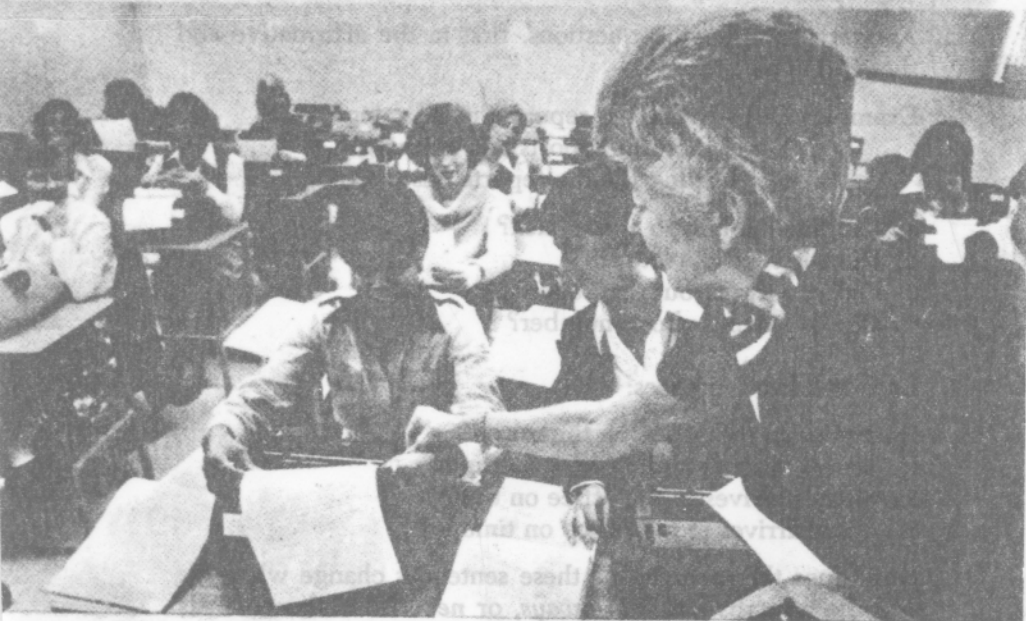
1. As an executive secretary, does Sue assume the responsibility of organizing work for her boss?
2. Why must a boss give his secretary sufficient information about his business?
3. Did Sue know about the type of commercials that Mr. Moe was looking for?
4. Discuss Sue's tact in handling Mr. Tate. Did he leave happy or disappointed?

## A. Progressive Substitution Drills

Substitute each of the following words or phrases in the model sentence.

1. His secretary suggested that I drop by this morning.

She	bring this material
asked	today
come	call up



2. Did you make them especially for us?

these	design (v)
the advertisements	the artist
the TV specials	our products

3. Coming up to the office, I was stalled in the elevator.

returning	trapped
coming down from	locked
recreation room	stuck

## B. Structures

1. Change the following statements to questions.

Example: *You had an accident. Did you have an accident?*

- He brought along his portfolio.
- They set up the meetings.
- Sue says she will call him later.

2. Answer the following questions, first in the affirmative and then in the negative.

Example: Did you file the reports this morning?

Yes, I filed the reports this morning.

No, I didn't file the reports this morning.

- a. Did Sue tell him to come back?
  - b. Did she read the letter?
  - c. Did you throw out that letter?
  - d. Did he leave a phone number?
3. Look at these sentences:

He arrives in the office on time.

He *usually* arrives in the office on time.

He *always* arrives in the office on time.

He *never* arrives in the office on time.

How does the meaning of these sentences change when we add the adverbs *usually*, *always*, or *never*? Do these words express something definite or indefinite?

From the following list, choose an appropriate adverb for the sentences below.

seldom	always	occasionally
never	often	generally
sometimes	frequently	usually

- a. I (not often) work in the file room.
- b. We (once in a while) bring our lunch.
- c. She (not ever) takes dictation.
- d. We (very frequently) come early and stay late.
- e. He (without fail) returns our calls.
- f. We (now and then) take a day off.
- g. We (most of the time) take a break for coffee in the morning.

## C. Punctuation

A hyphen divides words at the end of a line. Notice that most words are divided only between syllables, as *after-noon*. Do not divide words of one syllable or words of less than six letters (*thought*, *index*), proper names of persons and places (*Marguerite*,

*San Francisco*), or dates (*July 4, 1776*).

In a letter you are typing, the following words all appear at the end of a line. Decide which words can be hyphenated and continued on the next line. Supply hyphens wherever necessary. You may use a dictionary to check the syllables of the words; perhaps, valuable, impossible, afternoon, planned, N. G. Brown, proper, March 6, confident, reunion, greatest, investigation.

## D. Correspondence

When you write a letter, always keep in mind the person you are writing to. Do you know him? How will he react to your suggestion? Are you certain he is familiar with the subject you are writing about? Is he able to fulfill your request? Try to put yourself in his place.

The next step is to decide exactly what you are asking for and the reason you need the information. Decide how you will express your ideas. Jot them down, then plan your letter. Try to create interest from the very beginning of the letter. Get the reader on your side. Be clear, but brief and courteous.

### SAMPLE LETTER

Dear Luis,

Isn't it about time for us to get our heads together to prepare the launching of *Magic Mask*? With this idea in mind, Jones and I will arrive in your sunny city Jan. 6 to work out details.

As you know, we plan to coordinate the appearance of our newest product in all areas. We may follow the same procedure as last year when we introduced *Adonis* for men. Again, we are relying upon you to set up meetings with your department heads and with the trade. Jones, as usual, will check the plants and production, while you and I will devote our time and talents to promotion and sales. We have a few new ideas that we hope you will like.

We are also depending upon you to make hotel reservations, the same as last year—a double suite at the same hotel. Please confirm reservations. Will you be so kind as to meet us at the airport, Sunday evening at 11:10, flight 787?

We here are all confident that *Magic Mask* will create a sensation when it hits the market. So, let's get off to a good start!

It goes without saying that we appreciate your help. See you soon.

James Cole

## Discussion

1. What requests does Cole make?
2. What is the purpose of his visit?
3. Do you think he's a good boss? Why or why not?
4. Is the letter clear? Is it concise? Is it courteous?
5. Do you like the beginning? The ending? Are they effective? Why or why not?

## E. Assignment

Write a letter of request. Make a brief plan of your letter before writing it. Consider:

1. *The beginning:* Is it an attention-getter? Do you identify yourself? Do you clearly state your purpose?
2. *The body:* Do you clearly develop your main points? Are your sentences well organized? Are your words well chosen?
3. *The ending:* Do you restate the main idea? Does it move the reader to take action? Is it courteous?

You are Jacques Dumas, sales manager of Tresor Cosmetics, and would like to visit Pulchritude Products. Write a letter to Mr. Cole requesting a visit. Tell him when you will arrive in New York and where you will be staying.



# 3

## A PLANNING SESSION

### Conversation

MOE: *(Reading Cole's letter)* It's that time of year for visitors from the North. Let's put on a big show for them. Sue, please get Cole on the line. Then make hotel reservations.

SUE: I already did that, and I also sent a follow-up telegram. I talked to the assistant manager, and she assured me that a double suite would be available for them. Here, Mr. Cole is on the line.

*(Sue leaves but returns just as Mr. Moe finishes his conversation.)*

SUE: A young man . . .

MOE: Oh, forget him. We have work to do and not much time. Sue, please inform all department heads about Cole's schedule. Ask them to get their reports up to date.

SUE: What about an interdepartmental meeting?

MOE: Yes, arrange that by telephone and follow up with a memo. We don't want anyone to say he wasn't invited.

SUE: Will the meeting be held in your conference room, or do you prefer the Maple Room?

MOE: Mine. Either you or Eve has to be on hand. *Jan is more*

SUE: We'll both be there. I'm sure everyone will do his best to cooperate. Will there be a preliminary departmental sales meeting? *Yes, is in*

MOE: Of course. Get hold of Val and ask her to get back here tomorrow. We'll have to call all our salesmen from the field for a Saturday meeting.

SUE: Saturday?

MOE: Yes. Invite everybody to a luncheon here. If they get a free meal, they probably won't mind coming. Order the Granada to cater for us. Then alert Leo to prepare all conference rooms for next week. Give him the schedule. Remind him about microphones, screens, pads of paper, and pencils. He knows the routine, but he sometimes forgets.

SUE: What about Mr. King?

MOE: Good heavens! How could I forget the executive director? Get him on the line. I'll ask him to give the welcoming speech at our first general meeting. Please follow up with a sweet note to him.

SUE: I'll have to apologize for the short notice. Do you think he'll be too busy to come?

MOE: If we ask him to speak, he'll come. I want him to understand how hard we've worked to make *Magic Mask* a success. Can you think of anything else?

SUE: The second schedule deals with calls on the trade.

MOE: That's very important. Val can help out there. She did a great job last year.

SUE: That was with *Adonis* products for men. (*Reading from her notes*) The department heads meet Friday at four, and the salesmen come Saturday at ten. Right?

MOE: Fine. Were there any other urgent letters in the mail today?

SUE: Nothing really pressing. Here's an interesting request you may want to answer yourself. A sales agent from India wants information about our products.

MOE: That's routine. Send him the usual response and pamphlets.

SUE: It's a "she." You met her at an exhibition in India last summer. She's interested in handling our products. Her name is Indira Singh.

MOE: Yes, I do remember her. Put the letter aside, and we'll get back to it later. I'm not satisfied with our new television commercials.

SUE: The contents of this portfolio may interest you. While you were on the phone, Mr. Tate, a commercial artist, brought these samples.

MOE: (*Looking at the pictures*) Suel Look! These are great.

- Did you see them?
- SUE: Yes. I thought they were sensational. *big win*
- MOE: Why are we wasting time? Get him back here. Call him now. Sue, I think we've made a discovery. Wow! We may be able to surprise Cole.

## Vocabulary

arrange  
assure  
available  
conversation  
cooperate  
deal (n)  
executive director  
exhibition  
field  
handling  
interdepartmental *win vs*  
interview *win fig*  
microphone  
preliminary  
pressing  
request (n and v)

routine (adj)  
sensational  
session  
trade (n)  
urgent

### Common Expressions

follow up (v)  
follow-up (adj)  
fully booked  
get (someone) on the line  
Good heavens!  
up to date

## Discussion

1. What is the purpose of Mr. Cole's visit?
2. What does Mr. Moe ask Sue and Eve to do?
3. What preparations are necessary to set up a conference for twenty to fifty people?
4. Do you think the salesmen will object to coming to work on a Saturday?

## A. Progressive Substitution Drills

Substitute each of the following words or phrases in the model sentence.

1. I'll have to apologize for the short notice.

must  
explain the reason  
Mr. Moe

Saturday conference  
late delivery  
She

2. We don't want anyone to say that he was not invited.

I                      our chief  
wouldn't like      to think  
one salesman      included

3. We can depend upon him.

I                      listen to  
had better          his instructions  
ought to            carry out

## B. Structures

1. Look at these sentences from the Conversation:

We don't want *anyone* to say *he* wasn't invited.  
I'm sure *everyone* will do *his* best to cooperate.

Pronouns and nouns must agree. If the noun is singular, the pronoun must be singular. If the noun is plural, the pronoun must be plural.

Study these examples. Then, choose the correct form of the pronoun in parentheses in the following sentences



Examples: Nobody likes to hear (themselves, himself) on a tape recorder.

(*Nobody* is singular, so the pronoun that refers to it must be singular. The correct choice is *himself*.)

When the executive directors arrive from the home office, do your best to make (them, him) at home. (*Executive directors* is plural, so the pronoun that refers to it must be plural. The correct choice is *them*.)

- a. No one here takes (himself, themselves) seriously.
- b. Even if customers are unpleasant, a salesman has to be courteous to (him, them).
- c. Don't worry. Everyone is going to do all (he, they) can.
- d. Everyone is out to get what (he, they) want(s).

2. Now, choose the correct form of the verb.

Example: *Everyone minds* his own business.

- a. Each of the managers (want, wants) to make a speech.
- b. None of us (wins, win) all the time.
- c. Every one of the salesmen (tries, try) hard.
- d. Either Sue or Eve (writes, write) the reports.
- e. I don't think any of us (is, are) going.
- f. Nothing they do (seems, seem) to please their boss.
- g. Every one of the secretaries (was, were) present.

## Punctuation

When two complete independent sentences are joined together in one sentence by *and*, *but*, *or*, or *nor*, they are separated by a comma.

Examples: The department heads meet Friday at 5 P.M., *and* the salesmen come Saturday at 10 A.M.

He knows the routine, *but* he sometimes forgets.

Punctuate these sentences. Remember to add commas when two sentences are joined together by *but*, *and*, *nor*, or.

1. were sorry to ask you to return mr tate but mr moe cant see you now



2. should we serve a big luncheon or should we just order sandwiches
3. i would like to go to the meetings and listen to the speakers
4. id like to go but i wouldnt like to make a speech
5. i want to go to all the meetings and i also want to attend the farewell banquet
6. she likes to wear yellow but she thinks it makes her look heavy

## D. Correspondence

A reply to a letter of request should be prompt and to the point. If you can grant the request, then express pleasure in doing so. If you cannot, then express regret, and, if possible, give a valid reason for not being able to comply. Your refusal should be discreet. Avoid being blunt or rude. Always think about the person you are writing to.

In the following letter, Mr. King replies to Mr. Moe's request that he deliver the welcoming speech at the general convention planned for Mr. Cole and Mr. Jones.

(Letterhead)

January 11, 19—

Dear Mr. Moe:

Thank you for inviting me to address the convention Tuesday at 9:30 A.M. I shall be delighted to welcome our distinguished visitors from our head office, Mr. Cole and Mr. Jones, representatives from branch offices, and our own group.

As you pointed out, the notice is indeed short, but understandable, considering the late mail delivery these days.

It is always a pleasure to receive officials from our home office and to know that they are personally interested in our operations here. I have every confidence that the introduction of our latest product, *Magic Mask*, will meet with success.

Thank you for sending the attractive bulletins and pamphlets with the latest information about the product. As you know, it has been a rather costly investment, including a lengthy testing period. However, we feel that the success will more than make up for the effort and expense.

If I can be of help to you in any way, do not hesitate to call upon me.

B. J. King

Gen. Mgr.

## Discussion

1. Do you think Mr. King is a warm, cordial, friendly person, or a reserved, serious, and formal person?
2. Does he give an impression of being an effective general manager?
3. Does his letter meet the requirements of a good reply to a request? Is it clear, cordial, complete, courteous?
4. Is the letter well written? Is it specific? Is it well balanced?
5. Is the beginning effective? The ending?

## E. Assignment

Imagine you are Mr. Moe. Write a reply to James Cole's letter in lesson 2 (pages 13-14). Plan your letter carefully. Make sure you write an attractive beginning, develop your ideas logically, and end courteously. Answer all of Mr. Cole's specific questions.



# 4

---

## KINDLY LET US KNOW

### Conversation

- MOE: Thanks, Sue, for escorting Cole and Jones to the demonstration. I'm sorry that I can't go, but there's urgent business here. Until I talk to Tate, I won't know about the films for our final meeting.
- SUE: Can't you join us for lunch? *So I'm sure my dog*
- MOE: No, I've neglected my own work too long. Staying here is better for my health than going to a luncheon. I'll have to help Eve with my report, and I have to check on the TV commercials. Besides, it's Val's job to participate in the entertaining.
- SUE: Well, suit yourself. Bye. See you later.  
(*Eve enters as Sue leaves the office.*)
- MOE: Eve, please cancel my appointment with the company's lawyers.
- EVE: Do you want to cancel or just postpone?
- MOE: Postpone it until next week. I want to stay in the office this morning. Please set the Dictaphone there on my desk by that stack of mail. There are a few letters I have to answer. We'll send them to the pool for typing. If you have any questions about that report, don't hesitate to ask me.
- EVE: Thanks, Mr. Moe. I think I understand the plan. Sue explained the format to me. I'll write a rough copy for you to check.
- MOE: Since I have a little time now, I'll take a look at the letter Sue told me about.

(Eve leaves, and Mr. Moe begins to read the following letter from Ms. Singh.)

Singh's Agency  
642 Royal Ave., Delhi, India

December 28, 19—

Mr. Jim Moe, Marketing Mgr.  
Pulchritude Products  
8970 Business St.  
Leetown, Cal., U.S.A.

Dear Mr. Moe:

Perhaps you may remember a redheaded agent whom you met at the International Cosmetic Exhibition last summer. She spent a lot of time admiring the Pulchritude Products display. Didn't she also sit beside you at the banquet? At that time we discussed the potential market in my country. This same agent is now interested in representing your line of cosmetics and allied products throughout India. Don't you agree that this is an appropriate time to consider the market in this vast country?

Last fall our company discontinued *Lovely Lady* products. Now we are looking for a well-known brand. Recently I read in a trade journal that you are expanding both your products and your distribution. There was speculation that you may introduce something special for women. I recall that last year your *Adonis* line for men was very popular.

You are aware, I am sure, of the reputation of Singh's Agency. Nevertheless, I am sending you a list of our retailers. They are mainly reputable drug stores, well-known department stores, and beauty clinics. This will give you an idea of the volume of our business as well as the type of our clients. If you are interested in our Agency, please send us a complete list of your products.

We could even plan further and set up a meeting at your convenience. Personally, I would enjoy a visit to your plant—that is, if you are not too busy at this time. I will soon make a trip to China, and I could extend my journey and visit your country.

Will you kindly let me know if you are interested in this proposal?

Sincerely yours,

Indira Singh  
Vice President

Enclosure

IS:cb

MOE: Well, Singh's Agency. This is something to think about.  
Yes, indeed.

## Vocabulary

agent  
appropriate  
brand  
cancel  
demonstration  
Dictaphone  
display (v)  
distribution  
escort  
expand  
format  
hesitate  
lawyer  
neglect  
participate

postpone  
potential  
proposal  
represent  
retailer  
volume

### *Common Expressions*

rough copy  
suit yourself  
trade journal

## Discussion

1. Do secretaries often help to entertain their boss's guests?
2. What type of work is Eve doing?
3. From Mr. Moe's point of view, discuss Indira Singh's letter.
  - a. Do you think her introductory sentence aroused his interest?
  - b. Is her message specific? Does she give enough information?
  - c. Does she leave a way for him to refuse politely?
  - d. Does this letter inspire a reply?

## A. Progressive Substitution Drills

Substitute each of the following words or phrases in the model sentence.

1. Thanks for escorting Cole and Jones to the demonstration.

going with	display
taking	We're grateful to you
them	on an excursion

2. It's Val's job to do some of the entertaining.

my assistant's	take care of
his	hiring
responsibility	interviewing

3. This agent is interested in representing your line.

Ms. Singh	products
knowing about	<i>Magic Mask</i>
selling	pleased about

## B. Structures

1. Look at the pairs of words below. The words in each pair are very similar, but their meanings are very different.

From the context of the sentences, choose the correct word to complete the exercises.

a. *beside-besides*

Didn't she sit *beside* you?

I have all that filing to do *besides* typing these letters.

Put the letter \_\_\_\_\_ the portfolio on my desk.

b. *then-than*

*Then* you can check it.

I'd rather take the day off *than* come in to the office on Saturday.

After you write the letter, \_\_\_\_\_ correct it.

c. *sit-set*

Didn't she *sit* beside you?

*Set* the machine beside the letters.

Shall I \_\_\_\_\_ it here or over there?

d. *further-farther*

We could plan *further* and set up a meeting.

We hardly ever see them since they moved the home office *farther* west.

We didn't discuss the matter any \_\_\_\_\_.

e. *there-their*

*There* is urgent business.

It is *their* duty to entertain.

Didn't she like \_\_\_\_\_ products?

## 2. Look at this sentence from the Conversation:

*Until* I talk to Tate, I won't know about the films.

The adverb *until* expresses an idea of *time* in this sentence. Other adverbs that serve the same purpose are *before*, *after*, *ever since*, and *as soon as*. Study these examples:

We have to complete the marketing study *before* the product enters the market.

*After* I've had lunch, I'll begin typing these letters.

We've been busy *ever since* Mr. Cole's letter arrived.

I'll be with you *as soon as* I speak with my secretary to confirm the reservations.

In these sentences, choose the adverb that best expresses the time relationship.

- a. \_\_\_\_\_ I closed the door, I remembered that I had forgotten my keys.
- b. \_\_\_\_\_ I came to this country, I couldn't speak English.
- c. \_\_\_\_\_ I said it, I knew it was the wrong thing to say.
- d. I'll stay here \_\_\_\_\_ he arrives.
- e. \_\_\_\_\_ Eve joined the firm, Sue has been able to leave work at 5:00.

## C. Punctuation

1. Today, letters are more informal and personal than they used to be. In informal letters, we use a comma after the salutation instead of a colon.

Example: Dear Judy,

Thank you for the get-well card.

2. Explain the use of punctuation marks in Ms. Singh's letter.
3. Look at these sentences:

*Until* I talk to Tate, I won't know about the film.



Whenever I use that old typewriter, I make a lot of mistakes.  
As soon as you file these bills, answer today's mail.

In these sentences, a comma is used to separate the adverbial clause from the main clause.

Based upon these models, punctuate the following sentences.

- a. Since Eve came Sue doesn't have to work so hard.
- b. After we received your letter we changed our minds.
- c. Because Eve wrote such good letters she received a raise in salary.
- d. Although he studied English for six years he couldn't speak it very well.
- e. Until we hire a new secretary I'll have to work late.

## D. Correspondence

The "Four C's"—clarity, conciseness, courtesy, correctness—are important for all letters. *Clarity* means making your ideas easily understood. *Conciseness* means brevity—eliminating unnecessary words, phrases, or sentences. *Courtesy* ensures that your reader will want to answer your letter. *Correctness* is especially important for secretaries. Their bosses hold them responsible for the neat appearance of the letter, spelling, punctuation, and proper usage of the language.

Apply the rules of the "Four C's" to Ms. Singh's letter.

1. What is her purpose? Is it expressed clearly?
2. Is the style concise or rambling?
3. Is the tone friendly? Give an example.
4. Are the paragraphs well organized?
5. Do you find errors in sentence structure, spelling, or punctuation?

## E. Assignment

Ms. Belle Ronato, a busy executive, saw a commercial for *Magic Mask*. It was entitled "Before and After." She was impressed by the results shown after only a six-month treatment. As Ms. Ronato, write a letter of inquiry to the sales department of Pulchritude Products requesting more information about the product.

# 5

---

## THE STENOGRAPHIC POOL

---

### Conversation

- GEN: Good morning. Welcome to our group. Your name is pronounced "Nga," isn't it—with *n* as in "not" and *g* pronounced as *y* in "yellow"?
- NGA: Yes, that's right. It's an oriental name.
- GEN: Call me Gen—short for Genevieve. The *g* is soft, as in "generous". English pronunciation isn't easy, is it?
- NGA: No, it's not. But I use tapes for practice, and I think I'm improving. I hope I do well my first day here.
- GEN: I'm sure you will. As usual, we're very busy. Mr. Moe, our marketing manager, sent down several tapes. His secretaries are busy this morning. You're familiar with recordings, aren't you?
- NGA: Yes, I am. My previous boss used the Dictaphone. I liked it because she always spoke distinctly and gave clear instructions. She also trusted me to make revisions and corrections.
- GEN: Good. Mr. Moe seldom uses machines, as his secretary usually composes his letters. Machines are helpful, but they can't take the place of dictation. Often a secretary has questions about spelling names or addresses.
- NGA: I'll do my best. If I get stuck, may I call on you for help?
- GEN: Sure. That's why I'm here. This is a sample of the format we use.

(Later, Nga comes to Gen's desk.)

NGA: I'm sorry to bother you on my first assignment, but after I listened to the tape, I made only one copy. Then I wrote a revision.

GEN: Please read both.

NGA: (Reading) "Dear Ms. Brown: Your kind letter of inquiry asking about our new product, which we named *Magic Mask*, is at hand, and we hasten to reply."

GEN: That's trite, isn't it? And yours?

NGA: "Thank you for your inquiry of January 2, expressing interest in our new beauty aid, *Magic Mask*." That mentions the date and omits unnecessary words. I also omitted this sentence: "Evidently our advertising campaign is effective, as you are witness to that fact; and we look forward to a successful future for this new beauty aid." That sentence, I think, is unnecessary.

GEN: You're right. Mr. Moe is very intelligent; but when he dictates, his enthusiasm runs away with him.

NGA: (Reading) "Answering your question about when you can obtain this product, the marketing date is set for the immediate future, when it will be displayed on the shelves."

GEN: I hope you corrected the grammar and clarified the meaning.

NGA: I simply said, "It's a pleasure to assure you that this product will soon be available. In April you will be able to find *Magic Mask* in all leading department and drugstores in your city."

GEN: Good. That's more specific. I like the personal touch in referring to "you." What else does Mr. Moe say?

NGA: "In the interim, I take pleasure in sending you under separate cover a complimentary two-month sample, free of charge. Please let me know if you see signs of rejuvenation. Also enclosed please find a brochure with details for using the mask and its gradual change."

GEN: Evidently Mr. Moe was dictating without notes. And yours?

NGA: I revised the entire last part and took out the phrases "thanking you for your interest," "hoping to hear from you soon," and "we remain." I wrote, "Enclosed is a brochure which explains the use and the result of the

treatment. Also, you will soon receive a sample for a two-month supply of *Magic Mask*."

**GEN:** That's good. It's more definite. What about the closing? The last paragraph is very important, you know.

**NCA:** "Ms. Brown, after using this treatment according to instructions, will you kindly give us your opinion of *Magic Mask*? We value your comments and appreciate your interest." Should I add something like: "We hope you and your friends will be among our best customers"?

**GEN:** I don't think so, Nga. The word "hope" weakens the effect of the ending. It's not a very positive word. Moreover, don't overdo an appreciative attitude. You have made the original far more simple and natural. I'm sure Mr. Moe will be grateful for your help.

## Vocabulary

appreciate  
assignment  
attitude  
brochure  
clarify  
compose  
correction  
customer  
delete  
dictation  
distinctly  
effective  
enclosure  
enthusiasm  
hasten  
interim  
machine  
marketing  
omit

outmoded  
previous  
recording  
rejuvenation  
revised, revision  
tapes  
trite  
verify

### Common Expressions

advertising campaign  
complimentary sample  
department store  
drugstore  
get stuck  
leading stores  
run away with (someone)

## Discussion

1. Applying the "Four C's" and the "Three S's" (simple, short, and sweet), discuss improvements Nga made in rewriting Mr. Moe's letter.

1. *Clear*—In his reply, was Mr. Moe definite about the date



and places to find the product? Compare it with Nga's reply.

2. *Concise*—Did Nga's letter come to the main point more quickly? What outmoded and trite phrases did she omit?
3. *Courteous*—Did Mr. Moe emphasize the "I" or the "you" approach? Was his mention of "rejuvenation" tactful?
4. How would you improve the following sentence? "Your letter of inquiry, asking about our product, is at hand."

## A. Progressive Substitution Drills

Substitute each of the following words or phrases in the model sentences.

1. Thank you for your inquiry of January 2, expressing interest, in our new beauty aid.

April 10

quick response

We appreciate

magazine

your opinion of

our service

2. That's why I'm here.

he's working

where

she writes

what

I like

they sell

3. If I get stuck, may I call on you for help?

confused	rely
don't understand	ask
assistance	she doesn't . . . she

## B. Structures

Review this sentence from the Conversation:

*I'm sure Mr. Moe will be grateful for your help.*

(That is understood: I'm sure *that* Mr. Moe will be grateful for your help.)

Following that structure, respond to the questions below. Introduce your answers with: *I think, I believe, I'm sure, I know, I wonder if, I hope.*

1. Do we have enough invitations?
2. Will everything go smoothly at the meeting?
3. The letter wasn't lost, was it?
4. Does the volume of sales justify the expense of TV advertising?

## C. Punctuation

Study the use of the comma in the following sentences from the Conversation.

- a. Good morning, Nga. (Direct address, to separate the name of the person.)
- b. Yes, I am. (After introductory words: *yes, no, please, of course, naturally*, etc.)
- c. Thank you for your interest in our new beauty aid, *Magic Mask*. (To identify one part of a sentence with another word.)
- d. That's trite, isn't it? (To set off a parenthetical question—a tag ending.)

Referring to the above sentences as models, supply all necessary punctuation marks in the following sentences. Remember apostrophes and capitalization.

1. no we are not allowed to send samples through the mail
2. you want to have his opinion dont you
3. after using it ms brown will you please tell me your opinion
4. i like the personal touch the reference to the writer
5. you are familiar with our product *magic mask* arent you
6. yes i like it but its expensive isnt it

## D. Correspondence

A reply to a letter of inquiry may be either positive or negative. Either reply requires tact. Often a reply like Mr. Moe's becomes a type of sales letter. Read Mr. Moe's reply to Ms. Singh's letter carefully. Notice that he did not commit himself to a definite action at that particular time. Perhaps he wanted more time to consider the question or to obtain more information.

(Letterhead)

(Inside address)

(Date)

Dear Ms. Singh:

How could I forget the charming redhead at the International Exhibition? As I remember, we were addressing each other as "Indira" and "Luis." It is indeed a pleasure to hear from you and to know that you regard our products so highly.

Your letter arrived at an opportune time. We are now considering expanding our sales department. We hope to include far-away places; so the field you mention could be yours. Your list of retailers is impressive. In turn, you may be impressed by our newest product, *Magic Mask*. It will hit the market in a few months. I am enclosing a pamphlet about it.

We certainly welcome you to visit our plant and to discuss a possible relationship. However, before we set a definite date, I prefer to consult Mr. Cole, our marketing director in New York. He usually goes along with my recommendations. I would also like to discuss this matter with Mr. King, our general manager here.

You may expect to hear from me very soon. Personally, I am optimistic that we will be able to work out a satisfactory arrangement.

Sincerely yours,

Luis Moe

Marketing Mgr.

Enclosure

## E. Assignment

1. Copy Nga's revision of Mr. Moe's letter.
2. Write an answer to a salesman's inquiry about representing Pulchritude Products in Canada. You may mention that you have (don't have) a representative in that area, you are (are not) able to give encouragement; you are (are not) sending information about your products; you do (do not) suggest that he come for a personal interview.





# 6

---

## CREATIVE ADVERTISING

### Conversation

- MOE:** Sue, have you finished the letter to be sent to our salespersons?  
**SUE:** Yes, here it is. Will you sign it, please?  
**MOE:** (*Reading*)

Dear \_\_\_\_\_:

Are you ready to begin the campaign? The big day is set for April 3, a nice spring day for rejuvenation.

Please check on the distribution of all materials: window ads, counter displays, gift samples, brochures, and instruction sheets. I suggest you distribute these a month in advance. Choose good spots for displays. Have you set up demonstrations in big department stores, similar to those we had for Cole? Some cosmeticians in stores may need special training. They must know what to do and how to do it. I'm sure you can explain the procedure to them. Remember how important retail salespersons are to us. I suggest that you give them samples for themselves.

From our office here we are sending out the circulars and brochures to special customers. Your efforts plus the help from TV commercials should make the promotion a success.

If you need anything, just come up to the office. We are ready to help you in any way we can.

Sincerely yours,

L. Moe

That's splendid, Sue. I believe you've included all the important points. Now please get off a short note to cosmetic supervisors of stores on your list. Inform them that our people will soon visit them and will explain all about *Magic Mask*. Enclose some information. Convey a personal touch. We have to sell the idea to them if they are to sell our product. Try to arouse their enthusiasm.

SUE: Val asked me if we were going to print new brochures. The "Before and After" idea is a little old by now. We need a new gimmick, something fresher.

MOE: Sue, you've got it! That's the idea. Fresh! That's the reason we decided to present *Magic Mask* in the spring—new life. Ask Val to come in.

(Val enters.)

VAL: What's your fresh idea?

MOE: That's for you to decide. How about getting out a new bulletin? Perhaps we can use some of Tate's photos.

VAL: That's a good idea. Would you be willing to give a discount to every person who presents a coupon?

MOE: Well . . . yes, or a free facial in the department stores. Our booklet, *Everything from Head to Toe*, describes our other products. It's a good idea to give the entire line a boost. You make those decisions.

VAL: We could even have a cosmetician give demonstrations to women's clubs.

MOE: Good idea! But why limit everything to women? Why not include men? Tate featured men in some of his ads. They were he-men, too.

## Vocabulary

arouse  
booklet  
bulletin

circulars (n)  
convey  
convince

cosmetician  
coupon  
discount  
enclose  
facial (n)  
feature  
gimmick  
instruction sheet  
line  
sample  
supervisor

### *Common Expressions*

by the way . . .  
check on  
get off (a letter)  
get out (a letter)  
give a boost  
he-man  
how about . . .  
in favor of

## Discussion

1. Are the instructions to the salespersons clear?
2. Does Sue's letter stress the responsibility of a salesperson?
3. What sales gimmicks are suggested?
4. Give examples of gimmicks you have seen.

## A. Progressive Substitution Drills

Substitute each of the following words or phrases in the model sentence.

1. We have to sell the idea to them if they are to sell our product.

explain	to promote
persuade them	to handle
convince	to get customers for

2. I believe you have included all the important facts.

think	they
am sure	data
would say	the salespersons

3. Have you finished the letter to be sent to all salespersons?

brought	given
typed	directors
revised	customers

## B. Structures

### 1. Look at these sentence pairs:

- a. I always ask her, "How are your sales?"  
I always ask how her sales are.
- b. I asked him, "How are your sales?"  
I asked him how his sales were.
- c. Where is the file?  
I don't know where the file is.
- d. Who are those women?  
I don't know who those women are.

Notice the change in word order and tense in these models:

I asked him, "How are your sales?"  
I asked *him* how *his* sales *were*.

Following these patterns, complete the following sentences:

- a. Sue asked Eve, "What is Mr. Moe doing?"
- b. He asked Val, "Where are you going?"
- c. Val asked Eve, "Where are the new brochures?"
- d. The salesmen asked Mr. Moe, "Where can we find the information?"
- e. Mr. Moe asked Val, "When will your new promotion be ready?"
- f. What time is the meeting?
- g. Where did he go?
- h. How are their sales?
- i. What are they planning?
- j. How is Mr. Moe today?

### 2. Look at these possessive pronouns:

my—mine	our—ours
your—yours	your—yours
his—his	their—theirs
her—hers	

They are used to denote possession or ownership:

From *our* office here we are sending out circulars.  
What is *your* fresh idea?

He featured men in *his* ads.  
The idea was *hers*.

Fill in the blanks with the correct pronouns.

- a. I thought it was \_\_\_\_\_ idea. (Val's)
- b. It really was \_\_\_\_\_ idea. (Nga and Sue)
- c. I think \_\_\_\_\_ company is very generous. (The one we work for.)
- d. Won't you tell me where you found \_\_\_\_\_ file. (The one that belongs to you.)
- e. Whose file is that? It's \_\_\_\_\_. (Mr. Moe's)
- f. Whose camera is that? It's \_\_\_\_\_. (Sue's)
- g. Is this your typewriter? Yes, it's \_\_\_\_\_.
- h. Was that Sue and Val's idea? Yes, it was \_\_\_\_\_.

## C. Punctuation

In writing dialogue we repeat what people say. They do not always talk in complete sentences. Sometimes for dramatic effect, a word or short phrase may be followed by a period.

*We listened and listened. We shouted again. No reply.* Punctuate the following examples correctly, using commas and periods whenever necessary.

1. i met sue on a cruise going down to mexico
2. i was out after dark in a strange neighborhood a neighborhood that didn't seem very safe
3. he was an interesting man a man who had traveled in almost every country
4. i hardly knew him he had grown a beard and his hair had turned quite grey
5. weve done our best which is really all we can do
6. i had never been in that place before it was dark and damp

## D. Correspondence

Val wrote the following ad for *Magic Mask*. She tried to create enthusiasm for her product by using a fresh, springlike approach. Her most important task was to make the customer eager to buy *Magic Mask*.

### SPRING SMILES

In the spring, one's fancy turns to thoughts of—a new look, a new life. Spring is the time to renew your spirits, to feel young and happy. It is the time for magic—the *Magic Mask* treatment.

Let the magic of this jar remove dull, drab, flaky winter skin, tighten the muscles, and smooth out wrinkles painlessly. This is a new process. It contains no harsh chemicals that cause burning or peeling. Within a few months, the skin gradually tightens and becomes softer. You will smile when you look in the mirror.

Take advantage of this introductory offer for a three-month trial. The coupon on the back may be redeemed at any of the listed stores.

Attention, men: *Magic Mask* is not for women only! If you would like to shed a few years (and why not?), try it. Look for the special offer for men only wherever *Magic Mask* is sold. Buy a large jar, and receive a gift bottle of *Adonis* lotion.

### Discussion

1. Would this introduction impress a person who is aging?
2. Would it offend anyone?
3. Does it make the customer want to try the product?
4. If you were an aging person, would you be tempted to try it? Why or why not?
5. Do you think the blurb exaggerates the aims of the product?
6. Are there too many gimmicks?

### E. Assignment

Write a letter to a women's club, suggesting that a beautician give a demonstration of *Magic Mask* at a meeting.

# 7

## KEEP THE SALES ROLLING

### Conversation

**MOE:** Gentlemen, I will end this meeting as I began, by congratulating you all for your efforts in making *Magic Mask* a success. At present, as you all know, we have more orders than we can fill. However, don't let down. Keep the sales rolling.

**FRANK:** And keep the cash register ringing. *you also may but then they'll be*

**MOE:** Right! Remember the increased production costs that I just quoted. We have to work hard to get out of the red.

**FRANK:** Which area has the best record?

**MOE:** In the United States, California and New York, as usual, are about equal. But all areas are doing better than ever. The foreign market has increased also.

**MARIE:** Are you planning a competition among salespersons?

**MOE:** No, not now. It would be unfair. The territories are not equal.

**DICK:** You're right!

**MOE:** I didn't intend to mention this subject now. However, you will soon be informed about it. Our sales system is being reorganized, and the areas are being redesigned. Also, more salespersons are being hired. They will take some of the load off you people.

**BUD:** I hope our salaries won't be affected.

**MOE:** Don't worry, Bud. This new system is set up to help you in every way.



**LULU:** Can we older salespersons choose our own territories?

**MOE:** Many factors have been taken into consideration, including seniority. I can't go into further details now, since the New York office hasn't completed the procedure yet. Letters of explanation will be sent to you as soon as possible. Now if there is no further business, the meet— . . .

**DICK:** Excuse me, sir. Before we leave, I want to say that the TV ads have been terrific. Our sales certainly have been helped by the new ads.

**VAL:** That's certainly true. Everyone is impressed by them.

**MARIE:** They're designed like a serial. Different countries have been presented in each episode.

**MOE:** Thank you. The public reaction has been favorable. If there are no more questions, the meeting is adjourned.

**BUD:** Pardon me. Just one question. Will our commissions be affected by the change?

**MOE:** It's difficult at this point for me to promise anything, Bud. Frankly, I believe the commissions will increase. As the demand continues to increase, so will the sales and commissions.

**VAL:** The salespersons' efforts keep the commissions up, don't forget.

**FRANK:** Will we older salespeople be pushed aside?

**MOE:** Frank, you know better than that. Our policy has always been that first consideration is given to our experienced people. Under the new system, I believe, people who have seniority will be in charge of large areas and share in commissions. As I mentioned, letters of explanation soon will be sent you. But, believe me, as the company prospers, so will you all. Thank you all for coming. The meeting is adjourned.

**MOE:** *(Later, to Sue)* Were these conversations recorded in your notebook?

**SUE:** Yes, and they have also been recorded on tape.

## Vocabulary

area  
adjourn  
ad(vertisement)

cash register  
commercial  
commission

competition  
congratulate  
effort  
episode  
hire  
increase  
inform  
intend  
orders  
policy  
prosper  
quote  
reaction  
record (n and v)  
redesign  
reorganize  
salary  
seniority

serial  
subject (n)  
success  
system  
tape (v)  
terrific  
territory

### Common Expressions

get up  
keep sales rolling  
let down  
out of the red  
push aside  
take a load off  
under consideration



## Discussion

1. What meeting was Mr. Moe presiding over?
2. Has the product paid for itself yet?
3. What information did Mr. Moe give that was not on the agenda?
4. What were the salespersons most concerned about?
5. Who will be in charge of the new areas?
6. Does Mr. Moe use good psychology in dealing with his salespeople? Give examples.

## A. Progressive Substitution Drills

Substitute each of the following words or phrases in the model sentence.

1. Letters of explanation will be sent as soon as possible.

regret	delivered
congratulations	the same day
Telegrams	by the main office

2. Our sales certainly have been helped by the new ads.

commercials	increased
commissions	good salespeople
orders	your efforts

3. We have more orders than we can fill.

have received	are able to
have taken	supply
The salesmen	The company

## B. Structures

1. The *present perfect tense* is formed by combining the present tense of the verb *have* (has, have) and the past participle of the verb.

In the following sentences, fill in the blanks with the proper form—*has*, *have*—and the past participle of the verb in parentheses:

Examples:

They \_\_\_\_\_ (be) our best customers. They *have been* our best customers.

One chain store \_\_\_\_\_ (buy) two thousand cases. One chain store *has bought* two thousand cases.

- a. We \_\_\_\_\_ (begin) to refill orders.
- b. \_\_\_\_\_ they \_\_\_\_\_ (find) their address?
- c. \_\_\_\_\_ he \_\_\_\_\_ (send) the check yet?
- d. I \_\_\_\_\_ not \_\_\_\_\_ (read) the new ads.
- e. One salesman \_\_\_\_\_ already \_\_\_\_\_ (spend) his next month's salary.
- f. Our products \_\_\_\_\_ (lead) in almost all areas.
- g. Where \_\_\_\_\_ she \_\_\_\_\_ (put) my briefcase?
- h. I \_\_\_\_\_ often \_\_\_\_\_ (think) about changing the commercials.

2. In letter writing, the *active form* of verbs is more frequently used. It is more forceful. However, sometimes it is necessary to use the *passive form* when you do not know the subject, when the subject is not important, or when you do not want to mention it.

The passive form can be used in any verb tense. Look at these examples from the Conversation:

*Present tense* • First consideration is given to our experienced people.

*Present progressive tense* • Our sales system is being reorganized.

*Past tense* • Were these conversations recorded?

*Future tense* • Will we be pushed aside?

*Present perfect tense* • Our sales have been helped by the new ads.

The following sentences are in the active form. Find them in the Conversation in the passive form.

- a. We are reorganizing our sales system, and we are redesigning our areas.
- b. We will soon inform you about it.
- c. We are hiring more salespersons.

- d. They impress everyone.
- e. Will the change affect our commissions?
- f. Did you record these conversations in your notebook?
- g. They have presented different countries in each episode.

## C. Punctuation

Look at this sentence from the Conversation:

At present, *as you all know*, we have more orders than we can fill.

Commas are used in sentences to set off phrases that further explain what the speaker wants to say. These phrases can be taken out of the sentence without changing its meaning.

Commas also separate two adjectives that describe the same noun when *and* is understood:

It's a windy, rainy day.

She presented an exciting, imaginative advertising campaign.

However, don't use a comma unless *and* is understood between the adjectives:

He's a kind old man.

It's a valuable antique typewriter.

Punctuate these sentences. Remember capitalization, apostrophes, and correct use of commas.

1. these commercials id say are the best ones ive seen
2. sue is an efficient intelligent secretary
3. we are striving i might add to reach that goal
4. she wore a bright green dress
5. he is you may recall one of our oldest salesmen
6. in their class english is never spoken
7. she wrote a long accurate letter
8. lack of time and money i fear are our worst enemies
9. they are without a doubt the best in the world
10. she is a young pretty girl
11. it is nevertheless the right thing to do
12. on the contrary i usually agree with you

## D. Correspondence

In the following letter, Mr. Moe keeps his promise to inform his salespeople of the new changes and their new role in the company.

Dear John,

The news in this letter will not come as a surprise. At the meeting two weeks ago, you all were informed about the changes in sales areas. Since the demand for our products has increased so rapidly, we find it necessary to change your territories. Under the old system, you salespeople did not have equal opportunities.

Because of your record and seniority, the planning board has chosen you to be supervisor of the Western Division. Your headquarters will be in Spokane, Washington. Your area will include the western states—Washington, Oregon, Montana, and Idaho, as well as Alaska and western Canada. The boundaries are clearly defined on the enclosed map. This area should please a former Westerner like you from Boise, Idaho.

The new plan will become effective January 1, 19—, so you will have plenty of time to make any adjustments. Also attached is a list of your assistants and their specific territories and a salary scale and rate of commissions. Add to your basic salary the percentage of the commissions from your sales assistants, and you will find that your annual income will be considerably higher.

I personally want you to know that we have always been proud to have you on our team, and we believe that you will continue to be one of our star players.

John, if you have any questions, don't hesitate to call me or to come in for a chat.

Sincerely yours,

Luis Moe

## Discussion

1. Is the information that Mr. Moe gave explicit?
2. How do you think John will react to the letter? What if he doesn't want to move?
3. Is the arrangement reasonable?
4. Does Mr. Moe express his instructions in a friendly manner?

## E. Assignment

Write a letter of notification to an employee. You are changing her territory. She will be sent to China, a territory she eagerly requested. Give information about the date of transfer, the increase in salary, commissions, housing. You may mention extended vacations.

# 8

---

## A MATTER OF DIPLOMACY

### Conversation

MOE: (*On the intercom*) Sue, can you come in for a minute?

SUE: (*Entering*) Here are some letters to be signed.

MOE: That's quite a lot of work you've done. Sit down. You and Eve need more help. We'll have to get another person. What about that girl in the pool, the one who wrote such a good letter for me?

SUE: Nga? She's very good. I'll talk to her.

MOE: (*Looking over the letters*) Here's a funny one. This guy forgot to specify the size of his order. Here's one questioning the terms of payment. Your answer to that is good. Who's Ms. Don, the woman who wrote this letter?

SUE: She is the director of La Belle, a cosmetology school in Australia.

MOE: (*Reading*) Let's see what you said to her.

Dear Ms. Don:

Your letter of June 20 brings both good and bad news. We are delighted to share your successful experience with *Magic Mask*, but sorry to learn that your stock is almost depleted.

The product has become so popular that the production department cannot keep up with the demand. But do not worry. Even though we cannot fill your entire order,





we are sending you a partial shipment. It is now being processed, and your full order will be ready within two weeks.

Thank you for the photographs that you sent. Your school and staff are very attractive. We will include La Belle on our list of star customers.

Enclosed with your order are a few samples of a new perfume that we are testing. I will appreciate your opinion of it.

Very truly yours,

That's fine, Sue. I'm glad you remembered the perfume. Anything else?

SUE: Hold on to your chair. Here's one with a different tone. I need your help. It's written by a woman whom I don't trust.

MOE: (*Reading the letter*) Oh dear! this is the first time we have had a serious complaint. She says that her face swelled and burned after she used *Magic Mask*. That's ridiculous. We tested hundreds of people before we manufactured it.

SUE: She doesn't threaten a lawsuit—at least, not yet.

MOE: That's it—not yet. We'll have to forestall that. Sue, this letter calls for diplomacy. Be firm, but gentle. You know, "the iron hand in a velvet glove."

SUE: It's not that simple. We usually agree with our customers. "The customer is always right." Then they don't complain any more. But this case is different.

MOE: Sue, go over to the laboratory. Ask the chemists in the research department what they think. Get some facts and their opinion. We have to be careful—judicious—right?

## Vocabulary

chemist

complaint

cosmetology

deplete

diplomacy

forestall

intercom

judicious

laboratory

lawsuit

tiền đề

hệ thống liên lạc nội bộ

chẩn đoán, suy xét

phòng thí nghiệm

tranh cãi

Ma Giam huc  
tạm ước, tạm thời  
chưa

manufacture

partial

research

ridiculous *to be a, but in*

serious

specify *what this, you did*

stock

swell (v) *can't say*

threaten

**Common Expressions**fill an order *This business long*Hold on to your chair. *enough you*ripped off *he took me for a ride*velvet glove *gave me***Discussion**

1. Sue had to write to Ms. Don with some disappointing news. How did she soften the blow?
2. Do you think people should complain if they feel they are being cheated? What is the best way to voice your complaints?
3. If a company is at fault, should it admit its mistake, put the blame on someone else, or ignore the letter of complaint?

**A. Progressive Substitution Drills**

Substitute each of the following words or phrases in the model sentence.

1. Let's see what you said to her.

he	I want to
me	wrote
hear	Sue

2. I brought some letters to be signed.

Sue	a few
has	corrected
received	answered

3. Ask the chemists what they think.

doctors	did
specialists	tests they made
them	their opinion is

## B. Structures

*who—whom—whose*

Look at these sentences:

She is the sales manager *who* started last week.

*Who* is used as *subject*.

*Whom* did they choose as president?

*Whom* is used as *direct object*.

To whom shall I give these letters?

*Whom* is used as *indirect object*.

Whose gloves are these?

*Whose* is a *possessive form*.

Based on these models, use the correct form of *who* in the following sentences.

1. Mr. Cole, \_\_\_\_\_ letter arrived late, was a little upset.
2. All the salesmen to \_\_\_\_\_ I wrote were very cooperative.
3. The ladies \_\_\_\_\_ are using *Magic Mask* are enthusiastic about it.
4. I don't know \_\_\_\_\_ umbrella I took home.
5. Mr. Jones, \_\_\_\_\_ is head of production, came with Mr. Cole.
6. I don't know \_\_\_\_\_ you are talking about.

## C. Punctuation

As we saw in the last lesson, if a clause can be taken out of a sentence without changing its meaning, it is set off by commas. These are called *nonrestrictive clauses*, and they often begin with the words "who" or "which."

Examples: The women in the stenographic pool, *who work on the third floor*, go to lunch at noon.

The mail, *which is usually late*, arrived early today.

\*This is a more formal form. It is still used in written English, but seldom in conversation.

Remember, only clauses that are not necessary for identification are nonrestrictive and are set off by commas.

Punctuate these sentences. Remember capitalization!

1. this product which we just introduced is called *magic mask*
2. the school director lives in briga which is a town in australia
3. ms longfor who wrote about her unfortunate experience did not reply to our letter
4. the lady who has the school sent pictures of it
5. i like people who never complain
6. my girlfriend who never complains is good-natured
7. i heard that the last one which i did not see was not so good

## D. Correspondence

Replies to complaints must be very carefully planned. Think about the person who wrote the letter. Try to analyze his or her reason for writing. Is the complaint valid? Is it better to accept the blame and keep your customer happy? Is your company at fault?

Here is Sue's reply to Ms. Longfor's complaint.

Dear Ms. Longfor:

Thank you for your letter of July 6. We were indeed very sorry and puzzled to hear that your face burned and swelled after using our product.

We immediately consulted our chemists and company doctors. They had never encountered a similar case in all the hundreds of tests they had conducted before the product was marketed. Out of the thousands of present users, no one has reported anything but complete satisfaction.

We are asking you to send a report and a diagnosis from your physician. We also would like to know if you ever had any allergies. Directions on the jars clearly state that all users must make a patch test before applying the mask. The instruction booklet that accompanies each jar also explains that procedure.

Did you experience any reaction after that preliminary test? The instructions also warn all users NOT to use the product if they have or ever had allergies. The chemists ask that you return the unused portion of the jar so that they can make further analysis of the contents.

Please let us have this information as soon as possible. We hope that you have experienced no further discomfort.

Very truly yours,

## Discussion

1. Consider the letter from Ms. Longfor's viewpoint. If she had told the truth, would Mr. Moe's reply anger her?
2. Did Mr. Moe take proper action when he consulted the chemists and doctors?
3. Do you think Mr. Moe should have ignored Ms. Longfor's letter?
4. Do you think Ms. Longfor will reply?

## E. Assignment

You ordered two boxes of fruitcake as a special Christmas offer. You sent a check to cover the postage and handling charges. However, you received only one cake.

Write a letter of complaint; be specific about the order. Be sure to include such facts as the total cost, the description of your order, the date, the amount of your check.

# 9

## THE CLUB MEETING

### Conversation

(Linda, the president of the Bilingual Secretaries Club, has just called the meeting to order. The minutes of the last meeting are accepted.)

*give me by the*  
LINDA: I will turn the meeting over to our program chairman for today's surprise. The topic is interesting.

*for the time being*  
TOMÁS: For the next six meetings, we will have a contest. At the end of three months, the winner will receive a prize. I'm going to pass out instructions. At each meeting, you will submit a letter of the type specified. The committee will evaluate them. The person with the highest rating will win the prize. What's the prize, Linda? *the one who wins*

LINDA: Dinner for two at the new restaurant on Eighth Street. Your program is an excellent idea for us who are bilingual. Some of you know three and even four languages. This will be an interesting project. We'll be able to accumulate models of different types of letters that should help us in our work.

TOMÁS: That was the idea. When we're in a hurry, it helps to have good examples on file that we can refer to easily. Since we're bilingual, it's a temptation to translate. We must realize that when we write letters, we should avoid translating word for word. We must understand the idea and put that idea in the idiom in which we are writing.

NGA: (Raising her hand) A collection of good samples is a real time-saver, and sometimes a lifesaver.

**TOMÁS:** That's right. Those of us who have to write several types of letters are grateful for suggestions. Today we have an application letter. It's an example of what we were talking about, a letter written by a person not familiar with the English way of speaking or writing. It's clearly a translation. You are to rewrite the letter, putting it in acceptable English. I will read it to you, and you will take it down in shorthand. Then use the typewriters in the next room to write the letter in good English. In a half hour, hand in your letter for judging.

**LINDA:** Don't forget to mention the assignment for the next meeting.

**TOMÁS:** Oh, yes. Bring your own application letter, and be sure to include your résumé.

**GEN:** What criteria do you use for judging?

**TOMÁS:** Good question. We'll consider several different things: first, the overall appearance, such as neatness, good typing, paragraphing; second, the manner of expression and clarity of the letter; third, correct and complete information; fourth, accuracy in forms, spelling, punctuation, and usage; and fifth, your success in moving the reader to take action. You know, an application letter is really a sales letter—you're selling yourself. This is an actual letter written many years ago. If there are no more questions, let's begin.

Apolis, Monten  
First Av. East 428-23  
June 20, 19—

San Blas College  
Pine St. 18  
Apolis, Monten

My dear Sirs:

I am directing this letter to you because of the desire I have of gaining a position in your institution, whether it be as a bookkeeper or a cashier. The experience that I have acquired during the time that I have been in business fits me to hold either of the posts mentioned above.

I worked in the Bank of Menton during thirteen years, having occupied the position of bookkeeper, and recently



I occupied a like position in the drugstore of Samuel Peten, but economies introduced by this store caused my separation from work.

At present I am working in a moving picture theater, The Palms, but the salary I receive is quite small and does not permit me the necessities of life, as I should have. I am anxious to obtain employment in your institution where there is greater chances of remuneration for employees who merit their abilities.

I am enclosing copies of letters for recommendation that I have from firms in this city, as well as from that where I worked last.

Hoping that on having a vacant place, you will kindly take into consideration this letter.

I remain,

Yours very truly,

Salazar Tipton

## Vocabulary

acceptable  
accumulate  
anxious  
approve  
bilingual  
bookkeeper  
cashier  
chairman  
cordial  
criteria  
evaluate  
idiom  
lifesaver  
maximum

minutes (of a meeting)  
project (n)  
remuneration  
résumé  
shorthand  
time-saver  
translate

### *Common Expressions*

call to order  
take up

## Discussion

1. How is a letter of application like a sales letter?
2. Do you find that modern letters are more natural and less formal than letters of fifteen or twenty years ago?
3. Do you keep a file of letters of different types for referral?

## A. Progressive Substitution Drills

Substitute each of the following words or phrases in the model sentence.

1. It helps if we have good examples in our files.

makes things easier	models
accumulate	letters
can refer to	office

2. We should avoid translating word for word.

Secretaries	be aware of
ought to	be careful about
must	literally

3. The person with the highest rating will win.

one	best
secretary	letter
who has	get a prize

## B. Structures (Review Exercises)

1. Give short answers to the following questions:

Example: *Do you want us to take it down in shorthand?*  
Yes, I do. (No, I don't.)

- Did she ask Tomás about the letter?
- Whose letter is that?
- Can you give his name?
- Did you read it over before you sent it?
- Do you have all the envelopes you need?

2. Follow the model below to compose sentences. Use the phrase *I know* followed by a clause telling what you know. Introduce the clause by *where*, *who*, *when*, *how much*, *why*, or *what*.

Example: *Jim is going to play golf at the Country Club.*  
I know *where Jim is going to play golf*.

- Sam doesn't approve of smoking because it costs too much.  
I know \_\_\_\_\_ of smoking.

- b. Nga is going to work in Mr. Moe's office.  
I know \_\_\_\_\_ to work.
- c. Eve is Sue's assistant.  
I know \_\_\_\_\_ assistant.
- d. Mr. Cole comes to California in January.  
I know \_\_\_\_\_ to California in January.
- e. Tomás told you about my mistake.  
I know \_\_\_\_\_ you about.
- f. He paid a hundred dollars for that machine.  
I know \_\_\_\_\_ for that machine.

3. Follow the model below and complete the following sentences.

Example: *The topic interests us.*

*The topic is interesting.*

*We are interested in the topic.*

- a. The president convinced the group.  
The president was \_\_\_\_\_.  
The group was \_\_\_\_\_ by the president.
  - b. Smoking disgusts them.  
Smoking is \_\_\_\_\_.  
They \_\_\_\_\_ by smoking.
  - c. The lecture impressed us.  
The lecture \_\_\_\_\_.  
We \_\_\_\_\_ by the lecture.
4. Look at these sentences:
- I have been reading* a lot about that lately.  
The secretary in the accounting department *has been knitting* a sweater for a month.

Based upon these models, complete the following sentences.  
Use the verbs given in parentheses.

- a. Sue is a good secretary, and she \_\_\_\_\_ (work) hard lately.
  - b. Eve is also a good secretary, and she \_\_\_\_\_ (help) Sue.
  - c. They both \_\_\_\_\_ (put) in long hours.
  - d. I \_\_\_\_\_ (spend) a lot of money lately.
  - e. They \_\_\_\_\_ (come) in early every morning.
5. Choose the correct pronouns in the following sentences.
- a. We seldom see Bill and (she, her) anymore.
  - b. We'll drop by for her friend and (she, her).

- c. (He, him) and his brother often come here.
- d. I'll gladly give it to his brother and (he, him).
- e. One of (we, us) girls will help.
- f. He did it for Jim and (I, me).
- g. Some of the samples don't have (their, there, they're) labels.
- h. Best wishes from Val and (I, me).
- i. A group of (we, us) men is going.

## C. Punctuation (Review Exercises)

Punctuate the following sentences:

1. johns brother is younger but he looks older
2. bill cant play football hes too small i think
3. the best letter was written by nga the new girl in mr moes office
4. what was that article about the one that she wrote entitled no longer under domination
5. she didnt forget the address sue didnt either
6. shouldnt she spend more time practicing her english
7. they wont arrive until ten oclock theyre coming from boston massachusetts
8. we need paper files bookcases and reference books dont we
9. did eve sues assistant win a prize
10. that man whom we passed in the hall is my new boss

## D. Correspondence

Below is one of the letters submitted by a secretary at the meeting. Take notice of the corrections made for the heading and the inside address.

428-13 First Avenue East  
Apolis, Monton  
June 20, 19—

Mr. L. McFadden  
San Blas College  
18 Pine Street  
Apolis, Monton

Dear Mr. McFadden:

When I visited San Blas College this morning, I noticed that your department was very busy. The thought came to me that you might be able to use a person with my background to help out. I would like to be considered for a position as bookkeeper or cashier in your office.

For thirteen years, I worked for the Bank of Monton as a bookkeeper. More recently I worked for two years in the Peten Drugstore. Unfortunately, the owner had to reduce his staff because of loss of trade. I am now a cashier at a theater. This is just a temporary job until I find more suitable employment.

*from when he has been going to*  
I am enclosing my résumé and several references. You can see that I was a student at San Blas College for two years, where I studied business. I would like to return as an employee.

If you can find an opening for a person with my qualifications, I would appreciate a personal interview.

Sincerely yours,

## Discussion

1. Does this revised letter give you any clue of the applicant's ability?
2. Is the writer enterprising and observant?
3. Would you, as an employer, consider him for the position?
4. Judge his letter by the criteria given by the committee.

## E. Assignment

Write an application letter for a job you would like to have. Mention how you heard of the job opening, your special qualifications, your experience, and the salary you have in mind. Request an interview and mention that your résumé is enclosed.

# 10

## A LESSON IN CORRESPONDENCE

### Conversation

(Luli, secretary of Mr. Poff, the general manager of the Grand Hotel, is training a new secretary, Elva.)

LULI: Elva, after three days <sup>being</sup> of <sup>working</sup> filing, you need a change. We have to attend to some complaints that came from the head office. I wish we had more cheerful letters for you; but these today were sent by the Guest Relations Office in New York, and they must be answered immediately.

ELVA: You know, I haven't composed many letters. My boss was accustomed to writing his own.

LULI: You'll get plenty of practice here. Since we belong to a large chain, what we do and what we say can affect the entire organization; so we try to avoid mistakes. There is no advertising like word of mouth. On the other hand, we cannot allow people to take advantage of us. Strange things happen in a hotel.

ELVA: You can say that again. I remember one case in the hotel where I was working. A young man threatened to bring suit against the hotel. He slipped and fell in a bathroom. The x-rays showed no damage. The doctor said that only his pride was injured. He was there on his honeymoon, so the hotel gave him a free two-week stay.

LULI: Sometimes we are very generous. Here is a letter from

Ms. Marty, Guest Relations Manager, requesting an explanation about a complaint. Address the letter to the client and send a copy to the Guest Relations Office. Remember, we must be clear, courteous, and understanding. However, we cannot always assume the blame. Let him know that we've been fair. Here are reports from the housekeeping department, the security department, and the insurance company. Jot down the main points. Look them over before you compose your reply.

just check  
is true  
fin

(The letter Elva wrote follows:)

Rev. Fred Mild  
4166 Wear State Drive  
Tanner, Louisiana

Ref: 8-28-3-47

Reverend Mild:

After a through investigation by our Security Department, no trace of your camera could be found. Our maids, waitresses, etc. send an average of twenty items a day to the Lost and Found Department, ranging from pyjamas, jewelry, cameras, to money.



Would it be possible that during the Convention, when so many persons were in and out of their friends' rooms, that your camera could have inadvertently been taken by someone else?

I have checked with our Insurance Company, and our public liability coverage does not include items that disappear from guest rooms.

Again I am awfully sorry for the inconvenience and please except my sincere apologies.

Sincerely yours,

cc. Mr. John Jones, Area Director  
Mr. Harvey Burns, Dir. of Security  
Mr. K. Kind, Security Administrator  
Ms. B. Marty, Guest Relations Mgr.

ELVA: Here's my letter. It's not very good. I wish I could write better.

LULI: Let me look at it. First we will evaluate the content. Elva, you need a good introductory sentence. Why not mention the subject of your correspondence, and refer to the date? You included our reference number, but it has no meaning outside our offices. Instead, say something like: *Our New York office has forwarded your letter of September 10, regarding the loss of a camera during your visit here July 4-8. We understand your concern about such expensive equipment, and we, too, regret your loss. As we explained in our letter of July 12, we made every effort to trace the camera, but we were unable to find even a clue. It is unfortunate that you waited until after your departure to report the loss.*

ELVA: I wonder why he wrote to New York if he had already written to you.

LULI: There's no harm in trying. Some people think that they can frighten us by putting on pressure. Now go on to develop the idea of investigation.

ELVA: I think I should leave out the sentence about the possibility that someone borrowed the camera.

LULI: I agree. That may be the real solution, but it's best not to make accusations. A hotel is not responsible for



lost articles. There is a notice in every room to that effect. It advises guests to put their valuables in a safety deposit box.

ELVA: Shall we leave in the part about the insurance company?

LULI: It's a good idea for him to realize that he can't make a legal claim. The ending should be more dignified than *I'm awfully sorry*. There's no need to apologize. Simply close with: *We sincerely hope that the camera will find its way back to you.*

ELVA: Well, I'll try again. I wish I had more experience in writing letters.

LULI: Here is a book listing proper forms of address used for people with titles. You must spell out a title in the address, but use *Dear Sir* as a salutation.

**Note:** You have noticed that in the Conversations, contractions are frequently used. In spoken dialogue, people usually use contractions instead of full forms. However, when we write business letters, we don't use contractions.

## Vocabulary

accusation  
accustom  
advantage  
apology  
chain

discretion

factors

filing

forward (v)

headquarters

home office

honeymoon

housekeeping

inconvenience

insurance company

investigation

reference

safety deposit box

salutation

security

trace

x-ray

## Common Expressions

bring a suit

jot down

on the other hand

public liability

word of mouth

## Discussion

1. a. Find seven misspelled words in Elva's letter.
- b. Find three words or phrases that should not be capitalized.
- c. Find a word that needs an apostrophe.

2. Why is it difficult to respond to complaints, especially in chain hotels?
3. Why do you think Reverend Mild wrote to headquarters?
4. How would you correct the inside address and salutation?

## A. Progressive Substitution Drills

Substitute each of the following words or phrases in the model sentence.

1. My boss was accustomed to writing his own letters.

supervisor	enjoyed
tired of	correcting
bored with	revising

2. Let him know that we've been fair.

see	generous
realize	Inform him
understand	taken action

3. What we do can affect the entire organization.

say	group
How we treat our clients	other hotels
our guests	our reputation

## B. Structures

1. Look at the following sentences from the Conversation that use two-word verb phrases:

*Let me look at it.*

*Write down the main points and look them over before you compose your letter.*

Some prepositions (*on, at, to, from, for, of, into*) complete the meaning of the verb.

*Look at that letter.*

*Listen to your boss.*

*Ask for samples.*

*Look for the lost file.*

*Wait for me.*

*She called on them.*

*Can't you think of it?*

*Look into the matter.*

Provide the correct preposition.

- a. We have to look \_\_\_\_\_ a solution.
- b. Don't look directly \_\_\_\_\_ the sun.
- c. We like to listen \_\_\_\_\_ music while we work.
- d. I'm hurrying. Wait \_\_\_\_\_ me.
- e. Eve is angry. She won't talk \_\_\_\_\_ me.
- f. The teacher didn't call \_\_\_\_\_ me.

2. Study the following sentence pairs. Note the change of position of the particles. Using them as models, complete the exercises.

- a. Write down the main points.

Write them down.

- b. Call up your girlfriend.

Call her up.

- c. Fill out the application.

Fill it out.

- a. Did Mr. Poff hand out the schedules? No, he hasn't handed \_\_\_\_\_ out yet.

- b. Did you look over the sample letter? No, I didn't \_\_\_\_\_ yet.

- c. Did he write down your address? No, he didn't \_\_\_\_\_

- d. Did you take off the old ribbon? Yes, I \_\_\_\_\_

- e. Did he throw away the papers? Yes, he \_\_\_\_\_

- f. Did you fill out the forms? Yes, I \_\_\_\_\_

## C. Punctuation

Semicolons are not often used in correspondence. Since their function is to join sentences, they may make sentences too long for letters. The semicolon is a strong comma and a weak period. It may be used:

1. To separate two independent clauses joined by a conjunction, one of which contains a comma.

Example: *I wish we had more cheerful letters for you; but these today were sent by the Guest Relations Of-*

*fice, in New York, and they must be answered immediately.*

2. To separate clauses joined by *however, therefore, furthermore, for example, nevertheless*, etc.

Example: *She spent a lot of time writing the letter; nevertheless, I couldn't accept it.*

3. To separate a series of items that contain commas within themselves:

Example: *We sent bulletins to our hotels in London, England; Vancouver, Canada; Brisbane, Australia; New York, U.S.A; and Caracas, Venezuela.*

Compose three sentences in which a semicolon may be appropriately used.

## D. Word Study

Words that sound alike but are spelled differently and have different meanings are often confusing. The example in this lesson was *accept—except*.

Consider the following pairs:

- ascent (rise)—assent (agree)
- addition (adding process)—edition (copies published)
- advice (noun)—advise (verb)
- affect (influence)—effect (result)
- all ready (prepared)—already (by this time)
- capital (money, city, *capital* letter)—capitol (building)
- close (shut)—clothes (garments)
- correspondence (letters)—correspondents (writers)

Examine this list and choose the appropriate words to complete the following sentences.

1. I have a stack of (correspondence, correspondents) to answer this afternoon.
2. We will gladly (except, accept) your invitation.
3. Waiter, please check this bill. I think your (edition, addition) is wrong.

4. We were (all ready, already) when they came.
5. I'm sorry, but I can't (advise, advise) you what to do.

## E. Correspondence

Letters of complaint are common in any business, but especially in hotels, where clients are sensitive to treatment. Tourists are prone to be especially critical. Hotel secretaries are trained to be diplomatic. Consider the following letter that Elva wrote in reply to a complaint.

Dear Mr. Long: *new time*

*my my*  
In reference to your letter dated February 22, please be informed that it is not our policy to handle our guests as you and your friends were treated during your first visit to our Terrace Room.

We are very sorry about it, and we offer you our sincere apologize, also we want to thank you for taking your time to write and letting us know the inefficiencies of our business; be sure next time we will take the necessary steps to correct them, as we are always concerned about the loss of patronage of our visitors.

*but for*  
Hope that you will give us another opportunity to serve you in the way you expect to be treated as a guest in our Terrace Room.

Very Truly Yours,

## Discussion

Analyze the entire letter, checking each paragraph and sentence.

1. Is the general tone of the letter natural or stilted? Put yourself in the place of the recipient. What is your reaction? Has your opinion of the hotel become more favorable?
2. Is the message specific? What was the "treatment"? How can it be corrected? Should you "wait until next time" before steps are taken to remedy the situation?
3. Consider the structures and mechanics, paragraph by paragraph:

- a. Is the word *dated* necessary? Is the phrase *please be informed* a good choice? Is *handle* a well-chosen word?
- b. Deep concern is evidently the topic of this paragraph. Is it well expressed? There are three ideas expressed in one sentence. Where should there be periods in the second paragraph?
- c. How can you eliminate so many *we's*? Is *apologize* a noun or verb?
- d. In the last paragraph what is the subject of *hope*? Is the last sentence effective?
- e. Should *truly* and *yours* be capitalized?

## F. Assignment

Consider the comments in the Discussion and rewrite the letter to Mr. Long. Be friendly and gracious, but don't overwrite. Mention the specific treatment Mr. Long brought up, and assure him that measures have been taken to remedy the situation. Would an invitation to a complimentary dinner on his next visit soothe Mr. Long's anger?

After you have written your first draft, check it over. Is the appearance neat? Have you followed a modern format? Are the paragraphs and sentences varied? Review each paragraph more closely for proper usage, punctuation, and spelling. Have you followed the "Four C's" and the "Three S's?"

# 11

## THANK YOU, COME AGAIN

### Conversation

(Luli and Elva are busy writing letters when Mr. Poff, the general manager, enters.)

POFF: What a lovely picture—two employees hard at work. Luli, I'm expecting a long-winded visitor. In half an hour, please rescue me. Call me about an important meeting.

LULI: Of course, Mr. Poff. We're finally catching up on this backlog of letters.

POFF: Don't worry. I'll find more for you. (He enters his office.)

ELVA: Isn't it wonderful to have a boss with a sense of humor?

LULI: He's one in a million, a fine person—and smart, too. Elva, I rewrote your letter of apology. When you have time, look it over. I also got some letters out of the file. You might look over these samples, too.

ELVA: Luli, thanks for correcting my letters. I appreciate your help. It's a good way for me to learn. You must have written a lot of letters yourself. Oh, Luli, don't forget to call Mr. Poff.

LULI: Thanks, Elva. (Talking over the phone) Mr. Poff, they are waiting for you at the meeting. (She hangs up the phone.) Here's a letter to be answered. I've written down a few facts that you might need. Do the best you can.

## ELVA'S LETTER

We have just received your letter dated August 30, 19—, in which you tell us that the correspondence you left in our maleshute during your stay at our hotel has not reached its destination yet and that the ones you sent from Riverdale, which is close by, have already been received.

We must inform you that maleshutes in every floor are checked daily and the correspondence is collected three times a day by an employee in the Main Post Office. Therefore, we can only believe that the delay was due to insufficient postage or too much work at the Post Office.

On the event that you still have not received your correspondence during the next ten days, we will appreciate your informing us so that we can notify the Post Office.

ELVA: Here it is. How do you like it?

LULI: Just a few pointers, Elva. Your opening is specific, with a reference date and statement of complaint. However, the sentence is too long. We try to limit sentences in letters to no more than fifteen to twenty words. The beginning of the second paragraph, *We must*, is a little too strong. It implies that we have to educate the reader. Perhaps we could soften the tone by saying that the situation is difficult to understand. To give the next sentence better balance, rephrase it: *The delay may have been due to insufficient postage or to an overworked postal staff.*

ELVA: You know how to make everything sound better.

LULI: You'll get there. Now we'll check the spelling and usage, Elva. *Male* refers to a man. I believe the word is *mailchute*, with a *c*, as in *parachute*. The prefix *un-* signifies *not*, but here the *un-* changes to *in-*—*insufficient*. Write either *a ten-day period*, or *a period of ten days*. Don't capitalize *post office* unless you identify it in a specific place, like the *New York Post Office*.

ELVA: Oh yes. I do that all the time.

LULI: Also, these little prepositions—*in*, *on*, *at*—cause a lot of trouble. A chute is placed *on* every floor, but used



*in the event it is needed.*

**POFF:** (*Coming out of his room*) Thanks for remembering, Luli. Old Windbag might have stayed for hours. See you later.

**ELVA:** Every day, I learn something—in fact, many things.

**LULI:** Here are models for the letters you will write today: a letter of request, a confirmation, a response to a cancellation, and an explanation of an account.

## Vocabulary

account  
backlog  
behavior  
cancellation  
confirmation  
destination  
imply  
inefficiencies  
insufficient  
mailchute  
notify  
pointer

recurrence  
rephrase  
specific

### *Common Expressions*

catch up  
I don't mind.  
long-winded  
one in a million

## A. Progressive Substitution Drills

Substitute each of the following words or phrases in the model sentence.

1. He might have stayed for hours.

My visitor	all afternoon
Mr. Rox	slept
dinner	could

2. I should have practiced writing.

Elva	studied
All the secretaries	typing
shorthand	English

3. You must have written a lot of letters.

Luli	composed
The secretary	corrected
read	mistakes

## B. Structures

The structures in the Progressive Substitution Drills are examples of the use of *might have*, *should have*, and *must have*.

- a. *Might have* is used when a past situation or event was a possibility.

Example: Did he decide to leave? *He might have decided to leave.* (It is possible that he left.)

- b. *Should have* is used to express the belief that an event or situation was right or desirable, but the event did not come to pass.

Example: I am broke. *I should have saved my money.* (But I didn't.)

- c. *Must have* expresses the conclusion of a situation in the past.

Example: *She must have stayed there a long time.*

In the following sentences, fill in the blanks with the correct phrase.

1. Luli knew English very well. She \_\_\_\_\_ studied many years.
2. Elsa didn't write good letters because she was too lazy. She \_\_\_\_\_ practiced more.
3. Possibly, she didn't mail the letter. She \_\_\_\_\_ not \_\_\_\_\_ put them in the chute.
4. She was able to help me, but she didn't. She \_\_\_\_\_ helped me.
5. He fell asleep in his chair at work. He \_\_\_\_\_ slept more last night.
6. She began to cry after he left. He \_\_\_\_\_ (tell) her something sad.
7. She didn't have to quit. Her boss wanted her to stay. She \_\_\_\_\_ (stay) there.

## C. Punctuation

Rules of capitalization vary in different languages. In the United States, it is customary to capitalize proper nouns and adjectives,

names of people, countries, states, organizations, institutions, streets, avenues, buildings, parks, days of the week and months, but not seasons.

Example: *Did you know that Easter came late this year? It is in April. It is always on a Sunday in the spring.*

Religious groups, political parties, names of the deity or words that refer to the Bible, abbreviations of academic degrees, and geographic regions are capitalized.

Example: *This summer they will visit the Far East and the South Pacific.*

*Drive north two blocks and then turn south.*

Capitalize the first word in a direct quotation:

Example: *He said, "Please send this telegram immediately."*

Capitalize titles only when used with proper nouns:

Example: *I will refer your letter to Ms. Jones, president of the company.*

Punctuate the following sentences. Remember rules for capitalization.

1. sue said send this letter to our new york office
2. the salespeople will now be working in the far east--in china japan and the philippines
3. do you want to eat lunch in the new mexican restaurant on second street tomás asked
4. the girl scouts are going west on saturday for a week of camping in yosemite national park
5. will this package reach mother before christmas luli asked the clerk in the santa clara post office

## D. Word Study

1. Many mistakes in business letters involve unnecessary repetition. This list shows some common mistakes to avoid:

and etc.	same identical
both alike	a customary practice
check into	during the course of
continue on	endorse on the back of
coöperate together	near to
may perhaps	

## 2. The following pairs of words are often confused:

envelop—envelope	hear—here	formally—formerly
fourth—forth	know—no	passed—past
it's—its	lose—loose	principle—principal
personal—personnel	plane—plain	

- Compose original sentences in which you use the following words: *passed, its, formerly*.
- Fill in the blanks in these sentences with appropriate words from the list above.
  - It's \_\_\_\_\_ to see why this customer wasn't satisfied.
  - Put your bag over your shoulder and hang on to it so you won't \_\_\_\_\_ it.
  - If you are looking for a job, go to the \_\_\_\_\_ office.
  - This is the \_\_\_\_\_ letter of complaint I've received today!
  - I don't \_\_\_\_\_ where Mr. Moe is.
  - Speak up, please. I can't \_\_\_\_\_ you.
  - The \_\_\_\_\_ reason he is going is to sign the contract.

## E. Correspondence

Executive secretaries in hotels are faced with a variety of letters. They have to know about operations throughout the hotel. Often they assume the responsibility of answering many different types of correspondence.

Here is a letter addressed to Mr. Poff. He has given it to Sue.

Dear Sir:

I am enclosing my hotel bill for a five-day stay, May 16-20, which I would like you to explain to me.

When I checked out, I was in a hurry to catch my plane; and since there was a long line of guests paying bills, I could not wait for the clerk to examine my statement.

The enclosed bill shows a charge for six days. However, I occupied the room only five days and checked out early in the afternoon of the 21st.

The telephone bills to London were exorbitant. Will you please explain the charge of \$100.00?

I will appreciate clarification of these items and reimbursement of my overcharge. Until I checked out, my stay was very enjoyable indeed. I would like to retain happy memories of your hotel and trust that you will help me to do so.

Sincerely,

## Discussion

1. What is your reaction to the letter?
2. What specifically was the complaint of the letter?
3. How will you go about investigating the case?
4. Do you think that the guest is being fair? Does the letter seem sincere?

## F. Assignment

As Mr. Poff's secretary, make an investigation and write a reply to the letter. Prove that you have thoroughly checked the case by giving facts and figures. Give substantial proof for your decision. Be courteous and fair.

# 12

---

---

## DIFFICULT DECISIONS

### Conversation

POFF: Luli, where's your smile this morning?

LULI: I'm really concerned about Elva. We all like her because she's so friendly. She's very conscientious, too. Yesterday she came to work when she wasn't feeling well.

POFF: What's your opinion of her work?

LULI: Although she tries, she doesn't compose satisfactory letters. You know that the different letters we write don't always follow patterns.

POFF: What do you think? Should we keep her? Would you like her as your assistant?

LULI: Personally, I like her a lot, but I don't know whether I can recommend her or not. I'm not sure if she can do the work. It's more difficult than what she is accustomed to.

POFF: Perhaps we can find her a place where there is less pressure. Until she's more qualified, she must have more training. By the way, The Food and Beverage Department needs a typist. Elva would only have to do interoffice correspondence there.

LULI: She's a pleasant person to have around.

POFF: Luli, we must face facts. Whether or not she is a fine person is not the problem. For our work here, we must have the most efficient person we can find. Regardless of her pleasant personality, she just isn't qualified.



We must think of the hotel first. Besides, she'll be happier if she has a job she can handle.

LULI: I still don't want to hurt her feelings.

POFF: Don't worry. Eventually she'll be a better friend than if she had stayed here. Send her in when she comes. I'll explain that F and B needs her.

LULI: Thanks, Mr. Poff. That's probably the wisest decision. Look at this. Have you seen Marge's latest promotional literature for conventions? *(She hands him the following letter from the head of the sales department.)* She sent one to each executive in the group.

#### Greetings

This is a sales letter. We may as well be frank from the beginning!

When you attend the convention of the National Society of Sales Training Executives, Wednesday, May 31 to Saturday, June 3, you will have an opportunity to look over the elegant Grand Hotel as the possible scene for your own company conference.

It will be a challenge for our staff to do an extra special job because we want to impress you. In addition, since you are experts on the training of salespeople, we hope to learn a lot from you.

In the meantime, will you look over the enclosed plan of our mezzanine floor, showing a series of function and meeting rooms? They lead one into the other, aiding in the efficient operation of a meeting. These rooms are one flight from the reception lobby and easily accessible. Pine Hall, the largest, has 5,000 square feet without pillars. A fine public address system with eighteen speakers and chairs designed for comfort are other assets at no extra charge. We are sending you information about our freight elevator, in the event you are interested in exhibits.

When you come, I will show you much more and invite you to sample the delicious food our catering department will prepare especially for you. Remember the dates—May 31 to June 3.

Marge Mitchell  
Director of Sales

- POFF: That letter should bring in business. We did very well in conventions last year, in spite of some heavy competition. We all think that we'll take the lead in conventions again this year.
- LULI: Everyone knows where to come if he wants the best.
- POFF: Because we belong to a well-known chain, we're in a position to offer the best.
- LULI: This hotel would get most of the business whether we were in a chain or not.
- POFF: You're right. Look at the time! I must hurry to a sales meeting. Marge is figuring out new ideas for conventions. Call me when Elva comes in.

## Vocabulary

accessible  
asset  
catering  
chain

challenge  
competition  
concern  
conscientious



convention  
efficient  
elegant  
expert  
impress  
literature  
lobby  
mezzanine  
personality  
pillar  
pressure  
qualification  
recommend

regardless  
satisfactory

### *Common Expressions*

figure out  
freight elevator  
public address system  
square feet  
work out

## Discussion

1. What are the criteria for choosing an executive secretary?
2. Should an employer allow his personal feelings to influence his decision in choosing employees?
3. How does Mr. Poff deal with Elva? Is he fair? Is he kind?
4. Discuss the sales promotion letter.
  - a. Does it attract your attention?
  - b. Is the idea a good one?
  - c. What features does Marge emphasize?

## A. Progressive Substitution Drills

Substitute each of the following words or phrases in the model sentence.

1. Would you like her as your assistant?

approve of	our
recommend	Are you going to
receptionist	Elva

2. I don't know whether I can recommend her or not.

if	hire
should	can't decide
you	a new assistant

3. Regardless of her pleasant personality, she just isn't qualified.

In spite of	this new applicant
experience	can't take dictation
recommendations	do the job

## B. Structures

1. Look at these sentence pairs:

*She tries. She doesn't compose satisfactory letters.*

*Although she tries, she doesn't compose satisfactory letters.*

*The food was terrible. We ate it.*

*Although the food was terrible, we ate it.*

Using these models, combine the following sentences using *although*.

- She had a headache. She came to work.
  - She wrote a good letter. It was difficult.
  - She doesn't like the work. She will accommodate us.
  - It's Saturday. They have to come in to the office for a special meeting.
  - The play received good reviews. I didn't like it.
2. Examine these examples:

*We belong to a well-known chain. We are in a position to offer the best.*

*Because we belong to a well-known chain, we are in a position to offer the best.*

*She won't last long in this department. She's very inefficient.*  
*Because she's very inefficient, she won't last long in this department.*

Combine these sentences using *because*.

- She stayed home yesterday. She had a headache.
- I have to work late tonight. It's been very busy lately.
- Everyone likes her. Elva is very friendly.
- I'm not eating lunch today. I'm not very hungry.
- She doesn't like the work. She is looking for an easier job.

3. Study these models:

*She's a fine person. That's not the problem.*

*Whether or not she is a fine person is not the problem.*

*He talks and talks in sales meetings. He has nothing important to say.*

*Whether he has anything important to say or not, he talks and talks in sales meetings.*

Combine these sentences using *whether or not*.

- I write letters. I am tired.
- There is a good TV program. I continue to study.
- I am going to take a break. I have not finished my work.
- The field is wet and muddy. The baseball players will begin their game.
- We're going to the beach. It's a cloudy day.

## C. Word Study

- A common closing for a business letter is *Respectfully yours*. The word *respectfully* is often confused with *respectively*. Other words often confused in letter writing are:

profit—prophet

then—than

quiet—quite—quit

two—to—too

raise—rise

waive—wave

receipt—recipe

week—weak

role—roll

weather—whether

set—sit—sat

whose—who's

some time—sometime

you're—your

stationery—stationary

Choose from the sets above the appropriate word for the blanks in the following sentences:

- Mr. Poff is flying to London next \_\_\_\_\_. (Monday—Sunday)
- Will you order more \_\_\_\_\_? (paper)
- Do you know \_\_\_\_\_ umbrella this is? (belonging to whom)
- I was \_\_\_\_\_ eager to go. (very)
- Please send me the \_\_\_\_\_ for your order. (document)

proving payment)

2. Keeping in mind the "Four C's" and the "Three S's," eliminate any unnecessary words or trite expressions from your correspondence. Here are some awkward expressions, along with better substitutes for them:

<i>Instead of:</i>	<i>Use:</i>
at the present time	now
at this time	
at the present writing	
at your earliest convenience	immediately
by return mail	
in due course	soon
in the near future	
at an early date	
at all times	always
in the course of	during
it is requested of you	please
(we will appreciate it if)	
we extend our thanks	thanks
(thanking you in advance)	
trusting you will send	please send
your letter of recent date	your letter of _____ (date)

Choose the appropriate word to substitute for the worn-out expression:

- You will hear about this new process *at an early date*.
- In the course of* our conversation, I explained the procedure.
- May we hear from you *at your earliest convenience*?
- We will appreciate it if* you will please send the refund.
- We extend our thanks* for your help.

## D. Correspondence

Secretaries in a hotel often write "Thank You" letters to promote good public relations. The following letter is an example.

Dear Ms. Takita:

Please accept my sincere appreciation for the privilege of serving the Japanese Queen Coronation Ball in our hotel, Friday, June 28, 19—. You will agree, I am sure, that all those present enjoyed this beautiful and successful affair. The guests seemed enthusiastic about the festivities and the banquet.

It will give us great pleasure to be of service to you again. Do not hesitate to call on us whenever we can help you.

Ms. Takita, since we are constantly striving to improve our services, we welcome your comments or suggestions regarding your recent function.

Respectfully yours,

Peter O'Grady

Food and Beverage Manager

## Discussion

1. This letter was written by the Food and Beverage manager. Does it sound sincere to you?
2. If you had been the chairperson of the event, would you be pleased to receive this letter?
3. Would you be prompted to answer it?

## E. Assignment

You are the secretary to the general manager of a new hotel. A gala reception is planned to celebrate its opening, and your boss asks you to write a letter in his name inviting honored guests to the reception to preview the hotel's facilities.

Here are the specifics:

Date: November 20

Time: 8:00 P.M.

Place: lobby of the Elite Hotel

Remember, this is a sales letter as well as an invitation. Be sure to include details that will arouse curiosity and enthusiasm.

# 13

---

## NEVER "REGRET TO ADVISE"

---

### Conversation

*(Jim Dall, Division Manager of Standard Equipment Company, arrives at his office in Caracas, Venezuela, early in the morning.)*

DALL: *(Surprised to see his secretary already at work)* Anna, why are you here so early?

ANNA: Welcome back. I was about to ask you the same question. I'm trying to clear my desk before I leave on vacation this weekend. How was your trip?

DALL: Congratulate us. We got the order! *he says* We cut out all our clever competitors who cut prices.

ANNA: There was never a doubt in my mind.

DALL: The competition was tough. We had to work hard. John flew back to New York with the specs—specifications. What a boost for us here—the first of the big rigs to be sold, a complete drilling rig to L and H Company. Anna, that's news.

ANNA: It's also big money. *just in*

DALL: It sure is. If you're not busy, will you run off a few copies of the contract? By the way, where is Vera?

ANNA: She'll be here Monday, I hope.

DALL: I thought she had returned. *(He enters his office. Anna resumes her work. Dall soon rushes in, very excited.)* Anna, help me out. John should be in New York this afternoon. He has the contract. I tried to call the of-

fice there, but the connections are bad. You'll have to send a cablegram to get there when he arrives. If our communication system were better, life here would be simpler.

ANNA: What's all the excitement about?

DALL: Just now when I was going over the contract, I discovered a big mistake. We omitted the rig lights when we wrote up the specs.

ANNA: Rig lights?

DALL: Yes, the lights for the rig at night. How can drillers work without lights? They have to be out there around the clock. Sometimes it's dark for twelve hours in the tropics. I can't get Laff, either. All the lines are bad.

ANNA: There's a big storm in the mountains.

DALL: I wish I could talk to Laff. If I had reached him on the phone, I could have explained it better. I think we should send him a letter rather than a telegram. Write a nice letter, Anna.

ANNA: What shall I say?

DALL: You know, something like "I regret to advise you—"

ANNA: Oh, no! Not that old cliché. "Please be advised . . .", "regarding the matter . . .", "with reference to . . .", "in connection therewith . . ."—those phrases are out of date.

DALL: I know, I know. You're right. Please be diplomatic. You know how to say nicely that there was a mistake, without making it a tragic error. It's just a matter of adding lights. All his other old rigs have lights. He'll want them for this new rig, too. How could I have slipped up on lights?

ANNA: Why didn't Mr. Laff catch it?

DALL: I don't know. We were sure that we had checked everything. We had been talking about every piece of equipment for days. After we all had read over the contract carefully, we signed it.

ANNA: What about John? He's the expert. He came down to clinch the deal and write up the contract.

DALL: I know. He had been drawing up contracts before I was born. We even read it together on the plane. If we had paid more attention, we would have found the error. I think we both were overexcited. That's no

excuse. What's done must be undone. I've got the cost here. It's just a matter of addition—a couple of hundred thousand dollars, more or less, for Laff to sign for. Send John a cablegram right away.

ANNA: Give it to me, and I'll call it in.

DALL: No, Anna. If I were you, I would take it to the telegraph office. They might misunderstand the message over the phone.

ANNA: I'll have to call a taxi because my car is being repaired.

DALL: Take my car. Oh, no. I came directly from the airport by cab. If I had driven, you could have used my car. But that is just an *if*, isn't it?

### ANNA'S CABLEGRAM

Laff rig contract purchase order A426-27 omission lighting equipment on spec stop Adjusted price sent to Laff for approval stop Telephones bad

Jim Dall





## Vocabulary

cablegram  
clever  
congratulate  
contract  
diplomatic  
drilling rig  
purchase order  
specifications  
telegram  
tropics

### *Common Expressions*

clinch the deal  
draw up  
slip up

## Discussion

1. What made the sale of the rig "tough" for Dall?
2. What adjustment on the order did Dall have to make?
3. Do bosses often rely upon their secretaries to make discreet excuses for them?
4. In writing a letter explaining an error, is it better to admit the error and concentrate upon the solution or go into detail about the cause of the error?

## A. Progressive Substitution Drills

Substitute each of the following words or phrases in the model sentence.

1. We were sure that we had checked every detail.

insisted	gone over
thought	inspected
wished	section

2. We had been talking about every piece of equipment for days.

The experts	studying
Salesmen	all parts of the
explaining	the rig

3. If I had reached him on the phone, I could have explained better.

talked to	in person
Laff	the error
the buyer	changed the contract

## B. Structures

1. Examine the structure of these sentence pairs joined by *after*.

*We all read over the contract carefully. We signed it.*

*After we all had read over the contract carefully, we signed it.*

*The baby started to cry. She was frightened by a loud noise.*

*After she had been frightened by a loud noise, the baby started to cry.*

Use these examples as models and join these sentence pairs with *after*. Remember the verb structure

had + past participle.

- He purchased the rig. He looked at many others.
  - He telephoned the buyer. He found an error.
  - His secretary wrote the letter. He explained the purpose.
  - Anna left on vacation. Vera returned.
  - He bought a new pen. He lost the old one.
2. Look at the structure of these sentence pairs joined by *before*.

*He had been drawing up contracts before I was born.*

*Anna was typing a letter. Mr. Dall asked her to answer the phones.*

*Anna had been typing a letter before Mr. Dall asked her to answer the phones.*

Use these examples as models and join these sentence pairs with *before*. Remember the verb structure

had been + verb + ing.

- Anna was writing. He came in.
  - Mr. Laff was pricing rigs. He came to South America.
  - We were reading. You called us.
  - The men were talking about the rigs. The ladies joined them.
  - I was shopping. We went to lunch.
3. Give complete answers to the following questions, repeating the *if* clause.

Example: *Where would you go for vacation if you were Anna?*  
*I would go to Trinidad if I were Anna.*

- a. What would you do if you were in Alaska today?
- b. What would you do if you were sick?
- c. What would you do if you won a thousand dollars today?
- d. How would you go to New York if you could go?
- e. What would you have studied if you had wanted to be a doctor?
- f. What would you have studied if you had wanted to be a secretary?
- g. What might you have done if you had lived a thousand years ago?

## C. Punctuation

Refer to the sentence in the Conversation:

*You know, something like "I regret to advise you—"*

A quotation is enclosed in quotation marks. (The above example is an interrupted remark.) Quotation marks are also used to indicate names of short articles or short stories:

Example: *He was reading "How to Invest Your Money."*

Single quotation marks are used to enclose a quotation within a quotation:

Example: *The letter specified, "Please send your reply 'Special Delivery.'"*

Punctuate these sentences. Remember quotation marks, capitalization, and apostrophes.

1. in the magazine ive been reading theres a very good article called the stock market made simple
2. do you like short stories i asked
3. yes she said especially the unicorn in the garden by james thurber
4. ive got to run dall called but ill be back after lunch and well go over those letters
5. the contract that he took to new york was incomplete
6. mr laff who is the president of the company lives in venezuela
7. the question however is debatable

## D. Correspondence

The old saying, "To err is human" is true, but it is unfortunate when an error occurs in a business transaction. As Mr. Dall men-

tioned, when a mistake is made, it is a good policy to admit the mistake and to apologize for it without dwelling on the error. Here is the letter Anna wrote for Mr. Dall to Fred Laff:

Dear Fred:

Congratulations on your choice of a rig—only the best for L and H.

We appreciate your order and know that you will be happy with the performance of the newest and most modern drilling rig, and we wish you great success in your operations. However, there is one matter that must be corrected immediately.

Upon checking over the order <sup>this</sup> morning, I found that there is no mention of rig lights. I'm sure that even your good men cannot work in the dark. We will be happy to add that omission to the specs, and we have already cabled New York about the oversight. If you sign the enclosed purchase order, which states the amount, we can send the lights down with the rest of the equipment.

When the rig arrives, <sup>be us</sup> expect us down to celebrate. How about arranging a big barbecue? We will pick up the tab.

If there is anything we can do for you at any time, feel free to call upon us.

Best regards,

## Discussion

1. Put yourself in the place of Mr. Laff. How would you react?
2. Was the omission in the contract all that important?
3. Was the error easily remedied?
4. Did Mr. Dall play down the extra cost involved by assuming that Mr. Laff would agree? (Of course, the lighting system, even though expensive, is a necessity.)

## E. Assignment

Anna has to write a letter in response to another oversight. The instruction manual, called the *Composite Catalog*, for operating the rig was not included in the initial shipment. This book is a necessity. Mr. Laff informed Mr. Dall by telephone that he had to have it immediately. Write Mr. Dall's reply.

# 14

---

## BUSINESS AS USUAL

---

### Conversation

DALL: Thanks, Anna, for being a messenger and taking the cable to the office. I can rest easier when you take charge of things.

ANNA: That's OK. It was a lovely early morning break. Shall we check the correspondence now? Did you find a letter from Brown lying on your desk?

DALL: Yes, here it is. Thanks for revising it and eliminating all my old-fashioned expressions, like "thanking you in advance," and "it will receive our prompt attention." I talk like a parrot on the Dictaphone. Anna, you have too much work for today. Leave some of it for Vera and take this afternoon off.

*(The telephone rings.)*

ANNA: It's a long-distance call from someone down on Lake Maracaibo. I can hardly hear. The connection is bad.

DALL: *(Shouting)* Speak louder, please. That's better. What? No! A blow-out? Is it bad? I'll get hold of Pete. Yes, he's in town. Yes, I'll go down with him. You'll meet us with the helicopter? Yes, there is a plane out of here about one o'clock. Yeah, I'll let you know only if we *can't* make it. But depend on it. I'll be there. *(Hanging up the receiver)* There's never a dull moment in the oil business. That was Sam, the drilling superintendent on the Lake. There's a blow-out on a rig there.

ANNA: A blow-out? The one in the picture you showed me looked like a small volcano. It's serious, isn't it?

DALL: Any blow-out can be serious. We hope to get there in time to get it under control, though. Call up Pete right away..

ANNA: I heard you say that you were going down. Shall I make reservations for you today?

DALL: Please. There's a flight to the Lake about 1:15 P.M. It usually isn't crowded. Make one for Pete, too. And Anna, make it three reservations. I promised to take Claire on my next trip to the Lake.

ANNA: (*On the phone*) Pete's on the line now. He just arrived at his office.

(*Mr. Dall explains the situation to Pete, who agrees to go down to Lake Maracaibo to supervise the capping of the well.*)

DALL: Please call Claire, Anna. Tell her to get ready to come along. She should enjoy visiting her old friends. 2-5  
any

ANNA: Yes, she told me she has been looking forward to a trip down there.

DALL: She'll have fun, but I'll be tired. I wish I didn't have to go today. I wish I could have at least *one* day of rest.

ANNA: I just thought of something. You'll miss the Conrads' big party this weekend.

DALL: Oh, gosh! I had forgotten about that. Claire will be sorry to miss it. I think she bought herself a new dress. I might have known something would come up. In this business, you can't make any plans. Anna, please write a note of regret and ask Pedro to take it over to Conrad's office this afternoon.

ANNA: If I were you, Mr. Dall, I would find another company to work for.

DALL: Are you telling me to quit? What about you? How about changing companies? is it not what she said?

ANNA: There's just too much activity around here now, Mr. Dall. As a matter of fact, I've decided to postpone my vacation and stay in the office until you return.

DALL: Do you really mean it? You'll put off your holiday to Trinidad? Anna, let's send for help from one of those temporary agencies that supplies trained secretaries. Dick, across the hall, often uses their services.

ANNA: If Vera doesn't come back Monday, I can get help from the agency myself. J.V. 11-11-11

- DALL:** You're great, Anna. Thank you for sacrificing your vacation. Look, I'll tell you what we'll do. If you stay until I return, we'll send you on a two-week holiday to Trinidad, all expenses paid.
- ANNA:** Two weeks in Trinidad—free! If I could, I'd spend the rest of my life on that island. Why can't you transfer the office there?
- DALL:** If you don't come back, we'll have to do that.

## Vocabulary

blow-out  
eliminate  
flight  
helicopter  
holiday  
messenger  
old-fashioned  
parrot  
postpone  
receiver  
sacrifice  
superintendent  
supervise  
volcano

### *Common Expressions*

get hold of  
gosh  
long-distance call  
put off  
rest easy  
temporary agency  
There's never a dull moment.

## Discussion

1. Are most secretaries so loyal that they would sacrifice their vacations in an emergency?
2. Would you have made the same decision if you had been Anna? Why or why not?
3. Are there agencies in your area that supply temporary office help?

## A. Progressive Substitution Drills

Substitute each of the following words or phrases in the model sentences.

1. If I were you, I would find another company.

Mr. Dall	look for
the boss	job
the secretary	quit working

2. I wish I could have at least one day of rest.

were able to	week
would be	a month
had	vacation

3. I might have known that something would come up.

should	some business
realized	an emergency
figured out	arise

## B. Structures

1. Study these sentence pairs:

Did you find Brown's *letter*? I left it *lying* on your desk.  
 Did you find Brown's *letter lying* on your desk?

I watched the *rain*. It *was flooding* the street.  
 I watched the *rain flooding* the street.

Using these examples as models, combine the following sentence pairs.

- We thought of Anna. She was taking the telegram to the office.
  - I saw her. She was running down the street.
  - He watched her. She was chewing gum.
  - I heard the phone. It was ringing loudly.
  - Dall found his wife at home. She was making a dress.
2. Look at these sentences from the Conversation:

*She* bought *herself* a new dress.  
 I can get help from the agency *myself*.

In these sentences, the reflexive pronouns (*herself, myself*) refer to the subject pronouns (*She, I*). This model shows the use of these pronouns:



I did it *myself*. (I—*myself*)

You did it *yourself*. (You—*yourself*)

He did it *himself*. (He—*himself*)

She did it *herself*. (She—*herself*)

We did it *ourselves*. (We—*ourselves*)\*

You (pl.) did it *yourselves*. (You—*yourselves*)\*

They did it *themselves*. (They—*themselves*)\*

\*Notice that in the plural, *self* changes to *selves*.

Complete these sentences. Make sure the reflexive pronoun agrees with the subject pronoun.

- He lives alone. He lives by \_\_\_\_\_.
- She insists on writing her own letters. She wants to write the letters \_\_\_\_\_.
- She is making a dress without any help. She is making it \_\_\_\_\_.
- "Tomás and Linda, you don't have to hire a temporary office worker. I think you can do the work \_\_\_\_\_."
- We're proud of \_\_\_\_\_. We prepared the monthly report all by \_\_\_\_\_.

## C. Punctuation

Punctuate the following sentences:

- sue took the cablegram to the office she was happy to do it
- she planned to leave for a holiday and was hurrying to finish her work
- when she realized the emergency she decided not to go
- mr dall appreciated her sacrifice and he promised her an all expense paid holiday
- running to catch a bus anna my secretary slipped and fell
- it happened friday june 13 on the corner of thirteenth street
- her aunts cousin ms roberts from red river valley is visiting here
- by the way do you remember johns address jim asked
- i highly recommend her she is a good secretary who seldom misses a day
- when you receive this letter please call me

## D. Word Study

Many people who dictate letters, especially on tape, sprinkle them with windy phrases like those used by Mr. Dall. Most bosses, like Mr. Dall, appreciate secretaries who make corrections.

Here's a list of suggestions for eliminating some trite expressions:

### *Instead of:*

attached herewith  
we are in receipt of  
furnish all necessary particulars  
we are prepared to offer  
we are in agreement to  
we are recipients of  
in the event of  
at an early date  
at your convenience  
it will be our earnest endeavor  
due to the fact that  
your letter of Feb. 14, inst.  
as per our records  
at the present writing

### *Use:*

we are attaching  
we received  
give details  
we offer  
we agree  
we received  
if  
soon  
as soon as possible  
we will try  
because  
omit *inst.*  
according to our records  
now

## E. Correspondence

Here are the letters and the telegram Anna sent.

### 1. Dear Sir:

This letter confirms our telegram sent today in reply to your order of February 20.

2 drilling bits, each \$\_\_\_\_\_, FOB  
from New Orleans  
1 drilling hose, type 14C, \$\_\_\_\_\_

Full description of both items can be found in the *Composite Catalog*, pages 40 and 45, respectively. Shipping charges of the bits will be paid by you.

Delivery of the hose will be made out of stock from our nearest supply store. You will be billed in the usual manner.

We thank you for this order and look forward to hearing from you again.

Very truly yours,

## 2. *Telegram*

Thanks for order 694 stop Bits shipped from New Orleans stop Hose from supply store stop Letter follows.

## 3. *A Social Note of Refusal*

Dear Fanny and Jake,

Ever since we received your invitation to celebrate your company's tenth anniversary in this country, we have been looking forward to being among those present. Unfortunately, our plans have been changed. Duty calls, and I must leave immediately for the fields.

Claire and I are sorry that we cannot be with you to drink a toast to your success.

Congratulations.

Jim Dall

## F. Assignment

Your store, The People's Store, received an order by mail for four different items, priced according to last year's catalog. You cannot fill orders at prices quoted so long ago. Prices had to be adjusted because of the rise in wages and materials. Answer this letter, giving your reasons for not sending the order. List the four articles, the catalog number, current prices, and approximate date of delivery. Ask whether you should send the articles at the present price.

# 15

---

## DUTY FIRST

---

### Conversation

- DALL:** Claire is coming soon, so we have only a few minutes to talk about some letters on the tape. I rattled them off in a hurry, so you'll probably have to revise them.
- ANNA:** Recently I've been working on collection letters and complaints from New York about expense accounts.
- DALL:** There is a similar letter on the tape, but you have to compose a letter about Dan yourself. As we discussed before, the accusation against him is unfair. Dan has brought in more business than any other salesman, and his entertaining isn't exorbitant. When you write, point out how he travels around the country and how he makes friends and contacts easily.
- ANNA:** His expense accounts are large, though, aren't they?
- DALL:** Yes, he spends money, but he gets new business—the Laff rig, for example. Anna, you know what to say. Being the most intelligent secretary in the oil business, you can compose an effective letter.
- ANNA:** The idea is that you want me to write a letter explaining that his spending is getting good results.
- DALL:** That's right. I had been planning to ask for a promotion for him before I received that letter from New York. In fact, when I get back, we'll do just that.
- ANNA:** Do you have any idea when that will be?
- DALL:** Anna, you know better than to ask such a question. My answer is always, "As soon as possible." Being an optimist, however, I think Pete will have good luck in bringing the well under control in four or five days.

ANNA: The best of luck to you. I need some here, also. The gentle reminder I sent to Acme Production Company about nonpayment of those parts hasn't brought results yet. Therefore, I'll send them a second, hoping it moves them to send a check.

DALL: Make it stronger than the first, Anna. Also let Haley know we expect a reply. Some of the small companies, thinking we don't need money, take advantage of us.

*(The office door opens, and Claire Dall walks into the room.)*

ANNA: Good morning, Claire. It's nice to see you again.

CLAIRE: Hello, Anna. It's good to see you, too. I suppose you've been busy here all alone.

ANNA: I've been trying to catch up with my work before vacation. I hope you enjoy your trip.

CLAIRE: Thanks. I'm happy to be going along.

DALL: Well, Claire, let's get going. We were lucky to get you a reservation. Good luck, Anna. Be sure to call the agency for help. When you feel overworked, think about those two weeks in Trinidad.

*(Anna found the following letter on Mr. Dall's tape:)*

Your letter of April tenth at hand. Thank you for your order for two swivels. The order was duly noted and



has gone to the store. In due course of time, it will be shipped to you. We are, however, returning by registered mail your check for \$350.00, which accompanied the order. The correct total is \$400.00, as the cost of each swivel is \$200.00.

You evidently overlooked the price change in the catalog. We trust that you will send us the check for the full amount at the earliest opportunity.

(Anna also heard these instructions at the end of the letter:)

VOICE: Anna, please revise this letter. I think I have been too hasty. We can trust them.

(Anna treated the situation more effectively by omitting several trite expressions as: contents noted, duly noted, in due course of time, and we trust.)

Thank you for your order of April 10 for two swivels. This has already gone to the store and will be shipped immediately to you.

Your check for \$350.00, which accompanied the order, is appreciated. However, it does not completely cover the cost, as the price listed in our catalog is \$200.00 per swivel, totalling \$400.00 for two.

The enclosed invoice credits you with the amount already paid, leaving a balance of \$50.00.

It is a pleasure to do business with you, and we hope to hear from you soon.

## Vocabulary

accusation  
catalog  
collection  
complaint  
consequence  
contact (n)  
credit (v)  
cultivate  
effective  
emphasize  
exorbitant  
expression

hasty  
invoice  
nonpayment  
optimist  
proportion  
reminder  
swivel  
via

### Common Expressions

air freight  
bring results  
expense account  
Let's get going.  
rattle off  
start out  
work out

## Discussion

1. Give evidence that shows how fortunate Mr. Dall is to have Anna for a secretary.
2. Was Mr. Dall's letter of adjustment too severe? What diplomatic improvements did Anna make?
3. What trite phrases did she eliminate?
4. Point out each of the improvements Anna made in her revision of Mr. Dall's response to an order.

## A. Progressive Substitution Drills

Substitute each of the following words or phrases in the model sentence.

1. Small companies, thinking we don't need money, take advantage of us.

Some	are too big
customers	rich
assuming	impose upon us

2. I'll write a letter explaining that his spending is getting good results.

She will	entertaining
send	enthusiasm
convincing them	Dan's

3. I've been trying to catch up on my work before going on vacation.

attempting	finish
staying late	complete
wondering how	this project

## B. Structures

1. Linking related ideas is an important technique of writing. Look how these sentence pairs are joined:

*You're the most intelligent secretary in the oil business. You can compose effective letters.*

*Being the most intelligent secretary in the oil business, you can compose effective letters.*

*I'll hire some temporary office help. I know Vera won't be here.*

*Knowing that Vera won't be here, I'll hire some temporary office help.*

Using these sentences as models, combine the following sentence pairs.

- a. I'll write another letter. I hope it moves them to send a check.
- b. Some of the small companies take advantage of us. They think we don't need money.
- c. I am an optimist. I think Pete will have good luck.
- d. I'm going to write a letter. It will suggest his advancement.

2. Another means of linking sentences is by connector words.

Examples: He spends money, but he gets new business.

I rattled the letters off in a hurry, so you'll probably have to revise them.

Combine the ideas in these sentences, using other linking words to substitute for *and*, *but*, *or*, *so*.

- a. We all read the contract carefully, but we found that the lights were omitted from the order.
- b. Our sales have increased, and business is better than ever.
- c. I want this package to reach California by Tuesday, so I'll send it air express.
- d. They sent us a check for their order, but the amount was insufficient.
- e. The pressure gauges you ordered were boxed, and we shipped them air freight last Tuesday.
- f. We sent the order, but it was not complete.
- g. That customer usually pays in cash, but he sometimes pays by check.
- h. You may send a check, or you may send a money order.
- i. We gave him credit, so he was very happy.
- j. Dan is a good salesman, and he is a friendly person.



Study this table:

connector words and phrases	what they connect	examples
<i>and, in fact, moreover, furthermore, in addition, besides</i>	ideas, thoughts, and words that are <i>similar</i>	<p>I saw you this morning; <i>in fact</i>, I saw you yesterday, too.</p> <p>He's bossy and nasty. <i>Besides</i>, he makes us work late every night.</p> <p>I don't want to accept delivery for that package; <i>furthermore</i>, I refuse to sign for it.</p>
<i>but, or, nor, however, nevertheless, still, in spite of that, regardless</i>	ideas, thoughts, and words that are <i>contrary</i> or <i>opposite</i>	<p>She does have a pleasant personality; <i>however</i>, she just isn't a good typist.</p> <p>His expenses are high. <i>Nevertheless</i>, he's our best salesperson.</p>
<i>so, because of, consequently, as a result, therefore</i>	two ideas when one is <i>caused by the other</i>	<p>Mr. Dall received an emergency call, so he took the first plane to Venezuela.</p> <p>I'm going on vacation next week; <i>therefore</i>, I have to finish this report by Friday.</p>

## C. Punctuation

Punctuate the following sentences. Make sure you can explain the reason for each punctuation mark.

- anna offered to drive mr dall to the airport but his wife came for him
- he just returned from a trip so he was tired
- claire had planned to go to the party she even bought herself a new dress

4. she went on vacation and stayed two weeks longer than she had planned
5. the company gave her a long vacation in addition they paid her way
6. since mr dall has gone to the lake anna is in charge of the office
7. lili is not a good typist nevertheless she does her best
8. mr v c good president of our organization will give the main address on tuesday december 31 19—
9. he always begins a speech saying gentlemen it gives me great pleasure to be here today
10. i said to him of course mr dall its a shame that some sales-people take advantage of their expense accounts

## D. Word Study

Since people react emotionally to words, secretaries must be especially careful not to use words that antagonize readers.

Example: In the letter that Anna was given to revise, Mr. Dall used the word *overlooked*: "*Evidently you overlooked the price change.*" No one likes to be accused of being careless.

Other phrases that ruffle readers are:

You neglected to	You did not pay attention
Your ignorance of the situation	Your error
If you actually did	You failed to realize
The mistake you made	It is unreasonable of you
You claim that	You are wrong in thinking that

## E. Correspondence

Anna was asked to write a collection letter. This is the second notice:

Usually we find that one reminder of an overdue balance is sufficient. So we assume that our letter of May 16 about the overdue account of \$789.00 may have escaped your attention.

Will you kindly look into this matter? We would like to close the balance in our books by the end of the month and satisfy our accountants in New York that we have cleared up this outstanding account.

Since this letter was ignored, it was necessary to write a third:

Surely you could not fail to receive our two previous letters reminding you of your unpaid account of \$789.00. We are disappointed that you have failed to acknowledge them.

If there is some reason for your long silence, please let us know about it. It is very difficult for us to explain to our New York office the reason for this delinquency.

We have always maintained a friendly relationship with your company and would like to continue to do so. However, our books must balance. We certainly don't want to take legal steps after a friendly association with your company, and we hope it won't be necessary to turn this matter over to the legal department in New York.

We urge you to avoid such action by giving this matter your immediate attention.

## Discussion

1. Do you think the wording is too strong in either letter?
2. How would you react if you were the recipient? Would you be motivated to pay your balance?

## F. Assignment

Write a letter of collection using these facts. A statement from the accounting department was sent to the customer three months ago. The customer has failed to recognize the account due. Don't start off too strongly in the first letter. Be polite and diplomatic to see if you can get results. After all, there might have been an oversight.

# REVIEW OF STRUCTURE AND MECHANICS

Tomás and the evaluating committee found several errors in the letters they reviewed. Look over these sentences and make corrections wherever necessary. It may be necessary to rewrite some sentences.

1. We are sorry that we cannot solve this problem, however we assure you that they will not occur again.
2. He claimed that he had all ready checked out.
3. I'll never forget him and how he helped my friend and I.
4. These problems of this hotel is not easily solved.
5. It's people like you and I who are hurt by inflation.
6. Neither one of we intend to go to the meeting.
7. Of course, everyone is entitled to their own opinion.
8. Being head of the company for ten years, this hotel thrived under his leadership.
9. We are proud to have her with us as well, as her father.
10. I am looking forward to make more busyness with you later.
11. It is threw good friends like yourself that we know about inefficiencies that crepe into our business.
12. I have just finished to read your letter and appreciate it's kind remarks.
13. You said your accomodations were different than you were promised.
14. Coming into the entrance of our hotel a large flower shop is on the right.
15. Riding about this city the buildings are fabulous.
16. Thank you for letting me know this matter.
17. He has been here since a long time.
18. It is our intent to make our guests stay as comfortable as possible.
19. They arrived to our office late and the receptionist wouldnt take there names.

20. Due to illness, she substituted to me.
21. Shortly after he came by work he dictated me two letters.
22. We tried to solve their problem like it should have been.
23. Regarding this matter, it isn't a simple one to solve.
24. I'll think on this matter and let you know my decision later on.
25. We will make every effort to comply you irregardless of expense.
26. We intended to leave early which was important for us.
27. He knew Spanish and we spoke a lot about this country.
28. Trusting that we have clarified your doubts, we remain, . . .
29. It's a true fact that we sent the order the 1st. of March.
30. To our understanding, you sent your letter before our latest catalog arrived.
31. Thanks for letting us know this situation.
32. While looking forward to hearing from you, we remain, . . .
33. Your note was one of the most distressing missives I've had sent to me for a long time.
34. Please be informed that should the situation change we will certainly advise you.
35. I would deeply appreciated being granted the opportunity to acquaint you with our facilities.
36. We are sorry to communicate you that we cannot fill your letter.
37. Believe me, we are grateful that you took so much of your valuable time to advise us of our mistake.
38. It gives training in applying management techniques. And how to interpret production costs.
39. I received your letter on June 22, and it was immediately sent by me over to the sales department.
40. On arriving in New York, his friends met him.
41. Young and inexperienced, the work seemed easy for him.
42. Being in a run-down condition, we were able to buy that rig cheap.
43. I met him several years ago. Coming from Mexico.
44. He was an interesting man, a traveler. Who had been all over the world.
45. Her letters are well written, they are the best of the lot.

## Key to Review of Structure and Mechanics

1. We are sorry that we cannot solve these problems. However, we assure you that they will not occur again.
2. He claimed that he had already checked out.
3. I'll never forget how he helped my friend and me.
4. The problems of this hotel are not easily solved.
5. It's people like you and me who are hurt by inflation.
6. Neither one of us intends to go to the meeting.
7. Of course, everyone is entitled to his (her) own opinion.
8. He was head of the company for ten years, and the hotel thrived under his leadership. OR During the ten years that he was head of the company, the hotel thrived.
9. We are proud to have her and her father with us.
10. I am looking forward to doing more business with you.
11. It is through good friends like you that we learn about the inefficiencies that creep into our business.
12. I have just finished reading your letter, and I appreciate your kind remarks.
13. You said your accommodations were different from those you were promised.
14. As you come into the entrance of our hotel, you will notice a large flower shop on the right.
15. As you ride around the city, you will be impressed by the buildings.
16. Thank you for informing me about this matter.
17. He has been here a long time.
18. It is our intention to make our guests' stay as comfortable as possible.
19. They arrived in our office late, and the receptionist wouldn't take their names.
20. Because I was ill, she substituted for me.
21. Shortly after he came to work, he dictated two letters to me.
22. We tried to solve this problem in the proper manner.
23. This matter is not a simple one to solve.
24. I'll think about this matter and let you know my decision later.
25. We will make every effort to comply with your request, regardless of expense.
26. It was important that we leave early.
27. Because he knew Spanish, we were able to talk about Spain.

28. I hope we have clarified your doubts. Very truly yours, ...
29. We sent the order March 1.
30. We assume you sent your letter to us before you received our latest catalog.
31. Thank you for informing us of this situation.
32. I look forward to hearing from you. Sincerely, ...
33. I was distressed by your recent note.
34. If the situation changes, we will certainly let you know.
35. I would like to acquaint you with our facilities.
36. Unfortunately, we cannot fill the order sent with your recent letter.
37. Thank you for taking the time to let us know about our mistake.
38. It gives training in applying management techniques, and in interpreting production costs.
39. I received your letter of June 22, and immediately sent it to the sales department.
40. His friends met him when he arrived in New York.
41. Since he was young and inexperienced, the work seemed easy.
42. We were able to buy that rig at low cost because it was in a run-down condition.
43. I met him several years ago when we were coming from Mexico.
44. He was an interesting man, a traveler who had been all over the world.
45. Her letters are well written. They are the best of the lot.

## Appendix: Sample Letters

*In the text, the block letter style of business correspondence has been used for all letters. These sample letters illustrate the paragraph style of correspondence. Both are correct and can be used interchangeably.*

### Lesson One: A Memo

To: Val Chang  
From: Luis Moe

Date: January 5, 19—  
Re: Important staff meeting

Immediately contact all salespersons. It is imperative that all who are in town attend. Follow up telephone calls with memos. Report attendance to me as soon as possible.

**Lesson Two: A Letter of Request**

Dear Mr. Cole:

Although we have never met, I have known of your fine work at Pulchritude Products for a long time. My name is Jacques Dumas, sales manager of Tresor Cosmetics. Since we share similar positions in similar companies, I thought that on my upcoming business trip to New York, we could both benefit from a meeting at your plant.

I will arrive in New York on Wednesday, March 5, and I will be staying at the Ambassador Hotel until March 14. If it is convenient, I would like to visit your offices and plant on Tuesday, March 11.

I look forward to meeting you personally very soon. In the meantime, please accept my best wishes.

Cordially,

**Lesson Three: A Reply to a Request**

Dear Jim,

It was good to hear from you once again. Preparations are already underway to welcome you and Jones when you arrive in California on January 6. Our staff has been hard at work to create an imaginative campaign to launch *Magic Mask*, and we are eager to share our ideas with you.

As you requested, we have been able to reserve a double suite in the same hotel you and Jones stayed in last year. The reservations will be confirmed directly by the hotel. You will be hearing from them several days before you leave New York.

I have notified all the department heads of your visit, and we have scheduled meetings with major retailers here on the West Coast. The response so far has been enthusiastic, and our new *Magic Mask* campaign should be just as successful as the *Adonis* campaign was last year.

If there is anything else I can do for you, please let me know. I will meet you and Jones at the airport on Sunday evening, January 6, at 11:10. Have a good flight!

Regards,

**Lesson Four: A Letter of Inquiry**

Dear Sir/Madam:\*

Last week I was impressed with your television commercial, entitled "Before and After," advertising your new product, *Magic Mask*. Will you kindly send me detailed information about the *Magic Mask* treatment—how it works, when and where I can purchase it, and the cost.



I have called several stores in my area, but none of them have the product in stock yet. However, if *Magic Mask* does all you claim it will, I would be willing to try it. I frequently give lectures, book reviews, and interviews on television, so it is important that I photograph well.

Your advertisement sounds convincing. I hope it does not exaggerate the "magic" in *Magic Mask*.

Sincerely,

*\*When you do not know if the recipient of your letter is male or female, the salutation can be written, "Dear Sir/Madam."*

#### **Lesson Five: A Reply to a Letter of Inquiry**

Dear \_\_\_\_\_:

Your letter of April 10 indicates that you certainly are keeping up with news of our market. Yes, we do intend to expand our sales force in Canada.

At the present time, however, we are in the process of reorganizing our sales areas, and until they are clearly defined and our salespeople reassigned, we are not in a position to add to our staff. Undoubtedly we shall be taking on more help, as soon as our needs become clear.

We were impressed by your letter and your experience. All I can say now is that you are high on our list of prospects, and that we will contact you as soon as possible, perhaps within a month.

Sincerely,

#### **Lesson Six: A Sales Letter**

Dear \_\_\_\_\_:

No doubt by now, you and the members of the Park Country Club have heard about our new facial product, *Magic Mask*. The demonstrations you have seen on television are *not* exaggerated. The results speak for themselves, as hundreds of satisfied customers can testify.

During the month of April, we are offering special demonstrations to women's groups that are interested in seeing how this new formula works. If your group would like to be on our list, we will be happy to send a beautician who will give a demonstration of this sensational new beauty treatment.

Simply fill out this postage-free card and send it to my office, or telephone me at (714) 555-3999, extension 200.

Sincerely yours,

**Lesson Seven: A Letter of Information**

Dear Ms. Chan:

You must have been eavesdropping at our conference last Thursday! We were discussing the possibility of sending a representative to look over the market in mainland China, with the idea of opening a Far Eastern sales office. Today, I received your letter suggesting that you would like to include China in your sales territory. Frankly, it could not have arrived at a more opportune time.

It certainly is to your advantage that you understand the language and customs of China. Another point in your favor is your excellent sales record in the Hawaiian Islands. Of course, as a foreign representative, both your salary and commissions will increase. We will also reimburse you for your living expenses and assume the responsibility of finding pleasant living quarters for you in Shanghai. Another incentive is a two-month vacation every year.

We would like to begin this operation in a few months. I suggest that you report to our office within ten days to discuss details. I hope we can come to a satisfactory agreement. Just give me a call a day or so before you arrive so I can schedule time for our meeting.

Sincerely yours,

**Lesson Eight: A Letter of Complaint**

Dear Sir/Madam:

Enclosed is a photocopy of my check for \$23.20, sent November 2, for full payment of two fruitcakes advertised in the November issue of *Country Cookery*. The cakes were priced at \$10.00 each, plus tax and handling.

Only one cake arrived on December 3, and it is smaller and less attractive than the fruitcakes illustrated in your magazine ad. I planned to give these cakes as Christmas gifts, and I am disappointed with your service and the quality of your product. Do not bother to send another cake at this late date. Just refund half the amount of my check, a total of \$11.60.

Sincerely yours,

**Lesson Nine: A Letter of Application**

Dear Mr. Brown:

Ms. Betty More, the supervisor of your accounting department, suggested that I write to you about a position as a secretary in the executive offices of East Seas Import-Export Company.

For the past three years, I have been the private secretary to Mr. John Harrington, vice-president of the Harrington and Sons Import-Export Company in London. In that position, I handled all correspondence in English and Spanish. I am also fluent in French, and I am currently studying Japanese. Now that I have returned to the United States, I would like to continue in the same type of work.

The enclosed résumé gives details of my education, experience, and interests. You will see that for four years I was the executive secretary to the foreign director of the Extol Petroleum Company in New York. Before that, I worked as a secretary for the accounting department of Stanton University, while I was attending school there.

I hope you will consider my application and will call me for an interview at your convenience. My telephone number is 555-2452.

Yours very truly,

*Lesson Ten: A Reply to a Letter of Complaint*

Dear Mr. Long:

Thank you for your letter of February 22.

I am indeed sorry to hear that you and your friends were disappointed with the service in our Terrace Room. I have discussed the matter with the manager of the restaurant, and he explained that due to staff absences, service was unavoidably slow, and, unfortunately, below our standards. I assure you that we have since hired additional waiters, waitresses, and kitchen personnel, who have helped to make the restaurant run far more smoothly.

Although first impressions are long lasting, I hope you will give us the opportunity to show you what a fine restaurant the Terrace Room really is. I am happy to invite you and three of your friends as our dinner guests the next time you are in town.

I hope to have the pleasure of meeting you personally when you again visit the Terrace Room.

Sincerely,

*Lesson Eleven: A Reply to a Letter of Complaint*

Dear Mr. \_\_\_\_\_:

Your letter of June 4 has just been brought to my attention. I agree with you that at first glance, the amount of your hotel bill seems excessive. Upon investigating, however, I found that the charges on your bill are accurate.

Your check-out time was clocked at 3:15 P.M. According to the notice posted in your room, departure time is twelve noon. However, since

you did not occupy the room all day, I am sending you a refund of twenty dollars along with this letter.

As far as the telephone calls are concerned, I cannot make any deductions, since the charges are made directly by the telephone company. I checked with the overseas operator, and she verified the figures. Your calls to London were made during prime time. The date, hour, and charge for each call is correctly listed on your bill.

I hope this clarification will help to restore your confidence and satisfaction with our hotel. I look forward to the pleasure of having you as a guest when you return to this city.

Cordially,

**Lesson Twelve: A Letter of Invitation/A Sales Letter**

Dear \_\_\_\_\_:

Circle the date November 20 on your calendar. The time: 8:00 P.M. The place: the lobby of the Elite Hotel, which is located on the corner of Park and Lake Streets. The occasion: a preview of the most elegant hotel in the city.

At eight o'clock in the main lobby, we will unveil the mural commissioned especially for the Elite Hotel, painted by the famous artist, Tondonato. Afterwards, you may join the guests in a guided sightseeing excursion throughout the hotel. A highlight of your tour will be Le Club, a rooftop entertainment complex featuring tennis courts, saunas, several swimming pools, and an intimate bistro with a fantastic view of the city skyline. You may follow our map and stroll along fragrant garden paths, admiring the lush and rare landscaping. Or, you may choose to inspect displays in the many shops and boutiques in our lobby.

At ten, there will be dining and dancing in Le Club and in all four dining rooms on our Mezzanine level until the small hours of the morning.

We look forward to seeing you.

Cordially,

**Lesson Thirteen: A Reply to an Oversight**

Dear Fred,

Watch the mails for the special delivery of the *Composite Catalog*, which is on the way. In fact, it may arrive before this note.

When I called the New York office about the oversight, Ted said that this is the first time the manual has not been included with the shipment.

He assured me it would be sent special delivery and go out on the first available plane.

Please call me to confirm its arrival.

Best regards,

#### *Lesson Fourteen: A Reply to an Order*

Dear \_\_\_\_\_:

Your order of July 20 is being delayed, awaiting your approval. We are unable to send the articles you have ordered at the prices listed in last year's catalog. Because of an increase in production costs, the price list has changed, as indicated in our new catalog, which is enclosed for your convenience.

Your order follows, along with the new prices for each item:

#42-610	1 pr. pewter candlesticks	54.99
#63-068	3 bath towels (blue) @ 9.95	29.85
#72-395	3 hand towels (navy) @ 4.95	14.85
#96-405	4 double sheets, Tahiti pattern @ 7.50	30.00
		<hr/> 129.69
	postage and handling	5.75
	sales tax	9.08
	total	<hr/> 144.52

We are holding your check for 108.65 until we hear from you. If you want the above listed articles, you may send a check for the balance, 35.87.

Sincerely,

#### *Lesson Fifteen: A Collection Letter*

Dear \_\_\_\_\_:

Assuming that your failure to pay your balance of \$325.00 is an oversight, we are enclosing a duplicate of your bill.

This account has been pending since January, and it is now three months overdue.

We hope to receive your check for \$325.00 by return mail as soon as possible. If there is any problem, kindly let us know.

Sincerely,

## **Phần B Tiếng Việt**

<b>Bài</b>		<b>Trang</b>
1	Tôi Có Thể Hỏi Xem Ai Đang Gọi Điện Thoại Được Không	125
2	Chúng Ta Hãy Tự Tổ Chức	130
3	Một Cuộc Họp Bàn Kế Hoạch	136
4	Xin Vui Lòng Cho Chúng Tôi Biết	141
5	Văn Phòng Tốc Ký	145
6	Quảng Cáo Sáng Tạo	151
7	Giữ Cho Các Thương Vụ Hoạt Động Tốt	155
8	Một Vấn Đề Ngoại Giao	160
9	Họp Cầu Lạc Bộ	165
10	Một Bài Học Về Thư Tín	170
11	Cảm Ơn, Mời Đến Lại	177
12	Các Quyết Định Khó Khăn	181
13	Đừng Bao Giờ “hối Tiếc Khi Thông Báo”	187
14	Công Việc Như Thường Lệ	192
15	Nhiệm Vụ Trên Hết	197

# TÔI CÓ THỂ HỎI XEM AI ĐANG GỌI ĐIỆN THOẠI ĐƯỢC KHÔNG

## ĐÀM THOẠI

*(Sue, thư ký của Ô. Moe trả lời điện thoại)*

**SUE:** Chào ông, đây là văn phòng của Ô. Moe, công ty Pulchritude Products.

**GIỌNG NÓI:** Đây là văn phòng Nữu Ước. Ô. Cole muốn nói chuyện với Ô. Moe.

**SUE:** Ô. Cole à? Xin vui lòng báo cho ông ấy biết là hiện giờ Ô. Moe không có mặt ở văn phòng. Tôi là thư ký riêng của ông ấy. Thưa Ô. Cole có muốn nhắn gì lại không ạ?

**GIỌNG NÓI:** Chờ một phút. Xin vui lòng giữ máy.

**COLE:** Chào cô. Jim Cole đây. Cô nói là Moe hiện không có mặt tại văn phòng à?

**SUE:** Dạ không. Thưa Ô. Cole, ông ấy hiện không có ở đây, nhưng tôi nghĩ là ông ấy cũng sắp về đến thôi. Tôi có thể ghi lại lời ông nhắn được không?

**COLE:** Vâng được. Tại sao ông ấy không trả lời thư cho tôi?

**SUE:** Thư của ông à? Thưa Ô. Cole, tôi không nhớ là đã có nhận được thư của ông trong khoảng thời gian gần đây.

**COLE:** Thư về chuyến thăm viếng của chúng tôi xuống dưới đó cuối tuần này.

**SUE:** Cuộc thăm viếng của ông à? Cuối tuần này à?

**COLE:** Cô là thư ký riêng của Ô. Moe phải không? Thế ông ta không nói gì về việc thu xếp cho một cuộc hội thảo hay sao?

**SUE:** Thưa không, Ô. Cole ạ. Chúng tôi chưa nhận được thông báo gì của ông cả. Thư từ đi chậm vì các ngày nghỉ lễ. Chúng tôi chẳng nhận được gì từ văn phòng của ông cả trong suốt hai tuần qua.

**COLE:** Kỳ thật. Tôi có một bản sao ở đây. Chúng tôi đã gửi thư đi cách đây tám hôm. Jones và tôi sẽ xuống nói chuyện về việc phát triển mặt hàng mới. Chúng tôi muốn Ô. Moe tổ chức các buổi họp mặt với nhóm nhân viên bên cô tại nhà máy và với các chi nhánh và cửa hàng của chúng ta.

**SUE:** Tôi sẽ chuyển lời nhắn của ông đến Ô. Moe ngay khi ông ấy về đến, Ô. Cole ạ. Khi nào thì ông đến?

**COLE:** Chủ nhật tới. Chúng tôi đã đăng ký chuyến bay TWX số 787, đến lúc 11 giờ tối.

**SUE:** Thế về vấn đề giữ phòng ở khách sạn thì sao?

**COLE:** Ồ! vâng. Xin vui lòng giữ chỗ y như năm ngoái cũng khách sạn đó, cũng phòng đặc biệt đó, nếu được. Cô nhớ nhắn Ô. Moe điện thoại ngay cho tôi khi ông ta về đến.

- SUE:** Lẽ dĩ nhiên rồi, thưa Ô. Cole, thế ông vẫn có mặt tại văn phòng cho đến trưa phải không ạ?
- COLE:** Vâng, thì tôi phải quanh quẩn ở đây cho đến khi ông ta gọi.
- SUE:** Thế thì tốt quá. Xin ông dừng phiên, Ô. Cole ạ. Chúng tôi sẽ quan tâm tới đa đến sự việc này. Ông sắp nghe Ô. Moe gọi điện đến ông thôi.
- COLE:** Cảm ơn. Tôi tin tưởng nơi cô. Chúng tôi cũng sắp gặp cô rồi. Chào cô.
- SUE:** (nói với người phụ tá) Ủi chà, chuyện này cấp rập quá có phải không? Ô. Moe đâu rồi? Ông ấy vẫn cho tôi hay trước mỗi khi ông ta đến trễ. Được tôi mong sao ông ta sắp vào thôi. Thoạt đầu Ô. Cole có vẻ không được vui cho lắm, nhưng sau đó có vẻ tươi tỉnh hơn đôi chút.
- EVE:** Thế thì có lợi cho bạn rồi. Thư ký riêng đừng làm cho thủ trưởng phải thất vọng. Điều đó có nghĩa là phải khéo ứng xử phải không nào.

## TỪ VỰNG

accommodations: chỗ ăn ở  
 anangements: thu xếp, sắp đặt  
 branches: chi nhánh  
 conference: hội nghị  
 copy: bản thảo  
 discretion: thận trọng  
 outlets: cửa hàng  
 plan: nhà máy  
 promotion: khuyến mại, xúc tiến  
 pulchritude: vẻ đẹp  
 suite: phòng đặc biệt ở khách sạn  
 tactful: khéo xử, lịch thiệp, tế nhị

### CÁC CÂU NÓI THÔNG DỤNG

A. M. (Ante Meridiem): về buổi sáng  
 book reservations: đăng ký giữ chỗ  
 close call: chuyện cấp rập, suýt nguy đến tính mạng  
 give someone a ring, to telephone: điện thoại  
 let (someone) down: làm (cho ai) thất vọng  
 let (someone) know: cho (ai) hay  
 P. M. (Post Meridiem): quá trưa, chiều, tối  
 running late: đi trễ  
 set up a meeting: tổ chức một buổi họp mặt  
 stide around: quanh quẩn đầu đó  
 take a message: ghi lại lời nhắn  
 take care of: săn sóc ai  
 this end: mục tiêu hàng  
 what about .....: thế về ..... thì sao?

## THẢO LUẬN

- Người thư ký luôn luôn thận trọng khi trả lời điện thoại. Bạn có nghĩ là Sue đã thận trọng khi trả lời rằng Ô. Moe không có mặt tại văn phòng? Hãy tưởng tượng bạn là Sue. Bạn sẽ cho câu trả lời nào sau đây là thích hợp?
  - Ông ta đến trễ sáng nay
  - Tôi không biết hiện giờ ông ta đang ở đâu
  - Ông ta hiện không có ở đây
  - Ông ta vừa đi ra ngoài trong chiếc lát
  - Ông ta bận họp
- Hãy tưởng tượng bạn là Ô. Cole. Bạn sẽ nghĩ ra sao về Sue: thân mật, không thân mật, lạnh lùng?
- Người ta có thích được gọi bằng tên không, như "vâng, thưa Ô. Cole"?



4. Người thư ký trả lời điện thoại nói, "văn phòng Ô. Clark đang nói đây", người gọi điện trả lời, "một văn phòng biết nói à? thật kỳ lạ." Thế cô ta nên trả lời điện thoại như thế nào?

## A. BÀI TẬP THAY THẾ

Bạn hãy thay thế mỗi từ hoặc cụm từ sau đây theo mẫu câu

*May I take a message?*

Thí dụ: *She*

*May she take a message?*

1. May I take a message?

she

call you back

send

give you a ring

telegram

can

2. Does Mr. Cole want to leave a message?

give me

Does n't

Sue

her number

information

would she like

3. You are going to be in the office until noon, are not you?

he is ..... is n't he

Sue is ..... she.

out of

three

Mr. Cole

all morning.

## B. CẤU TRÚC

1. Hãy xem các câu sau đây:

1. A. I will give your message to her.  
B. I will give her your message.
2. A. please send your latest catalog to us.  
B. please send us your latest catalog.

Các câu 1A và 2A có cấu trúc: động từ \_ bổ ngữ \_ cụm từ bắt đầu bằng một giới từ (to + người).  
Các câu 1B và 2B có cấu trúc: động từ \_ đại từ \_ gián tiếp \_ bổ ngữ.

Chúng ta dùng một đại từ gián tiếp để chỉ "to whom" (tới ai) hay "for whom" (cho ai) một việc được thực hiện. Hai cấu trúc này được sử dụng với các động từ như: give, tell, lend, send, show và read.

Với các động từ explain, say, speak và report chỉ sử dụng cấu trúc A. Ví dụ: Mr. Moe explain the letter to me.

Với động từ ask, chỉ sử dụng cấu trúc B. Ví dụ: she asked her a question.

Hãy tham khảo các thí dụ trên đây và viết các dùng một đại từ gián tiếp. Hãy đoán chắc là bạn đổi được từ cấu trúc A sang cấu trúc B.

- a. She handed the file to Sue.
  - b. Sue always tells the truth to Mr. Moe.
  - c. Did she send a telegram to Mr. Cole?
  - d. Eve read the letter to Sue.
  - e. Don't lend money to the children.
2. Các câu sau đây trích từ bài đàm thoại "diễn tả một mệnh lệnh một cách lịch sự, phải ngầm hiểu là có chủ từ 'you'".

Hold the line, please.

Don't worry.

Đưa vào các ví dụ trên, bạn hãy viết các câu yêu cầu một người:

- a. To give your boss a message.
  - b. To postpone a meeting.
  - c. Not to call before seven A. M.
  - d. To answer your letter soon.
3. Tất cả các câu sau đây đều diễn đạt một hoạt động trong tương lai:

I will give him your message. (will hay shall diễn tả thì tương lai)

We are arriving Sunday. (are arriving được sử dụng với một ngày trong tương lai)

You are going to stay on your office until noon, are not you? (cụm từ going to chỉ thì tương lai)

Bạn hãy viết các câu dùng các động từ arrive (đến), stay (ở lại), và visit (thăm) theo ba mẫu khác nhau để diễn tả một hành động sẽ xảy ra trong tương lai.

## C. CHẤM CÂU.

1. Bạn hãy lưu ý đến các cách viết tắt trong bài đàm thoại: I'm, isn't, you're, he'll, let's.

Dấu ' trong các chữ này thay thế cho các mẫu từ còn thiếu. Các cách này thường chỉ sử dụng trong câu chuyện hàng ngày chứ ít khi được sử dụng trong giao dịch thương mại.

Dấu ' còn dùng để chỉ sự sở hữu: Mr. Moe's secretary (thư ký của Ô. Moe), the boss's briefcase (cái cặp của ông chủ), the Board of Directors' meeting (buổi họp của Hội Đồng Quản Trị).

Cũng lưu ý là dấu ' đứng trước chữ s trong các từ số ít (ví dụ như Moe's, boss's), nhưng lại đứng sau chữ s trong các từ số nhiều (Directors').

Dấu ' cũng có thể được dùng để thay thế các số về ngày được viết tắt.

Ví dụ: Oldtimers still talk about the flood of '21 (những người dân kỳ cựu vẫn còn nói về cơn lụt năm 1921).

Hãy chấm câu đúng các câu sau đây bằng cách thêm các dấu ' cần thiết.

- a. Isnt it the employers duty to secure his employees rights?

- b. Arent there two rs in "correspondence"?
- c. Shell soon be eighty years old, because she graduated in 28.
- d. The company is giving a childrens christmas party.
- e. Sue, were going to leave at 2 o clock
2. Trong các câu sau đây, câu hỏi được thêm vào câu nói. Dấu phẩy được sử dụng để bắt đầu phần đuôi cuối câu.

You are Mr. Moe's secretary, aren't you?  
He's not there, is he?

(Hy vọng trả lời "Vâng")  
(Hy vọng trả lời "Không")

Hãy hoàn tất các câu sau đây, dùng câu hỏi đuôi. Hãy chấm câu thật đúng.  
Lưu ý đến các dấu lược "" và chữ viết hoa!

- a. you wont be in your office on saturday will you
- b. he hasnt left yet has he
- c. that was a close call! wasnt it
- d. mr Moe is Sues boss isnt he
- e. it pays to be tactful doesnt it

## D. THƯ TÍN

### 1. Bản Ghi Nhớ

Hầu hết các công ty đều có các mẫu dùng để liên lạc văn tất giữa các văn phòng với nhau. Mẫu đơn giản:

*BẢN GHI NHỚ*

*Ngày 5/1/19 \_\_ Giờ: 9:15 sáng*

*Gửi: Luis Moe*

*Từ: Jim Cole, Market Mgr. N.Y.*

*V/v: Điện thoại gọi. Phải trả lời ngay lập tức. Cole bận tâm. Thư ông ta gửi đi đã được tâm ngày mà không có hồi âm.*

*Chủ Đề: Viếng thăm các nhà máy và văn phòng Cal. Cole và Jones sẽ đến ngày chúa nhật, 8/1, chuyến TWX hồi 11:07 tối.*

*Mục đích: Tổ chức các buổi họp mặt với tất cả trường phòng ban và của hàng đại lý. Hoạch định đồng bộ hóa việc phát triển và tiếp thị "Magic Maská (Mặt nạ diệu kỳ)*

### 2. ĐIỆN TÍN

Điện tín được sử dụng vì nhiều lý do khác nhau. Thoạt đầu điện tín được sử dụng để tạo sự quan tâm cấp thời khi không thể gọi điện thoại được. Có nhiều mẫu điện tín. Đảm bảo bạn điền được tất cả mọi chi tiết được yêu cầu: ngày, loại thông tin, tên và địa chỉ đúng của người nhận và tên, địa chỉ và số điện thoại của người gửi.

Western Union Telegram  
South City, Ca.  
3/1/19\_\_

James Cole

Công ty Pulchritude Products  
65 Exchange Street  
New York, N.Y., 10007

*Đang ký giữ phòng tại khách sạn Grand vào ngày 8/1, phòng đôi đặc biệt  
năm mươi đô la. Hẹn gặp ông tại sân bay.*

Luis Moe

## E. BÀI TẬP

### 1. Nói (với một bạn cùng lớp)

- Sue trả lời điện thoại. Có một người đàn ông nói là ông ta muốn nói chuyện với Luis Moe. Ông ta cho biết tên và nói ông ta là bạn cũ của Ô. Moe. Sue không nhận ra được tên ông ấy và hỏi lý do của cuộc điện thoại. Ông ấy trả lời là ông ấy có một vấn đề quan trọng để thảo luận. Cô ấy hỏi ông ta đại diện cho công ty nào, nhưng ông ấy chỉ nói đó là một công ty quan trọng. Sue nói là Ô. Moe đang bận họp và Ô. Moe sẽ gọi điện cho ông ấy nếu ông ấy để số điện thoại lại. Ông ta từ chối làm việc này và nói là ông ta sẽ gọi điện lại. Sau đó, cô ta kiểm chứng với Ô. Moe. Ô. Moe cũng không nhận ra được tên ông ấy.
- Bạn hãy gọi một đường hàng không hay một đại lý du lịch để hỏi thăm tin tức về các chương trình du lịch trong kỳ nghỉ của bạn. Bạn hãy hỏi chi tiết cụ thể về: giá cả (một vòng và trọn chuyến), giờ khởi hành, giờ đến, loại tua (thường và tham quan), chuyển bay thẳng hay có ghé qua nơi nào, và bất cứ mọi thông tin cần thiết nào khác.

### 2. Viết

Là Luis Moe, bạn hãy viết một bản ghi nhớ cho Val Chang, người phụ tá của bạn, bản về cuộc thăm viếng của Ô. Cole. Trong bản ghi nhớ của bạn, hãy bảo cô Chang tổ chức một buổi họp của nhân viên vào hồi bốn giờ ngày hôm nay trong phòng họp của bạn, và thông báo cho nhân viên bằng điện thoại và theo sát với bản ghi nhớ. Điều quan trọng là tất cả nhân viên đều phải có mặt.

2

## CHÚNG TA HÃY TỰ TỔ CHỨC

### ĐÀM THOẠI

SUE:

Chuyện gì đã xảy ra cho ông Moe? Ông ấy thường đến đúng giờ mà. Tôi đã gọi cho bà vợ ông ấy, và bà ấy nói rằng ông Moe đã đi một tiếng đồng hồ rồi. Tôi bắt đầu lo đây. (Lua thơ buổi sáng ra). Eve, nhìn kia! nó đây rồi! Thư của Ông Cole. (Cô ta mở thư ra và đọc). Ông ta sẽ đến đây vào chúa nhật này cùng

với Jones. Ông ta cũng đã đính kèm một danh sách đề nghị và chương trình buổi họp.

EVE: Có lẽ chúng ta phải làm luôn chúa nhật.

SUE: Vâng, có lẽ như thế. Chúng ta hãy bắt tay vào và tổ chức dữ kiện đi.

EVE: Tôi vừa mới vô hồ sơ các bản báo cáo quảng cáo sáng nay.

SUE: Thế còn về dữ kiện thương mại thì sao?

EVE: Tôi có thấy hồ sơ đó hôm qua. Nó nằm ở đâu đây. Tôi sẽ kiểm tra xem. (Cô ta quay trở ra từ phòng lưu hồ sơ). Nó không nằm trong hồ sơ.

SUE: Chúng ta phải tìm cho ra. Đó là dự án đặc biệt của ông Moe. (Eve vừa đi ra, thì ông Moe bước vào, kéo lê chiếc áo ngoài. Ông ta ngồi phịch xuống ghế).

SUE: Ông Moe kia! Chuyện gì xảy ra nào. Ông trông mệt mỏi quá. Ông đã gặp tai nạn gì chăng?

MOE: Ồ, chẳng phải vậy đâu. Tôi vừa mới bị kẹt nửa tiếng đồng hồ trên xa lộ. Rồi đến khi đi đến văn phòng lại bị kẹt mất mười lăm phút trong thang máy nữa.

EVE: (Chạy xộc vào, không nhìn thấy ông Moe) Tôi tìm ra rồi. Bây giờ những hồ sơ nào khác chúng ta cần cho buổi họp nào?

MOE: (Ngồi đây) Buổi họp? Buổi họp nào?

EVE: Các buổi họp mà chúng ta phải tổ chức cho ông Cole và ông Jones.

MOE: Cole? Jones? Họ? Ở đây?

SUE: Ông Cole có điện thoại cách đây nửa tiếng. Họ sắp đến đây vào ngày chúa nhật. Ông ấy đang chờ ông gọi điện lại. Đây này, bức thư của ông ấy giải thích rõ mọi điều.

MOE: Đó là tất cả những gì tôi cần để giải quyết mọi vấn đề của tôi ... nhân vật quan trọng.

SUE: Cái ông cần là một tách cà phê ngon. Eve, nhờ em đi lấy cho ông Moe một ít cà phê. (Cô theo ông Moe bước vào phòng làm việc của ông ấy. Có một người đàn ông đi vào phòng tiếp khách, khi Eve mang cà phê trở vào)

EVE: Chào ông, tôi có thể giúp gì cho ông không?

Người đàn ông: Bà có chào đón tất cả khách đến bằng một tách cà phê à?

EVE: Không phải vậy đâu. Đây là cà phê của ông Moe.

Người đàn ông: Tên tôi là Tate. Cô thư ký có đề nghị tôi nên ghé qua vào khoảng 9:45'. Đây là tấm danh thiếp của tôi.

EVE: Xin mời ông ngồi. Tôi sẽ đưa tám danh thiếp cho cô Sue. (Eve đi ra, và Sue đi vào ngay lập tức tay cầm tám danh thiếp)

SUE: Xin chào, ông Tate. Ông là đại diện của IDA phải không? rất tiếc hôm nay chúng tôi có chuyên khẩn cấp. Tôi e rằng hôm nay ông Moe quá bận không tiếp bất kỳ một ai. Ông có thể thu xếp trở lại vào lúc khác được không?

TATE: Tôi nghĩ là được thôi. Tôi có mang theo một tập hồ sơ về công trình của tôi. Đó là một kiểu trình bày mới về mỹ phẩm.

- SUE:** (Liếc nhìn qua các hình ảnh) Ông Tate à, những thứ này trông là quá, thật tuyệt vời! bộ ông vẽ đặc biệt cho chúng tôi à?
- TATE:** Tôi đã thuộc nằm lòng các sản phẩm của hãng cô rồi.
- SUE:** Xin ông vui lòng để chúng lại đây nhé. Ông Moe đang tìm kiếm một cái gì mới mẻ. Các thứ này thật quyến rũ. Thế ông tự sáng chế ra à?
- TATE:** Ông anh vẽ tôi vẽ mẫu. Anh ấy là chủ hãng. Tôi thì chụp hình. Tôi từng là họa sĩ đấy.
- SUE:** Tôi thì cho là ông không phải là người đã từng làm cái gì đâu. Các tác phẩm này thể hiện một tài năng phong phú. Tôi sẽ liên lạc với ông ngay khi ông Moe xem qua. Ông ấy muốn có một cái gì mới mẻ và khác lạ, và những thứ này có thể đáp ứng được rồi.

## TỪ VỰNG

accident: tai nạn,  
advertising: quảng cáo  
appointment: cuộc hẹn  
attacheé: đính kèm  
(business) card: (danh) thiếp  
commercials: quảng cáo  
compose: sáng tác  
data: dữ kiện  
  
emergency: cấp cứu  
exhausted: mệt mỏi  
file: hồ sơ  
firm (n): hãng  
freeway: xa lộ  
illustration: hình ảnh,  
tranh minh họa  
meeting: hội họp  
organize: tổ chức  
portfolio: tập hồ sơ  
presentation: trình bày, giới thiệu  
project (n): dự án  
representative(n): đại diện  
report (n & v): báo cáo  
schedule: chương trình, tiến độ  
slump (v): ngồi phệt xuống  
sort (v): chọn lựa, phân loại  
stall (v): kẹt  
suggestion: đề nghị

## CÁC CÂU NÓI THÔNG DỤNG

drop by: tiện ghé qua thăm  
get in touch: liên hệ, tiếp xúc với ai  
have in mind: ghi nhớ  
I'd better + verb: tôi nên + động từ  
it looks that way: có vẻ như vậy  
let's get busy: chúng ta hãy làm việc  
organized: tự tổ chức  
may I help you?: Tôi có thể giúp Ông (Bà)  
được chăng?  
that's all I need: Đó là tất cả những gì tôi cần  
VIPs (Very Important People): Nhân vật quan trọng  
yếu nhân,

## THẢO LUẬN

1. Là một thư ký điều hành, Sue có chịu trách nhiệm tổ chức công việc cho thủ trưởng của cô ấy không?

2. Tại sao một vị thủ trưởng phải cho thư ký riêng của mình biết đủ thông tin về công việc làm ăn của ông ấy?
3. Sue có biết về loại hình quảng cáo mà ông Moe đang tìm kiếm không?
4. Bạn hãy thảo luận về sự tế nhị của Sue khi giao tiếp với ông Tate. Ông ta ra vẻ vui vẻ hay thất vọng?

## A. BÀI TẬP THAY THẾ.

Bạn hãy thay thế mỗi từ hay cụm từ sau đây trong câu mẫu

1. His secretary suggested that I drop by this morning

she	bring this material
asked	today
come	call up

2. Did you make them especially for us?

these	design (v)
the advertisements	the artist
the TV specials	our products

3. Coming up to the office, I was stalled in the elevator.

returning	trapped
coming down from	locked
recreation room	stuck

## B. CẤU TRÚC

1. Bạn hãy đổi các câu sau đây sang câu hỏi.

Ví dụ: You had an accident. Did you have an accident?

- a. He brought along his portfolio.
- b. They set up the meetings.
- c. Sue says she will call him later.

2. Bạn hãy trả lời các câu hỏi sau đây, trước tiên khẳng định, sau đó phủ định.

Ví dụ: Did you file the reports this morning? Yes, I file the reports this morning. No, I didn't file the reports this morning.

- a. Did Sue tell him to come back?
- b. Did you throw out that letter?
- c. Did he leave a phone number?

3. Bạn hãy xem các câu này:

He arrives in the office on time.  
 He usually arrives in the office on time.  
 He always arrives in the office on time.  
 He never arrives in the office on time.

Ý nghĩa các câu này thay đổi như thế nào khi chúng ta thêm các trạng ngữ usually, always hay never? Các từ này có diễn tả một điều gì đó rõ ràng hay mập mờ gì không?

Từ danh sách sau đây, bạn hãy chọn một trạng ngữ thích hợp cho các câu bên dưới.

seldom  
never  
sometimes

always  
often  
frequently

occasionally  
generally  
usually

- a. I (not often) work in the file room.
- b. We (once in a while) bring our lunch.
- c. She (not ever) takes dictation.
- d. We (very frequently) come early and stay late.
- e. (he (without fail)) returns our calls.
- f. We (now and then) take a day off.
- g. We (must of the time) take a break for coffee in the morning.

## C. CHẤM CÂU.

Dấu gạch nối chia các từ ở cuối một dòng. Lưu ý là các từ chỉ bị chia cắt giữa các âm tiết, ví dụ như after-noon. Đừng chia cắt các từ chỉ gồm một âm tiết hay các từ có đuôi ở chữ cái (thought, Index, tên riêng của người và nơi chốn (Marguerite, San Francisco) hay ngày tháng (July, 1776).

Trong bức thư bạn đang đánh máy, tất cả các từ sau đây sẽ hiện ra cuối một dòng. Bạn hãy quyết định xem từ nào có thể dùng gạch nối và tiếp tục vào dòng kế. Sử dụng dấu gạch nối khi cần. Bạn có thể dùng một cuốn từ điển để kiểm tra âm tiết của từ.

## D. THƯ TÍN

Khi bạn viết thư, bạn phải ghi nhớ trong đầu xem mình đang viết thư cho ai. Bạn có quen biết người đó không? Ông ấy sẽ phản ứng ra sao đối với lời đề nghị của bạn? Bạn có chắc là ông ấy biết về vấn đề bạn đang viết đến hay không? Ông ấy có thể thực hiện được lời đề nghị của bạn không? Bạn hãy tự cố đặt mình vào vị trí ông ấy.

Bước kế tiếp là phải quyết định chính xác xem bạn đang yêu cầu điều gì và lý do bạn cần đến thông tin này. Bạn hãy quyết định xem bạn sẽ diễn đạt tư tưởng của mình như thế nào. Bạn hãy cố gắng gây sự chú ý ngay từ đầu thư. Cố lôi kéo người đọc dùng về phía mình. Hãy viết rõ ràng, nhưng ngắn gọn và lịch sự.

### THƯ MẪU

Luis thân mến,

*Phải chăng đã đến lúc chúng ta hợp sức cùng nhau để chuẩn bị tung ra sản phẩm Magic Mask (mặt nạ điều kỳ)? Với ý tưởng này Jones và tôi sẽ đến thành phố năng ẩm của bạn vào ngày 6/1 để bàn chi tiết.*

*Như bạn biết đây, chúng tôi định phối hợp tung ra sản phẩm mới nhất của chúng tôi ở khắp mọi nơi. Có lẽ chúng tôi sẽ theo cùng phương pháp như năm ngoái khi chúng tôi giới thiệu mặt hàng Adonis dành cho nam giới. Một lần nữa chúng tôi lại trông cậy vào bạn để tổ chức các buổi họp với các trường*



phòng bên bạn và với những người trong ngành. Như lệ thường, Jones sẽ kiểm tra các nhà máy và công việc sản xuất trong khi bạn và tôi sẽ đồn hết thị giờ và khả năng cho việc khuyến mại và thương vụ. Chúng tôi có một vài ý kiến mới mà tôi mong là bạn sẽ thích.

Chúng tôi cũng nhờ bạn đăng ký giữ phòng khách sạn giùm, cũng như năm ngoái một phòng đôi đặc biệt tại khách sạn cũ. Xin vui lòng xác nhận lại việc đăng ký. Bạn có thể đón chúng tôi tại sân bay tối chủ nhật lúc 11:10', chuyến bay 787 được không?

Ở đây chúng tôi tất cả đều tin tưởng là sản phẩm Magic Mask sẽ gây được tiếng vang khi được tung ra thị trường. Thế là chúng ta sẽ bắt đầu thật may mắn.

Chúng tôi xin ghi nhận sự hỗ trợ của quý bạn.

Mong được gặp bạn sớm.

James Cole

## THẢO LUẬN

1. Cole đề nghị điều gì?
2. Mục đích cuộc thăm viếng của ông ấy là gì?
3. Bạn có nghĩ ông ấy là một thủ trưởng tốt không? Tại sao?
4. Thư có rõ ràng không? Có ngắn gọn không? Có lịch sự không?
5. Bạn có thích đoạn mở đầu không? Đoạn cuối? Các đoạn này có hiệu quả không? Tại sao?

## E. BÀI TẬP

Bạn hãy viết một thư yêu cầu. Bạn hãy làm một đề cương ngắn gọn trước khi viết ra.

### LƯU Ý:

1. Mở đầu: Đó là một bức thư gây được sự chú ý không? Bạn có trình bày rõ ràng mục đích của bạn không?
2. Thân bài: Bạn có trình bày rõ ràng các điểm chính của bạn không? Các câu văn của bạn viết có chính không? Các từ bạn sử dụng có chọn lọc không?
3. Phần cuối: Bạn có trình bày lại ý chính không? Ý tưởng đó có khiến người đọc ra tay hành động không? Có lịch sự không?

Bạn là Jacques Dumas, quản lý viên thương vụ của Tresor Cosmetics, và bạn muốn thăm viếng công ty Pulchritude Products. Bạn hãy viết một bức thư cho ông Cole đề nghị một cuộc thăm viếng. Bạn hãy nói cho ông ấy biết khi nào bạn sẽ đến Nữu Ước và bạn sẽ ở lại nơi đâu.

---

## MỘT CUỘC HỌP BÀN KẾ HOẠCH

---

### DÀM THOẠI

**MOE:** (Đọc thư của ông Cole) Đã đến mùa thăm viếng của các du khách từ miền bắc đến. Chúng ta hãy cố phô trương lực lượng cho họ thấy. Sue, hãy gọi điện cho ông Cole. Sau đó hãy đăng ký giữ phòng tại khách sạn.

**SUE:** Tôi đã làm điều đó, và tôi cũng gọi một điện tín theo dõi. Tôi đã nói chuyện với bà phụ tá giám đốc và bà đoán chắc với tôi rằng một phòng đôi đặc biệt đã chuẩn bị sẵn. Đây, Ô. Cole đang ở đâu máy. (Sue đi ra nhưng rồi vào ngay khi Ông Moe nói chuyện xong)

**SUE:** Có một người đàn ông trẻ tuổi ...

**MOE:** Ô, hãy quên anh ta đi, chúng ta đang có việc phải làm và không có nhiều thì giờ. Sue, xin cô thông báo tất cả các trưởng phòng về chương trình của Ô. Cole. Bảo họ phải chuẩn bị sẵn các báo cáo mới nhất.

**SUE:** Thế về cuộc họp liên phòng thì sao?

**MOE:** Vâng, hãy sắp xếp qua điện thoại và kèm bản ghi nhớ theo dõi. Tôi không muốn nghe có người nói họ không được mời.

**SUE:** Buổi họp sẽ tổ chức tại phòng họp của ông hay ông thích phòng Maple hơn?

**MOE:** Tại phòng họp của tôi. Cô hoặc Eve phải có mặt.

**SUE:** Cả hai chúng tôi đều sẽ có mặt tại đó. Tôi tin rằng mọi người sẽ hợp tác hết sức mình. Liệu có cần một buổi họp sơ bộ về thương vụ ở cấp phòng không?

**MOE:** Chắc chắn là có rồi. Hãy tiếp xúc với Val và bảo cô ta trở lại đây ngày mai. Chúng ta sẽ phải triệu tập tất cả những người bạn hàng đang công tác thực địa về họp hôm thứ bảy.

**SUE:** Thứ bảy à?

**MOE:** Vâng. Hãy triệu tập tất cả về dùng cơm trưa tại đây. Nếu họ được ăn miễn phí, Chắc chắn họ sẽ đến. Hãy đặt thức ăn tại nhà hàng Granada. Kể đó báo động cho Leo biết phải chuẩn bị tất cả các phòng họp cho tuần tới, cho ông ấy biết chương trình của chúng ta. Nhớ nhắc Ông ấy về micro, màn ảnh, tập giấy và bút chì. Ông ấy vẫn biết thường phải làm những gì, nhưng đôi khi hay quên.

**SUE:** Về ông King thì sao?

**MOE:** Trời ơi! Làm sao tôi quên được ông giám đốc điều hành? Hãy gọi điện ông ấy cho tôi. Tôi sẽ yêu cầu ông ta đọc diễn văn chào mừng tại buổi họp khoáng đại đầu tiên. Xin cô theo dõi và nhắc lại một cách nhẹ nhàng với ông ấy.

**SUE:** Tôi phải xin lỗi về cái thông báo trong thời gian quá ngắn này. Ông có nghĩ là ông ta quá bận rộn không đến được không?

- MOE:** Nếu chúng ta mời ông ấy đến nói chuyện thì ông ấy sẽ đến. Tôi muốn ông ấy biết là chúng ta đã phải làm việc cật lực như thế nào để làm cho sản phẩm Magic Mask thành công. Có có nghĩ ra điều gì khác không?
- SUE:** Chương trình thứ hai liên quan đến các cuộc viếng thăm ngành.
- MOE:** Điều này thật quan trọng. Val có thể giúp đỡ ở đó. Có ta đã làm rất được việc hồi năm ngoái.
- SUE:** Đó là các sản phẩm Adonis dành cho nam giới. (Đọc lời ghi chú của cô ấy). Các trường phòng họp ngày thứ sáu lúc 4 giờ và các người bán hàng về ngày thứ bảy lúc 10 giờ. Thưa đúng không ạ?
- MOE:** Được, hôm nay có bức thư khẩn nào không?
- SUE:** Chẳng có gì gấp cả. Đây là một yêu cầu thú vị mà ông có thể sẽ muốn tư vấn lại. Một đại lý thương vụ bên Ấn Độ cần biết thông tin về các sản phẩm của chúng ta.
- MOE:** Như thường lệ. Hãy gọi cho ông ấy thơ trả lời như lệ thường và tài liệu.
- SUE:** Đó là một "bà". Ông đã gặp bà ta tại cuộc triển lãm tại Ấn Độ mùa hè năm ngoái. Bà ta chú ý đến các sản phẩm của chúng ta. Tên bà ta là Indira Singh.
- MOE:** Vâng ! tôi nhớ ra bà ta rồi. Hãy để bức thư đó qua một bên, và chúng ta sẽ trở lại sau. Tôi không hài lòng về các quảng cáo trên tivi mới của chúng ta.
- SUE:** Nội dung của tập hồ sơ này có thể sẽ khiến ông chú ý. Trong khi ông đang điện thoại, Ô. Tate, một nghệ sĩ thương mại, đã mang các mẫu này đến.
- MOE:** (Xem hình) Sue ! Xem này ! Các mẫu này thật tuyệt. Có đã xem chưa?
- SUE:** Rồi. Tôi nghĩ chúng thật hấp dẫn.
- MOE:** Tại sao chúng ta lại lãng phí thời gian. Mời ông ta trở lại đây. Hãy gọi ngay ông ấy. Sue, Tôi nghĩ là chúng ta đã làm một cuộc khám phá. Ô ! Có thể chúng ta sẽ làm cho ông Cole ngạc nhiên.

## TỪ VỰNG

### CÁC CÂU NÓI THÔNG DỤNG

- |  |   |
|--|---|
| arrange: thu xếp                       | follow up (v): theo dõi                             |
| assure: đoạn chắc                      | follow up (adj): theo dõi                           |
| available: sẵn có                      | fully booked: Đã đăng ký hết chỗ                    |
| conversation: đàm thoại                | get (someone) on the line: gọi (ai) bằng điện thoại |
| cooperate: hợp tác                     | good heavens: trời ơi                               |
| deal(n): giao dịch, mua bán            | up to date: cập nhật                                |
| executive director: giám đốc điều hành |   |
| exhibition: triển lãm                  |   |
| field: lãnh vực                        |   |
| handling: giải quyết, xử lý            |   |
| interdepartmental: liên phòng, liên vụ |   |
| interview: phỏng vấn                   |   |
| microphone: micro                      |   |
| preliminary: sơ bộ                     |   |
| Pressing: cấp thiết                    |   |
| request (n and v): yêu cầu             |   |

## 138 MỘT CUỘC HỌP BÀN KẾ HOẠCH

routine (adj): thói quen, có tính cách sự vụ hàng ngày

sensational: hấp dẫn, giật gân

session: phiên họp

trade (n): mậu dịch

urgend: khẩn cấp

## THẢO LUẬN

1. Mục đích của chuyến viếng thăm của ông Cole là gì?
2. Ô. Moe bảo Sue và Eve làm gì?
3. Cần phải chuẩn bị những gì để tổ chức một cuộc hội thảo cho khoảng từ 20 người đến 50 người?
4. Bạn có nghĩ là các người bán hàng sẽ phản đối việc phải đến làm việc vào ngày thứ bảy không?

## A. BÀI TẬP THAY THẾ

Bạn hãy thay thế mỗi từ hoặc cụm từ sau đây theo câu mẫu.

1. I'll have to apologize for the short notice.

must  
explain the reason  
Mr. Moe

Saturday conference  
late delivery  
She

2. We don't want anyone to say that he was not invited.

I  
wouldn't like  
one salesman

our chief  
to think  
included

3. We can depend upon him.

I  
had better  
ought to

listen to  
his instructions  
carry out

## B. CẤU TRÚC

1. Bạn hãy xem các câu sau đây trích từ bài đàm thoại:

We don't want anyone to say he wasn't invited.

I'm sure everyone will do his best to cooperate.

Dại từ và danh từ phải phù hợp với nhau. Nếu danh từ số ít, đại từ phải số ít. Nếu danh từ số nhiều, đại từ phải số nhiều.

Bạn hãy tham khảo các thí dụ này. Sau đó, hãy chọn đúng dạng của đại từ (trong ngoặc) trong các câu sau đây.

Ví dụ: Nobody likes to hear (themselves, himself) on a tape recorder.

(Nobody là số ít, do đó đại từ dùng để chỉ nó phải số ít, cách chọn đúng là himself).

When the executive directors arrive from the home office, do your best to make (them, him) at home.

(Executive directors là số nhiều, do đó đại từ dùng để chỉ phải là số nhiều, cách chọn đúng là them).

- a. No one here takes (himself, themselves) seriously.
  - b. Even if customers are unpleasant, a salesman has to be courteous to (him, them).
  - c. Don't worry. Everyone is going to do all (he, they) can.
  - d. Everyone is out to get what (he, they) want(s).
2. Bây giờ bạn hãy chọn đúng dạng của động từ.

Ví dụ: Everyone minds his own business.

- a. Each of the managers (want wants) to make a speech.
- b. None of us (wins, win) all the time.
- c. Everyone of the salesmen (tries, try) hard.
- d. Either Sue or Eve (writes, write) the reports.
- e. I don't think any of us (is, are) going.
- f. Nothing they do (seems, seem) to please their boss.
- g. Every one of the secretaries (was, were) present.

## C. CHẤM CÂU.

Khi hai câu độc lập đầy đủ được nối lại với nhau thành một câu bởi and, but, or hay nor, chúng được cách nhau bằng một dấu phẩy.

Ví dụ: The department heads meet Friday at 5 p. m. and the salesmen come 10 A.M.  
He knows the routine, but he sometimes forgets.

Hãy chấm câu các câu sau đây. Nhớ thêm dấu phẩy khi hai câu được nối lại với nhau bằng but, and, or, nor.

1. We're sorry to ask you to return Mr Tate but Mr. Moe can see you now.
2. Should we serve a big luncheon or should we just order sandwiches.
3. I would like to go to the meetings and listen to the speakers.
4. I'd like to go but i wouldnt like to make a speech.
5. I want to go to all the meetings and i also want to attend the farewell banquet.
6. She likes to wear yellow but she thinks it makes her look heavy.

## D. THƯ TÍN

Thư trả lời một yêu cầu phải nhanh chóng và vào ngay vấn đề. Nếu bạn có thể đáp ứng được lời yêu cầu, bạn hãy bày tỏ niềm vui sướng khi làm như vậy. Nếu không, hãy diễn tả sự tiếc rẻ, và

nếu có thể, cho biết lý do chính đáng đã không thể thực hiện được. Lời từ chối của bạn phải thận trọng. Tránh dùng cộc cằn, thô lỗ. Hãy luôn nghĩ đến người mà bạn đang viết thư cho họ.

Trong bức thư sau đây, Ô. King trả lời yêu cầu của Ô. Moe là ông sẽ đọc bài diễn văn chào mừng tại đại hội khoáng đại dành cho Ô. Cole và Ô. Jones.

(Phần in đầu thư)

11/11/19\_\_

Ô. Moe thân mến,

Cám ơn ông đã mời tôi đến ngỏ lời trước đại hội hồi 9:30' sáng ngày thứ ba. Tôi sẽ rất hân hạnh được chào đón các vị quan khách đến từ văn phòng đầu não, Ô. Cole và Ô. Jones, đại biểu của các văn phòng chi nhánh, và của chúng ta. Như ông đã nêu, thông báo gửi đến tôi thật quá trễ, nhưng có thể thông cảm được nếu chúng ta nghĩ đến vấn đề thư từ bị chậm trễ trong những ngày gần đây.

Thật là một vinh hạnh được đón tiếp các viên chức đến từ văn phòng của chúng ta và biết rằng cả nhân họ đã quan tâm đến các hoạt động của chúng ta ở đây. Tôi tin rằng việc giới thiệu sản phẩm mới nhất của chúng ta, Magic Mask, sẽ gặt hái thành công.

Cám ơn ông đã gọi các bản tin và tờ bướm hấp dẫn với các thông tin mới nhất về sản phẩm này. Như ông đã biết, đó là một cuộc đấu tư khá tốn kém, bao gồm cả một thời gian thử nghiệm dài. Tuy nhiên, chúng tôi tin rằng thành công sẽ rất lớn lao, bù đắp lại cho các nỗ lực và phí tổn đó.

Nếu ông cần bất cứ điều gì ở tôi, xin ông đừng ngần ngại gọi cho tôi.

B.J.King

Giám đốc điều hành

## THẢO LUẬN

1. Bạn có nghĩ ông King là một người nhiệt tình, thân mật, hữu nghị hay dè dặt, trịnh trọng và nghi thức?
2. Ông ấy có gây được ấn tượng là một vị Tổng Giám đốc có hiệu quả không?
3. Thư của ông ấy có thỏa mãn các đòi hỏi của một thư trả lời yêu cầu tốt không? Thư ấy có rõ ràng, thân mật, đầy đủ và lịch sự không?
4. Thư ấy viết có kỹ càng không? Có cụ thể không? Có cần đổi không?
5. Phần đầu thư có hiệu quả không? Phần cuối?

## E. BÀI TẬP

Hãy tưởng tượng bạn là Ô. Moe. Bạn hãy viết một bức thư trả lời thư của James Cole trong bài 2 (trang 13 - 14). Hãy làm đề cương cẩn thận. Đảm bảo là bạn viết được một phần mở đầu thư hấp dẫn, trình bày tư tưởng của bạn một cách hợp lý và kết thúc thư thật lịch sự. Hãy trả lời tất cả những câu hỏi cụ thể của Ô. Cole.

## XIN VUI LÒNG CHO CHÚNG TÔI BIẾT

### DÀM THOẠI

**MOE:** Cảm ơn Sue đã đưa Ô. Cole và Ô. Jones đi xem cuộc trình diễn. Tôi tiếc là tôi không đi được, nhưng có việc tôi cần ở đây. Mai cho đến khi tôi nói chuyện với Tate, tôi vẫn không biết gì về các phim dành cho buổi họp cuối cùng của chúng ta.

**SUE:** Thế ông không đi ăn trưa cùng chúng tôi à?

**MOE:** Không, tôi đã sao nhãng công việc của mình quá lâu. Ở lại đây có lợi cho sức khỏe của tôi hơn là đi ăn cơm trưa. Tôi phải giúp Eve soạn báo cáo cho tôi, và tôi phải kiểm tra lại các quảng cáo trên TV. Ngoài ra, đó là việc của Val phải tham dự vào các cuộc vui này.

**SUE:** Vâng, tùy ông. Chào ông. Hẹn gặp lại ông. (Eve đi vào khi Sue rời văn phòng)

**MOE:** Eve, nhờ cô hủy cuộc hẹn của tôi với các luật sư của công ty.

**EVE:** Ông muốn hủy bỏ hay chỉ đình hoãn?

**MOE:** Hoãn đến tuần tới. Tôi muốn ở lại văn phòng sáng nay. Nhờ cô đặt máy ghi âm ở đó trên bàn làm việc của tôi cạnh chõng thư từ. Có một vài bức thư tôi phải trả lời. Chúng ta sẽ gửi chúng đến văn phòng để cho đánh máy. Nếu cô có thắc mắc gì về bản báo cáo đó, đừng ngần ngại hỏi tôi.

**EVE:** Cảm ơn ông Moe. Tôi nghĩ là tôi nắm được chương trình. Sue có chỉ dẫn mẫu cho tôi. Tôi sẽ viết một bản thảo cho ông xem qua.

**MOE:** Vì tôi bây giờ có ít thì giờ nên tôi sẽ xem bức thư Sue đã nói cho tôi biết. (Eve đi ra, và Ô. bắt đầu đọc bức thư sau đây của bà Singh.)

*Dại lý Singh*

642 đại lộ Royal, Đà Lạt, Ấn Độ

28/12/19

Ô. Jim Moe, Quản lý viên tiếp thị

Công ty Pulchritude Products

8970 Business St.

Leetown, Cal, Hoa Kỳ.

Ô. Moe thân mến,

Có lẽ ông còn nhớ người đại lý tóc đỏ mà ông đã gặp tại Cuộc Triển Lãm Quốc tế mùa hè năm ngoái. Bà ấy đã dành nhiều thì giờ ngắm nghía quầy triển lãm của Hãng Pulchritude Products. Bộ bà ta không ngồi cạnh bên ông tại buổi dạ tiệc nữa hay sao? Lúc đó chúng ta đã thảo luận về tiềm năng thị trường tại nước tôi. Chính người đại lý đó giờ đây lại quan tâm đến việc đại diện các mặt hàng mỹ phẩm và các sản phẩm cùng loại khác của ông khắp đất nước Ấn Độ. Ông không đồng ý rằng đây là lúc hợp thời để nghiên cứu

thị trường trên đất nước rộng lớn này ư? Mùa hè năm ngoái, công ty chúng tôi đã tạm ngưng sản phẩm Lovely Lady (Phụ nữ đáng yêu). Giờ đây chúng tôi đang tìm kiếm một nhãn hiệu nổi tiếng. Gần đây tôi có đọc được trong một tạp chí thương mại là ông đang mở rộng sản phẩm lẫn sự phân phối. Có dự đoán cho rằng ông có thể sẽ tung ra một thứ gì đặc biệt dành cho phụ nữ. Tôi còn nhớ năm ngoái, mặt hàng Adonis của ông dành cho nam giới rất phổ biến. Tôi chắc là ông cũng biết đến uy tín của đại lý Singh. Tuy nhiên, tôi vẫn gửi đến ông bằng danh sách các nhà bán lẻ của chúng tôi. Họ hầu hết là các tiệm thuốc tây tiếng tăm, các cửa hàng tổng hợp nổi tiếng và các đường đường thăm mỹ. Điều này sẽ cho ông một ý niệm về khối lượng thương mại cũng như loại khách hàng của chúng tôi. Nếu ông quan tâm đến đại lý của chúng tôi, xin ông gửi cho chúng tôi một danh sách đầy đủ các loại sản phẩm của ông.

Chúng ta cũng có thể hoạch định xa hơn nữa và tổ chức một buổi họp lúc nào thuận tiện cho ông. Riêng cá nhân tôi, tôi muốn đi thăm nhà máy của ông - điều đó có nghĩa là, nếu ông không quá bận rộn vào lúc này. Tôi sắp đi Trung Quốc, và tôi có thể sẽ kéo dài chuyến đi để sang thăm nước ông luôn thể.

Xin ông vui lòng cho tôi biết xem ông có quan tâm gì đến lời đề nghị này không?

Kính thư

Indira Singh  
Phó Tổng giám đốc

Đính kèm tài liệu IS: cb

MOE: Tốt, Đại lý Singh. Đây là điều cần suy nghĩ đến. Vâng, đúng thế.

## TỪ VỰNG

agent: người đại lý  
appropriate: thích hợp  
brand: nhãn hiệu  
cancel: hủy bỏ  
demonstration: trình diễn  
dictaphone: máy ghi âm  
display (V): trưng bày  
distribution: Phân phối  
escort: Hộ tống, đưa đi  
expand: mở rộng, phát triển  
format: mẫu  
hesitate: chần chừ  
lawyer: luật sư  
neglect: sao nhãng  
participate: tham dự  
postpone: đình hoãn  
potential: tiềm năng  
proposal: đề nghị  
represent: đại diện

## CÁC CÂU NÓI THÔNG DỤNG:

rough copy: bản thảo  
suit yourself: tiện cho bạn  
trade journal: tạp chí thương mại



retailer: người bán lẻ

volume: khối lượng

## THẢO LUẬN:

1. Thư ký thường phải giúp đưa khách của thủ trưởng đi vui chơi không?
2. Eve đang làm loại công việc gì?
3. Dựa trên quan điểm của Ô. Moe, bạn hãy thảo luận về bức thư của bà Indira Singh.
  - a. Bạn có nghĩ là câu giới thiệu mở đầu đã gọi lên được sự chú ý của ông ấy?
  - b. Thư của bà ấy có cụ thể không? bà ấy có cho đầy đủ thông tin không?
  - c. Bà ấy có chứa cho ông ta một cách để từ chối một cách lịch sự không?
  - d. Bức thư này có khiến người ta hứng khởi trả lời không?

## A. BÀI TẬP THAY THẾ

Bạn hãy thay thế mỗi từ hay cụm từ sau đây theo câu mẫu.

1. Thanks for escorting Cole and Jones to the demonstration.

going with  
taking  
them

display  
we're grateful to you  
on an excursion

2. It's Val's job to do some of the entertaining.

my assistant's  
his  
responsability

take care of  
hiring  
interviewing

3. This agent is interested in representing your line.

Ms. Singh  
knowing about  
selling

products  
Magic Mask  
pleased about

## B. CẤU TRÚC

1. Bạn hãy xem từng cụm từ dưới đây. Các từ trong mỗi cặp rất giống nhau, nhưng ý nghĩa thì khác hẳn. từ văn cảnh của các câu, bạn hãy chọn đúng từ để hoàn tất các bài tập.

- a. Beside (bên cạnh) besides (ngoài ra)

Didn't she sit beside you?

I have all that filing to do besides typing these letters.

Put the letter \_\_\_\_\_ the portfolio on my desk.

- b. Then (rồi thì) than (would rather ... than, thà ... hơn)

Then you can check it.

I'd rather take the day off than come in to the office on Saturday.

After you write the letter, \_\_\_\_\_ correct it.

c. sit (ngồi)

set (đặt)

Didn't she sit beside you?

Set the machine beside the letters

Shall I \_\_\_\_\_ it here or over there?

d. further (thêm)

farther (xa hơn)

We could plan further and set up a meeting.

We hardly ever see them since they move the home office farther west.

We didn't discuss the matter any \_\_\_\_\_.

e. there (ở đó có) - their (của họ)

There is urgent business.

It is their duty to entertain.

Didn't she like \_\_\_\_\_ products?

2. Bạn hãy xem câu này trích từ bài đàm thoại.

Until I talk to Tate, I won't know about the films.

Trạng ngữ Until diễn tả một ý niệm về thời gian trong câu này. Các trạng ngữ khác phục vụ cùng mục đích này là before, after, ever since và as soon as. Bạn hãy tham khảo các thí dụ sau:

We have to complete the marketing study before the product enters the market.

After I've had lunch, I'll begin typing these letters.

We've been busy ever since Mr. Cole's letter arrived.

I'll be with you as soon as I speak with my secretary to confirm the reservations.

Trong các câu này, bạn hãy chọn trạng ngữ diễn tả quan hệ về thời gian thích hợp nhất.

a. \_\_\_\_\_ I closed the door, I remembered that I had forgotten my keys.

b. \_\_\_\_\_ I came to this coventry, I couldn't speak English.

c. \_\_\_\_\_ I said it, I knew it was the wrong thing to say.

d. I'll stay here \_\_\_\_\_ he arrives.

e. \_\_\_\_\_ Eve joined the firm, Sue has been able to leave work at 5:00.

## C. CHẤM CẦU

1. Ngày nay, thư từ được dùng không trang trọng và có tính cách cá nhân hơn trước. Trong các thư từ không trang trọng, chúng ta dùng dấu phẩy sau lời chào hỏi thay cho dấu hai chấm.

Ví dụ: Dear Judy,

Thank you for the get-well card.

2. Bạn hãy giải thích cách dùng các dấu chấm câu trong bức thư của bà Singh.

3. Bạn hãy xem các câu này.

Until I talk to Tate, I won't know about the film.

Whenever I use that old typewriter, I made a lot of mistakes.

As soon as you file this bills, answer today's mail.

Trong các câu này, dấu phẩy được dùng để tách rời mệnh đề trạng ngữ khỏi mệnh đề chính.

Dựa vào các câu mẫu, bạn hãy chấm câu các câu sau đây.

- a. Since Eve came Sue doesn't have to work so hard.
- b. After we received your letter we changed our minds.
- c. Because Eve wrote such good letters she received a raise in salary.
- d. Although he studied English for six years he couldn't speak it very well
- e. Until we hire a new secretary I'll have to work late.

## D. THƯ TÍN

Tiêu chuẩn "Bốn C" - rõ ràng, ngắn gọn, lịch sự, chính xác - Rõ ràng có nghĩa là làm cho tư tưởng của bạn được hiểu một cách dễ dàng. Ngắn gọn có nghĩa là vắn tắt - bỏ đi những từ, cụm từ, hay câu không cần thiết. Lịch sự đảm bảo là người đọc thư bạn sẽ muốn trả lời thư. Chính xác đặc biệt cần thiết cho các nhân viên thư ký. Thủ trưởng của họ buộc họ phải chịu trách nhiệm về việc trình bày bức thư phải gọn gàng, đúng chính tả, chấm câu và sử dụng ngôn ngữ thích hợp.

Bạn hãy áp dụng nguyên tắc "Bốn C" vào bức thư của bà Singh.

1. Mục đích của bà Ấy là gì? Mục đích đó có được diễn tả rõ ràng không?
2. Câu văn ngắn gọn hay dài dòng, rời rạc?
3. Giọng điệu có thân mật không? cho thí dụ.
4. Các đoạn văn có được phân đoạn hay không?
5. Bạn thấy có lỗi lầm nào trong cấu trúc câu, chính tả hay cách chấm câu không?

## E. BÀI TẬP

Cô Belle Ronato, một viên chức điều hành bận rộn, xem thấy mẫu quảng cáo mặt hàng Magic Mask. Mẫu quảng cáo mang tựa đề "Trước và sau". Cô đã có ấn tượng tốt về những kết quả sau 6 tháng sử dụng. Là cô Ronato, bạn hãy viết một lá thư thăm dò cho phòng thương vụ của Công ty Punchritude Products yêu cầu cung cấp thêm thông tin về loại sản phẩm này.

5

# VĂN PHÒNG TỐC KÝ

## ĐÀM THOẠI

- GEN:** Xin chào. Chào chị đến gia nhập nhóm chúng tôi. Tên chị đọc là "Nga" có phải không - có chữ n như chữ "not" và chữ g đọc như chữ y trong chữ "yellow".
- NGA:** Vâng, đúng thế. Đó là một tên đồng phương.

- GEN:** Hãy gọi tôi là Gen, viết tắt là Genevieve. Chừng nhẹ, như trong từ "generous" (rộng lượng). Phát âm tiếng Anh không phải dễ phải không chị?
- NGA:** Không, không dễ đâu. Nhưng tôi dùng băng để thực hành và tôi nghĩ là tôi đang có tiến bộ. Tôi hy vọng tôi sẽ làm việc tốt ngay hôm đầu tiên.
- GEN:** Tôi cũng tin chắc như thế. Như thường lệ, chúng ta rất bận rộn. Ô. Moe, quản lý viên tiếp thị của chúng ta, gọi xuống rất nhiều băng cho đánh máy. Các nhân viên thư ký của ông ấy đều bận sáng nay. Chị vốn quen sử dụng các băng ghi âm, có phải không?
- NGA:** Vâng. Thủ trưởng cũ của tôi sử dụng máy ghi âm. Tôi thích máy đó vì bà thủ trưởng của tôi luôn luôn nói và ra những chỉ thị thật rõ ràng. Bà ta còn tin cần giao cho tôi xem và sửa lại.
- GEN:** Tốt. Ô. Moe ít khi sử dụng máy vì thư ký của ông ấy thường soạn thảo các bức thư cho ông ấy. Máy móc thật hữu dụng, nhưng chúng ta không thay thế được việc đọc cho người khác viết. Thường thì người thư ký hay thắc mắc về cách đánh vần tên riêng hay địa chỉ.
- NGA:** Tôi sẽ cố gắng làm hết sức mình. Nếu có gì kẹt, tôi có thể nhờ chị giúp chăng?
- GEN:** Lẽ dĩ nhiên rồi. Đó là lý do tại sao tôi có mặt ở đây. Đây là một mẫu mà chúng ta sử dụng. (Sau đó, Nga đến bàn Gen)
- NGA:** Xin lỗi, tôi đến làm phiền chị ngay bài đầu tiên, vì sau khi nghe băng, tôi chỉ đánh có một bản. Sau đó tôi viết lại.
- GEN:** Chị thử đọc cả hai bản.
- NGA:** (Đọc) "Thưa bà Brown: Chúng tôi đã nhận được lá thư từ tế của bà hỏi về sản phẩm mới của chúng tôi, mà chúng tôi đặt tên là Magic Mask, và tôi vội trả lời?"
- GEN:** Thật nhầm chán phải không chị? Còn thư của chị thì sao?
- NGA:** Cảm ơn lá thư thăm hỏi của bà đề ngày 2/1, bày tỏ mối quan tâm đến mặt hàng mỹ phẩm mới của chúng tôi là Magic Mask". Thư đó đề ngày và bỏ đi những từ không cần thiết. Tôi cũng bỏ bớt câu này: "Rõ là chiến dịch quảng cáo của chúng tôi thật hiệu nghiệm, như bà đã chứng kiến, và tôi đang trông đợi một tương lai thành công cho mặt hàng mỹ phẩm mới này". Tôi nghĩ, câu đó không cần thiết.
- GEN:** Chị nói đúng. Ô. Moe rất thông minh, nhưng khi ông ta đọc, ông lại quá nóng nảy.
- NGA:** (Đọc) "Để trả lời câu hỏi của bà khi nào thì bà có thể nhận được hàng, ngày tiếp thị sản phẩm được quy định trong một tương lai gần, khi đó hàng sẽ được trưng bày trên các kệ".
- GEN:** Tôi mong chị sửa chữa giùm văn phạm và làm rõ ý nghĩa.
- NGA:** Tôi chỉ nói: "Thật là một vinh dự cho tôi để đoan chắc với và rằng bà sắp nhận mặt hàng này. Vào tháng tư bà có thể thấy Magic Mask được bày bán tại tất cả các cửa hàng lớn và các cửa hàng được phẩm trong thành phố của bà".
- GEN:** Hay, như thế rõ ràng hơn. Tôi thích gọi dịch danh khi viết là "you". Ô. Moe còn nói điều gì nữa?
- NGA:** "Trong khi chờ đợi, tôi rất hân hạnh được gửi bà một phong bì riêng đựng hàng biểu trưng trong hai tháng miễn phí. Xin bà vui lòng cho tôi biết nếu bà thấy có

dấu hiệu gì làm cho bà trẻ lại cũng xin gửi kèm một cuốn sách mỏng với đầy đủ chi tiết về cách sử dụng mặt nạ này và sự đổi thay từ từ của nó".

- GEN:** Rõ ràng là Ô. Moe đang đọc mà không có ghi chú. Còn thư chị viết thì sao?
- NGA:** Tôi viết lại toàn bộ phần cuối và bỏ bớt các câu "cảm ơn sự quan tâm của bà", "mong tin bà sớm" và "kính thư". Tôi viết: "Đính kèm một cuốn sách nhỏ chỉ cách sử dụng và kết quả xử lý. Cũng vậy, bà sắp được nhận hàng mẫu dùng trong hai tháng của mặt hàng Magic Mask".
- GEN:** Hay thật. Như vậy rõ ràng hơn. Thế còn phần cuối thư thì sao? Như chị biết đấy, đoạn cuối rất quan trọng.
- NGA:** "Thưa bà Brown, sau khi sử dụng loại thuốc này theo lời chỉ dẫn, xin bà vui lòng cho biết ý kiến về Magic Mask. Chúng tôi đánh giá cao sự góp ý của bà và cảm kích mỗi quan tâm của bà". Tôi có nên thêm một điều gì đó như: "chúng tôi hy vọng bà và bạn bè của bà sẽ là những khách hàng tốt nhất của chúng tôi."
- GEN:** Tôi không nghĩ như thế, nga à. Chữ "hy vọng" làm yếu đi tác dụng của phần cuối. Đó không phải là một chữ khẳng định. Hơn nữa, dùng từ thái độ cảm kích quá đáng. Chỉ cần làm cho nguyên bản trở nên đơn giản và tự nhiên hơn nhiều. Tôi tin chắc là Ô. Moe sẽ rất cảm ơn sự giúp đỡ của chị.

## TỪ VỰNG

### CÁC CÂU NÓI THÔNG DỤNG

appreciate: tán thưởng  
 assignment: bài tập  
 attitude: thái độ  
 brochure: cuốn sách mỏng  
 clarify: làm sáng tỏ  
 compose: sáng tác  
 correction: sửa chữa  
 customer: khách hàng  
 delete: xóa bỏ  
 dictation: đọc chính tả  
 distinctly: rõ ràng  
 effective: hiệu quả  
 enclosure: đính kèm  
 enthusiasm: nhiệt tình  
 hasten: vội vàng  
 interim: trong khi chờ đợi (in the \_)  
 machine: máy móc  
 marketing: tiếp thị  
 omit: bỏ đi  
 outmoded: lỗi thời  
 previous: trước, cũ  
 recording: ghi âm  
 rejuvenation: làm cho trẻ lại  
 revised, revision: sửa, chỉnh lại  
 tapes: băng  
 trite: rườm rà  
 verify: xác minh

advertising campaign: chiến dịch quảng cáo  
 complimentary sample: mẫu biểu  
 department store: cửa hàng bách hóa tổng hợp  
 drugstore: cửa hàng dược phẩm  
 get stuck: bị kẹt  
 leading stores: các tiệm lớn  
 run away with (someone): bỏ đi với (ai)

## THẢO LUẬN

1. Áp dụng tiêu chuẩn "Bốn C" và "Ba S" (Simple: giản dị, Short: ngắn, và Sweet: dịu dàng), bạn hãy thảo luận những tiến bộ Nga đã đạt được khi viết lại bức thư của Ô. Moe.
1. Clear (rõ ràng) - Trong thư trả lời, Ô. Moe có khẳng định về ngày và nơi nhân sản phẩm không? bạn hãy so sánh thư này với thư trả lời của Nga.
2. Concise (ngắn gọn) - Thư của Nga có đi ngay vào vấn đề chính nhanh hơn không, cô đã bỏ bớt những câu rườm rà và lời thời nào?
3. Courteous (lịch sự) - Ô. Moe có nhấn mạnh đến cách tiếp cận "tôi" hay "bà" không? Việc ông ta đề cập đến vấn đề "làm cho trẻ lại" có tế nhị không?
4. Bạn sẽ sửa câu sau đây ra sao cho hay hơn? "Your letter of inquiry, asking about our product, is at hand".

## A. BÀI TẬP THAY THẾ

Bạn hãy thay thế mỗi từ hay cụm từ sau đây theo câu mẫu.

1. Thank you for your inquiry of January 2, expressing interest in our new beauty aid.

April 10	magazine
Quick response	your opinion of
we appreciate	our service

2. That's why I'm here.

He's working	what
where	I like
she wishes	they sell

3. If I get stuck, may I call on you for help?

confused	rely
don't understand	ask
assistance	she doesn't ... she

## B. CẤU TRÚC

Bạn hãy ôn lại câu sau đây trích từ bài đàm thoại.

I'm sure Mr. Moe will be grateful for your help.

(Bạn ngầm hiểu có chữ that: I'm sure that Mr. Moe will be grateful for your help.

Theo cấu trúc đó, bạn hãy trả lời các câu hỏi dưới đây. Bạn hãy bắt đầu câu trả lời của bạn bằng: I think, I believe, I'm sure, I know, I wonder if, I hope.

1. Do we have enough invitations?
2. Will everything go smoothly at the meeting?
3. The letter wasn't lost, was it?
4. Does the volume of sales justify the expense of TV advertising?

## C. CHẤM CÂU

Bạn hãy nghiên cứu cách sử dụng dấu phẩy trong các câu sau đây trích từ bài đàm thoại.

- Good morning, Nga. (Nói trực tiếp, tách rời tên của người.)
- Yes, I am. (sau các từ mở đầu: Yes, no, please, of course, naturally, v.v. ...)
- Thank you for your interest in our new beauty aid, Magic Mask. (Để đồng nhất một của câu với một từ khác).
- That's trite, isn't it? (Để bắt đầu một câu hỏi chen vào - câu hỏi đuôi) Dựa vào các câu trên làm mẫu, bạn hãy điền tất cả những dấu chấm câu cần thiết vào các câu sau đây. Nhớ sử dụng dấu ' và viết hoa.

- No we are not allowed to send samples through the mail
- You want to have his opinion dont you
- After using it ms brown will you please tell me your opinion
- I like the personal touch the reference to the writer
- You are familiar with our product magic mask arent you
- Yes I like it but its expensive isn't it

## D. THƯ TÍN

Có thể trả lời khẳng định hoặc phủ định một bức thư dò hỏi. Dù trả lời cách nào, cũng phải thật tế nhị. Thường thư trả lời kiểu Ô. Moe đã trở thành một loại thư thương mại. Bạn hãy đọc thư Ô. Moe trả lời thư bà Singh thật cẩn thận. Lưu ý là ông ta không đề cập gì đến một hành động cụ thể vào thời điểm đó. Có lẽ ông ta cần nhiều thì giờ hơn để nghiên cứu vấn đề hay để thu thập thêm thông tin.

(Tiêu đề đầu thư)

(ngày)

(Địa chỉ bên trong)

Bà Singh thân mến:

Làm sao tôi quên được người phụ nữ tóc đỏ duyên dáng tại cuộc Triển Lãm Quốc Tế đó? Tôi còn nhớ là chúng ta còn gọi nhau là "Indira" và "Luisa". Tôi rất vui mừng khi nhận được tin tức của bà và được biết bà đánh giá các sản phẩm của chúng tôi quí cao.

Thư bà đến thật đúng lúc. Chúng tôi đang nghiên cứu mở rộng phòng thương vụ của chúng tôi. Chúng tôi mong bao gồm cả những nơi xa xôi, do đó lãnh vực bà nhắc đến có thể là quốc gia của bà. Danh sách những nhà buôn lẻ của bà đã gây được một ấn tượng sâu sắc. Cũng vậy, bà có thể bị gây ấn tượng bởi sản phẩm mới nhất của chúng tôi, Magic Mask. Nó sẽ được tung ra thị trường trong vòng vài tháng nữa thôi. Tôi có gởi kèm một tờ bìa về sản phẩm này.

Chúng tôi chắc chắn sẽ hoan nghênh cuộc thăm viếng của bà đến nhà máy của chúng tôi và thảo luận về một mối quan hệ khả dĩ. Tuy nhiên, trước khi

*chúng tôi ấn định một ngày dứt khoát, tôi muốn tham khảo ý kiến với Ô. Cole, Giám đốc tiếp thị của chúng tôi tại Nữu Ước. Ông ấy thường tán đồng những lời giới thiệu của tôi. Tôi cũng muốn thảo luận vấn đề này với ông King, Quản lý viên điều hành của chúng tôi ở đây.*

*Có lẽ bà mong tin tôi sớm. Riêng cá nhân tôi, tôi cảm thấy lạc quan là chúng ta có thể tiến hành một cuộc sắp xếp thật ổn thỏa.*

*Kính thư*

*Luis Moe*

*Quản lý viên tiếp thị*

*Đính kèm*

## **E. BÀI TẬP**

1. Bạn hãy chép lại thư của Nga sửa lại thư của Ô. Moe.
2. Bạn hãy viết thư trả lời thư dò hỏi của một người bán hàng về việc đại diện của công ty Punchritude Products tại Canada. Bạn có thể đề cập là bạn có (không có) đại diện tại khu vực đó; bạn có thể (không thể) ủng hộ gì được. Bạn đang gửi (không gửi) thông tin về các sản phẩm của bạn; bạn có (không) đề nghị ông ấy đến tiếp xúc trực tiếp với bạn.



## QUẢNG CÁO SÁNG TẠO

### DÀM THOẠI

**MOE:** Sue, cô đã viết xong bức thư gửi cho các người bán hàng chưa?

**SUE:** Rồi, thưa ông đây. Xin ông ký giùm cho.

**MOE:** (Đọc)

\_\_\_\_\_ thân mến,

*Bạn đã sẵn sàng bắt đầu vào chiến dịch chưa? Ngày trọng đại đó được ấn định vào ngày 3/4, một ngày mùa xuân đẹp trời làm cho con người trẻ lại.*

*Xin vui lòng kiểm tra việc phân phối tài liệu: Những tờ quảng cáo dán trong tủ kính, những tờ trưng bày ở quầy, mẫu quà biếu, các cuốn sách mỏng, và các tờ chỉ dẫn. Tôi đề nghị bạn phân phối những thứ này trước một tháng. Bạn hãy chọn vị trí tốt nhất mà trưng bày. Bạn có tổ chức các buổi trình diễn tại các cửa hàng bách hóa lớn, tương tự như các cuộc trình diễn chúng tôi đã tổ chức cho Ô. Cole không? Một vài nhân viên bán mỹ phẩm tại các cửa hàng có lẽ cần được huấn luyện đặc biệt. Họ phải biết làm điều gì và làm như thế nào. Tôi tin chắc bạn có thể cắt nghĩa thể thức cho họ. Bạn hãy nhớ là các người bán hàng là quan trọng với chúng ta như thế nào. Tôi đề nghị bạn tặng họ hàng mẫu để họ dùng.*

*Từ văn phòng của chúng tôi ở đây, chúng tôi có gửi đi những thông báo và những cuốn sách nhỏ đến những người khách hàng đặc biệt. Các nỗ lực của bạn cộng với sự hỗ trợ của các quảng cáo trên TV sẽ làm cho việc khuyến mãi thành công.*

*Nếu bạn cần bất cứ điều gì, xin mời bạn đến văn phòng chúng tôi. Chúng tôi sẵn sàng giúp đỡ bạn bằng mọi cách chúng tôi có thể.*

Kính thư

*Thật tuyệt, Sue à. Tôi nghĩ là cô đã nêu lên hết tất cả những điểm quan trọng. Giờ đây, nhờ cô gửi đi một thông báo ngắn đến các vị của hàng trường mỹ phẩm của các cửa hàng trên danh sách của cô. Báo cho họ biết là người của chúng ta sắp đến viếng thăm họ và sẽ giải thích mọi điều về Magic Mask. Nhớ gửi kèm thông tin. Nhớ chuyển một số lời thăm hỏi cá nhân. Nếu họ sẽ phải bán sản phẩm cho chúng ta, chúng ta phải làm cho họ hiểu. Có cố gọi lên được lòng nhiệt tình của họ.*

**SUE:** Val có hỏi tôi xem chúng ta có sắp sửa in thêm những cuốn sách nhỏ mới không? Cách quảng cáo "Trước và Sau" giờ đây hơi lỗi thời rồi. Chúng ta cần một mảnh lời tuyên truyền mới, một cái gì mới mẻ hơn.

**MOE:** Sue, cô hiểu rồi đấy! Đó chính là cái ý! Mới mẻ! Đó là lý do tại sao chúng ta quyết định giới thiệu sản phẩm Magic Mask vào mùa xuân - cuộc sống mới mẻ. Báo Val vào gặp tôi. (Val đi vào)

- VAL:** Ý kiến mới của ông là gì?
- MOE:** Điều đó dành cho cô quyết định. Về việc phát hành một tập san mới thì sao? Có lẽ chúng ta có thể sử dụng một vài tranh của Tate.
- VAL:** Đó là một ý kiến hay. Ông có vui lòng hạ giá cho bất kỳ một ai xuất trình ra một phiếu mua hàng không?
- MOE:** Ờ - được, hay xoa mặt miễn phí tại các cửa hàng bách hóa. Cuốn sách nhỏ của chúng ta Everything from Head to Toe (Mọi thứ từ đầu đến chân), mô tả các sản phẩm khác của chúng ta. Đó là một ý kiến hay để đẩy mạnh toàn bộ các mặt hàng. Cô phải làm các quyết định như thế.
- VAL:** Chúng ta có thể đưa một người bán mỹ phẩm tới các câu lạc bộ phụ nữ trình diễn.
- MOE:** Ý kiến hay! Nhưng tại sao lại hạn chế mọi thứ chỉ dành cho phụ nữ mà thôi? Tại sao không dành cho cả nam giới? Tate đã đưa một số người mẫu nam giới vào trong một vài quảng cáo của anh ấy! Họ cũng là những người lúc sĩ nữa.

## TỪ VỰNG

### CÁC CÂU NÓI THÔNG DỤNG

arouse: gợi lên  
booklet: cuốn sách nhỏ  
bulletin: thông báo, tập san  
circulars (n): thông báo  
convey: chuyển đi  
convince: thuyết phục  
cosmetician: người bán mỹ phẩm  
coupon: phiếu  
discount: hạ giá  
enclose: đính kèm  
facial (n): xoa mặt  
feature: nét, vẽ  
gimmick: mảnh lời quảng cáo  
instruction sheet: tờ chỉ dẫn  
line: loạt hàng  
sample: mẫu  
supervisor: cửa hàng trưởng

by the way ... : nhân tiện  
check on: kiểm tra về  
get off (a letter): gửi đi (một bức thư)  
get out (a letter): soạn ra (một bức thư)  
give a boost: đẩy mạnh  
he-man: lúc sĩ  
how about ... : về ... thì sao  
in favor of: ủng hộ cái gì

## THẢO LUẬN

1. Các chỉ dẫn dành cho người bán hàng có rõ ràng không?
2. Bức thư của Sue có nhấn mạnh đến trách nhiệm của người bán hàng không?
3. Những mảnh lời bán buôn nào được đề nghị?
4. Bạn hãy cho thí dụ về những mảnh lời quảng cáo bạn đã thấy?

## A. BÀI TẬP THAY THẾ

Bạn hãy thay thế mỗi từ hay cụm từ sau đây trong câu mẫu.

1. We have to sell the idea to them if they are to sell our product.

explain	to promote
persuade them	to handle
convince	to get customers for

2. I believe you have included all the important facts.

think	they
am sure	data
would say	the salespersons

3. Have you finished the letter to be sent to all salespersons?

brought	given
typed	directors
revised	customers

## B. CẤU TRÚC

1. Bạn hãy xem các cặp câu sau đây:

a. I always ask her, "How are your sales?"  
I always ask how her sales are.

b. I asked him, "How are your sales?"  
I asked him how his sales were.

c. Where is the file?  
I don't know where the file is.

d. Who are those women?  
I don't know who those women are.

Bạn hãy lưu ý đến sự thay đổi thứ tự chữ và thì trong các câu mẫu này:

I asked him, "How are your sales?"  
I asked him how his sales were.

Dựa theo các mẫu này, bạn hãy hoàn thành các câu sau đây.

- Sue asked Eve, "What is Mr. Moe doing?"
- He asked Val, "Where are you going?"
- Val asked Eve, "Where are the new brochures?"
- The salesmen asked Mr. Moe, "Where can we find the information?"
- Mr. Moe asked Val, "When will your new promotion be ready?"
- What time is the meeting?
- Where did he go?
- How are their sales?
- What are they planning?
- How is Mr. Moe today?

2. Bạn hãy xem các đại từ sở hữu này:

my - mine	our - ours
your - yours	your - yours
his - his	their - theirs
her - hers	

Chúng được sử dụng để chỉ vật hay quyền sở hữu:

From our office here we are sending out circulars.

What is your fresh idea?

He featured men in his ads.

The idea was hers.

Bạn hãy điền đúng đại từ vào chỗ trống.

- a. I thought it was \_\_\_\_\_ idea. (Val's)
- b. It really was \_\_\_\_\_ idea. (Nga and Sue)
- c. I think \_\_\_\_\_ company is very generous. (the one we work for)
- d. Won't you tell me where you found \_\_\_\_\_ file. (the one that belongs to you)
- e. Whose file is that? It's \_\_\_\_\_. (Mr. Moe's)
- f. Whose camera is that? It's \_\_\_\_\_. (Sue's)
- g. Is this your typewriter? Yes, it's \_\_\_\_\_.
- h. Was that Sue and Val's idea? Yes, it was \_\_\_\_\_.

## C. CHẤM CÂU

Khi viết bài đàm thoại chúng ta lặp lại điều người ta nói. Họ thường không nói đầy đủ câu. Đôi khi để tạo cảm xúc mạnh, một từ hay một cụm từ ngắn có thể dùng theo sau bởi một dấu chấm.

We listened and listened. We shouted again. No reply.

Bạn hãy chấm câu đúng các thí dụ sau đây, dùng dấu phẩy và dấu chấm khi cần thiết.

1. I met Sue on a cruise going down to Mexico
2. I was out after dark in a strange neighborhood a neighborhood that didn't seem very safe
3. he was an interesting man a man who had traveled in almost every country
4. I hardly knew him he had grown a beard and his hair had turned quite grey
5. we've done our best which is really all we can do
6. I had never been in that place before it was dark and damp

## D. THƯ TÍN

Vai viết quảng cáo sau đây cho Magic Mask. Cô cố tạo thiên cảm cho sản phẩm của cô bằng cách dùng một cách tiếp cận tươi mát như mùa xuân. Nhiệm vụ quan trọng nhất của cô là làm cho khách hàng nào nức đi mua Magic Mask.

*Nụ cười xuân.*

Vào mùa xuân, con người có sở thích hướng tư tưởng về - một cái nhìn mới, một cuộc sống mới. Mùa xuân là lúc làm cho tinh thần bạn trẻ lại, để cảm thấy trẻ trung và hạnh phúc. Đó là lúc diệu kỳ - để sử dụng sản phẩm Magic Mask (Mặt nạ diệu kỳ).

Hãy để chất diệu kỳ của chiếc hũ này tẩy đi lớp da mùa đông khô cằn, xám xịt và buồn tẻ, làm rắn chắc các bắp thịt và làm dịu đi những vết nhăn một cách nhẹ nhàng. Đây là một quy trình mới. Không hề sử dụng hóa chất gay

*gắt có thể làm bong hay lột da. Chỉ trong khoảng một vài tháng, da sẽ từ từ săn lại và trở nên mịn màng hơn. Bạn sẽ mỉm cười khi nhìn mình trong gương.*

*Bạn hãy tận dụng hàng giới thiệu này thử sử dụng trong ba tháng. Phiếu mua hàng ở mặt sau có thể được hoàn lại tại bất kỳ cửa hàng nào trong danh sách.*

*Lưu ý, quý ông, Magic Mask không chỉ dành riêng cho phụ nữ! Nếu bạn muốn lột da một vài năm (và tại sao không), bạn hãy dùng thử. Bạn hãy tìm mua hàng đặc biệt dành cho nam giới nơi nào có bán Magic Mask. Nếu bạn mua hũ lớn, bạn sẽ được tặng thêm một chai nước thơm Adonis.*

## THẢO LUẬN

1. Lời giới thiệu này có gây được ấn tượng cho một người lớn tuổi không?
2. Nó có gây bức dọc cho ai không?
3. Nó có làm cho khách hàng muốn thử dùng sản phẩm không?
4. Nếu bạn là một người già, bạn có bị lôi cuốn để dùng thử không? Tại sao?
5. Bạn có nghĩ lời quảng cáo thổi phồng mục đích của sản phẩm không?
6. Có quá nhiều mảnh lời tuyên truyền không?

## E. BÀI TẬP

Bạn hãy viết thư cho một câu lạc bộ phụ nữ đề nghị một chuyên viên thẩm mỹ đến trình diễn Magic Mask tại một buổi họp mặt.

# 7

## GIỮ CHO CÁC THƯƠNG VỤ HOẠT ĐỘNG TỐT

### DÀM THOẠI

- MOE:** Thưa quý khách, tôi sẽ chấm dứt buổi họp mặt này cũng như tôi đã bắt đầu bằng cách ca ngợi tất cả các bạn về những nỗ lực trong việc làm cho sản phẩm Magic Mask thành công. Hiện nay, như tất cả các bạn đều biết, chúng ta có nhiều đơn đặt hàng hơn chúng ta có thể cung cấp. Tuy nhiên, đừng có thất vọng. Cố giữ cho các thương vụ được hoạt động tốt.
- FRANK:** Và giữ cho máy tính tiền được chạy đều.
- MOE:** Đúng thế! Hãy nhớ phí tổn sản xuất gia tăng mà tôi muốn nêu lên. Chúng ta phải làm việc cật lực để khỏi bị hụt tiền.
- FRANK:** Khu vực nào báo cáo tốt nhất?

- MOE:** Như thường lệ, ở Hoa Kỳ, Nữu Ước ngang nhau. Nhưng mọi khu vực đều đang làm tốt hơn bao giờ hết. Thị trường nước ngoài cũng gia tăng.
- MARIE:** Ông có định tổ chức một cuộc thi tài giữa các người bán hàng không?
- MOE:** Không, không phải ngay bây giờ. Như thế không công bằng. Lãnh thổ không giống nhau.
- DICK:** Ông nói đúng. Tôi không định nêu lên vấn đề này bây giờ. Tuy nhiên, các bạn sắp được thông báo về vấn đề này. Hệ thống thương vụ của chúng ta đang được tổ chức lại và các khu vực được làm thiết kế lại. Cũng vậy, cần thuê thêm nhiều người bán hàng nữa. Họ sẽ lãnh bớt gánh nặng của các bạn.
- BUD:** Tôi mong lương bổng của chúng tôi không bị ảnh hưởng.
- MOE:** Đừng lo, Bud ạ. Hệ thống mới này được thành lập để trợ giúp bạn về mọi mặt.
- LULU:** Chúng tôi, những người bán hàng cũ có thể chọn lãnh thổ riêng của chúng tôi không?
- MOE:** Chúng tôi đang xem xét nhiều yếu tố, kể cả vấn đề thâm niên. Hiện giờ tôi không thể đi sâu vào chi tiết hơn, vì văn phòng Nữu Ước vẫn chưa hoàn thành thể lệ. Thư giải thích sẽ được gửi đến các bạn càng sớm càng tốt. Bây giờ, nếu không có chuyện gì bàn thêm, buổi họp...
- DICK:** Thưa ông, tôi xin lỗi. Trước khi chúng ta ra về, tôi muốn nói rằng các quảng cáo trên TV thật tuyệt diệu. Các thương vụ của chúng ta hẳn được hỗ trợ bởi các mục quảng cáo mới.
- VAL:** Điều đó chắc hẳn đúng rồi. Các quảng cáo đó khiến mọi người đều có ấn tượng tốt.
- MARIE:** Chúng được thiết kế làm nhiều tập. Các quốc gia khác nhau được trình bày trong mỗi kỳ.
- MOE:** Cảm ơn cô. Phản ứng của công chúng thật thuận lợi cho chúng ta. Nếu không có ai hỏi điều gì thêm, buổi họp xin tạm dừng.
- BUD:** Xin lỗi. Chỉ một câu thôi. Liệu huê hồng của chúng tôi có bị ảnh hưởng bởi hệ thay đổi này không?
- MOE:** Thật khó cho tôi để có thể hứa bất cứ một điều gì trong lúc này. Thành thật mà nói, tôi tin rằng huê hồng sẽ tăng lên. Vì nhu cầu tiếp tục gia tăng, do đó các thương vụ và huê hồng cũng sẽ tăng theo.
- VAL:** Xin ông đừng quên là các nỗ lực của người bán hàng giữ cho mức huê hồng tăng lên.
- FRANK:** Những người bán hàng cũ như chúng tôi liệu có bị gạt sang một bên không?
- MOE:** Frank, bạn biết nhiều hơn thế mà. Chính sách của chúng ta luôn luôn ưu tiên quan tâm đến những người có kinh nghiệm. Tôi tin là theo chế độ mới này, người có thâm niên sẽ phụ trách những khu vực lớn và ăn chia huê hồng. Như tôi đã đề cập đến, thư giải thích sẽ được sớm gửi đến các bạn. Nhưng các bạn hãy tin tôi, vì công ty đang làm ăn phát đạt, tất cả các bạn cũng sẽ kiếm ăn khá hơn. Cảm ơn tất cả các bạn đã đến dự. Cuộc họp xin tạm ngừng.
- MOE:** (Sau đó, nói với Sue): Cô đã ghi các cuộc đàm thoại này vào sổ tay của cô rồi à?
- SUE:** Vâng, và chúng còn được ghi âm vào cả băng nữa.

## TỪ VỰNG

area: khu vực  
 adjourn: ngừng, hoãn  
 ad (vertisement): quảng cáo  
 cash register: máy thu tiền  
 commercial: quảng cáo  
 commission: huê hồng  
 competition: thi đua  
 congratulate: chúc mừng  
 effort: nỗ lực  
 episode: kỳ  
 hire: thuê, mướn  
 increase: gia tăng  
 inform: thông báo  
 intend: dự định  
 orders: đơn đặt hàng  
 policy: chính sách  
 prosper: phát đạt  
 quote: trích dẫn, ra giá  
 reaction: phản ứng  
 record (n & v): ghi âm  
 redesign: thiết kế lại  
 reorganize: tổ chức lại  
 salary: lương  
 seniority: thâm niên  
 serial: nhiều kỳ  
 subject (n): chủ đề  
 success: thành công  
 system: hệ thống  
 tape (v): thu băng  
 terrific: tuyệt vời  
 territory: lãnh thổ

## *CÁC CÂU NÓI THÔNG DỤNG*

get up: tổ chức, tiến bộ  
 keep sales rolling: giữ cho các thương vụ hoạt động tốt  
 let down: làm cho thất vọng  
 out of the red: khỏi hụt vốn  
 push aside: gạt sang một bên  
 take a load off: lãnh bớt gánh nặng  
 under consideration: đang được xét, nghiên cứu

## A. BÀI TẬP THAY THẾ

Thay thế từ hay cụm từ trong các câu mẫu sau:

1. Letters of explanation will be send as soon as possible.

regret	delivered
congratulations	the same day
Telegrams by	the main office

2. Our sales certainly have been helped by the new ads.

commercials	increased
commissions	good salespeople
orders	your efforts

3. We have more orders than we can fill.

have received  
have taken  
The salesmen

are able to  
supply  
The company

## B. CẤU TRÚC

1. Thì present perfect được tạo thành bằng cách phối hợp thì present (hiện tại) của động từ have (has, have) và past participle (quá khứ phân từ) của động từ (đang nói tới).

Hãy điền vào chỗ trống trong các câu sau dùng thích hợp has, have- của động từ ghi trong dấu ngoặc đơn:

Ví dụ:

They \_\_\_\_\_ (be) our best customers.  
They have been our best customers.

One chain store \_\_\_\_\_ (buy) two thousand cases.  
One chain store has bought two thousand cases.

- We \_\_\_\_\_ (begin) to refill orders.
- \_\_\_\_\_ they \_\_\_\_\_ (find) their address?
- \_\_\_\_\_ he \_\_\_\_\_ (send) the check yet?
- I \_\_\_\_\_ not \_\_\_\_\_ (read) the new ads.
- One salesman \_\_\_\_\_ already \_\_\_\_\_ (spend) his next month's salary.
- Our products \_\_\_\_\_ (lead) in almost all areas.
- Where \_\_\_\_\_ she \_\_\_\_\_ (put) my briefcase?
- I \_\_\_\_\_ often \_\_\_\_\_ (think) about changing the commercials.

2. Trong thư tín, active form (thể chủ động) thường được dùng hơn. Nó làm mạnh ý chính. Tuy nhiên có lúc phải dùng passive form (thể thụ động) như khi bạn không biết rõ đối tượng, khi nó không quan trọng hay khi bạn không muốn nêu rõ ra.

Passive form (thể thụ động) có thể dùng với mọi thì của động từ. Hãy xem các thí dụ sau từ phần ĐỐI THOẠI:

Present tense \* First consideration is given to our experienced people.  
Present progressive tense \* Our sales system is being reorganized.  
Past tense \* Were these conversation recorded?  
Future tense \* Will we be push aside?  
Present perfect tense \* Our sales have been helped by the new ads.

Sau đây là các câu trong thể chủ động (active form). Hãy tìm các câu tương ứng ở thể thụ động (passive form) trong phần ĐỐI THOẠI.

- We are reorganizing our sale system, and we are redesigning our areas.
- We will soon inform you about it.
- We are hiring more salespersons.
- They impress everyone.
- Will the change affect our commissions?



- f. Did you record these conversations in your notebook?  
g. They have presented different countries in each episode.

## C. CHẤM CÂU

Bạn hãy xem câu này trích từ bài đàm thoại:

At present, as you all know, we have more orders than we can fill.

Các dấu phẩy được sử dụng trong các câu để bắt đầu các cụm từ giải thích thêm điều người nói muốn diễn tả. Các cụm từ này có thể rút ra khỏi câu mà không làm thay đổi ý nghĩa.

Các dấu phẩy cũng tách rời loại tính từ mô tả cùng một danh từ khi ngầm hiểu có chữ and:

It's a windy, rainy day.

She pretended an exciting, imaginative advertising campaign.

Tuy nhiên, đừng dùng dấu phẩy trừ khi ngầm hiểu có chữ and giữa các tiếng tính từ.

He's a kind old man.

It's a valuable antique typewriter.

Bạn hãy chấm câu các câu sau đây. Nhớ viết hoa, dấu ' và sử dụng đúng dấu phẩy.

1. these commercials id say are the best ones ive seen
2. Sue is an efficient intelligent secretary
3. we are striving I might add to reach that goal
4. she wore a bright green dress
5. he is you may recall one of our oldest salesmen
6. in their class english is never spoken
7. she wrote a long accurate letter
8. lack of time and money I fear are our worst enemies
9. they are without a doubt the best in the world
10. she is a young pretty girl
11. it is nevertheless the right thing to do
12. on the contrary I usually agree with you

## D. THƯ TÍN

Trong bức thư sau đây, Ô. Moe giữ đúng lời hứa thông báo cho những người bán hàng của ông ấy biết về những thay đổi mới và vai trò mới của họ trong công ty.

*John thân mến,*

*Thông tin trong bức thư này sẽ không mang đến điều gì ngạc nhiên. Tại buổi họp cách đây hai tuần, tất cả các bạn đều được thông báo về những thay đổi trong các vùng chúng ta bán hàng. Vì nhu cầu về các sản phẩm của chúng ta đã gia tăng quá nhanh, chúng tôi thấy cần phải thay đổi lãnh thổ của các bạn. Các bạn là những người bán hàng không có cơ hội ngang nhau.*

*Dựa vào thành tích và thâm niên của bạn, hội đồng kế hoạch đã chọn bạn làm cố vấn cho vùng Miền Tây. Văn phòng chính của bạn sẽ ở Spokane,*

Washington. Khu vực của bạn sẽ bao gồm các tiểu bang ở miền tây - Washington, Oregon, Montana, và Idaho, cũng như Alaska và miền tây Canada. Ranh giới được xác định rõ ràng trên bản đồ đính kèm. Khu vực này sẽ làm hài lòng một người ở miền tây trước đây như bạn đã đến từ Boise, Idaho.

Kế hoạch mới sẽ bắt đầu có hiệu lực kể từ ngày 1/1/19 \_\_, do đó bạn còn nhiều thời giờ để làm bất cứ một sự điều chỉnh nào. Củng đính kèm là danh sách những người phụ tá cho bạn và lãnh thổ cụ thể của họ và một bảng thang lương và mức huê hồng. Bạn hãy thêm vào lương căn bản của bạn tỷ lệ bách phân huê hồng từ các phụ tá thương vụ và bạn sẽ thấy là thu nhập hàng năm của bạn sẽ rất cao.

Riêng cá nhân tôi mong bạn hiểu cho rằng chúng tôi luôn luôn lấy làm hạnh diện có bạn trong đội ngũ của chúng tôi, và chúng tôi tin rằng bạn sẽ tiếp tục là một trong những người chủ chốt của chúng tôi.

John, nếu bạn có điều gì thắc mắc, xin đừng ngần ngại gọi điện cho tôi hay đến tôi đầu lâu cho vui.

Thân ái.

Luis Moe

## THẢO LUẬN

1. Thông tin Ô. Moe đưa ra có rõ ràng không?
2. Bạn nghĩ John sẽ phản ứng ra sao về bức thư? Chuyện gì sẽ xảy ra nếu anh ta không muốn đi chuyển?
3. Sự thu xếp có hợp lý không?
4. Ô. Moe có diễn tả các chỉ thị của mình một cách thân thiện không?

## E. BÀI TẬP

Bạn hãy viết một thư thông báo cho một nhân viên. Bạn đang thay đổi lãnh thổ của cô ấy. Cô ta sắp được cử đi Trung Quốc, một lãnh thổ mà cô ta hâm hở yêu cầu. Bạn hãy cung cấp thông tin về ngày di chuyển, vấn đề tăng lương, huê hồng và nhà ở. Bạn có thể đề cập đến cả các kỳ nghỉ được kéo dài.

8

# MỘT VẤN ĐỀ NGOẠI GIAO

## DÀM THOẠI

MOE: (Nói qua máy liên lạc nội bộ) Sue, cô có thể vào đây một phút được không?

SUE: (Đi vào) Đây là một số bức thư trình ông ký cho.

**MOE:** Cô quả có thật nhiều việc phải làm. Cô ngồi xuống đi. Cô và Eve cần thêm người phụ tá. Chúng ta sẽ phải kiếm thêm một người nữa. Về cô gái ở văn phòng thì sao, cô đã viết giúp tôi một bức thư hay tuyệt đó mà?

**SUE:** Cô Nga à? Cô ấy giỏi lắm. Tôi sẽ nói chuyện với cô ấy.

**MOE:** (Xem qua các bức thư) Đây là một bức thư ngộ nghĩnh. Tay này quên xác định kích cỡ trong đơn đặt hàng. Đây là một thư hỏi về điều kiện thanh toán. Thư cô trả lời về vấn đề đó thật hay. Bà Don, người viết bức thư này, là ai?

**SUE:** Bà ấy là giám đốc La Belle, một trường dạy về mỹ phẩm ở Úc.

**MOE:** (Đọc) Để xem thư cô đã nói gì với bà ấy.

*Thư bà Don:*

*Thư đề ngày 20/6 của bà đã mang đến tin vui lẫn tin buồn. Chúng tôi vui mừng được chia sẻ kinh nghiệm thành công của bà về Magic Mask, nhưng chúng tôi lấy làm tiếc khi biết rằng bà sắp gần hết hàng.*

*Sản phẩm này đã trở nên phổ biến đến nỗi phòng sản xuất không thể đáp ứng nổi nhu cầu. Nhưng xin bà đừng lo. Mặc dầu chúng tôi không thể cung cấp toàn bộ đơn đặt hàng của bà, chúng tôi cũng đang gửi một phần hàng đến cho bà. Sản phẩm này đang được sản xuất, và bà sẽ được cung cấp đầy đủ trong vòng hai tuần nữa.*

*Cảm ơn bà về những bức hình bà đã gửi. Trường và nhân viên của bà thật đáng yêu. Chúng tôi sẽ đưa La Belle vào danh sách những khách hàng hàng đầu của chúng tôi. Gói kèm với đơn đặt hàng của bà là một vài mẫu nước hao mới mà chúng tôi đang thử nghiệm. Chúng tôi xin hoan nghênh ý kiến của bà về loại nước hoa này.*

*Kính thư*

*Thư hay, Sue ạ. Tôi mừng là cô đã nhớ đến vụ nước hoa. Còn gì nữa không?*

**SUE:** Xin ông cứ ngồi yên. Đây là một bức thư với một giọng điệu khác hẳn. Tôi cần ông giúp đỡ. Thư do một bà tôi không tin tưởng viết ra.

**MOE:** (Đọc thư) Ôi! Cô ơi! Đây là lần đầu tiên chúng ta gặp phải một lời than phiền nặng nề. Bà ta nói mặt bà ta bị sưng bóng lên sau khi dùng Magic Mask. Thật nực cười. Chúng ta đã thử nghiệm hàng trăm người trước khi sản xuất ra sản phẩm này.

**SUE:** Ít ra bà ta chưa dọa kiện cáo gì cả.

**MOE:** Đúng thế, - chưa đó thôi. Chúng ta phải tiên đoán điều đó. Sue, thư này cần đến tài ngoại giao. Hãy cố gắng, nhưng nhẹ nhàng. Có biết phương châm "bàn tay sắt bọc nhung" chứ.

**SUE:** Điều này không giản dị đâu. Chúng ta thường đồng ý với khách hàng của chúng ta, "Khách hàng luôn luôn đúng". Rồi họ chẳng than phiền gì nữa. Nhưng trường hợp này thì khác hẳn.

**MOE:** Sue, cô hãy đi xuống phòng thí nghiệm. Hỏi các nhà hóa học trong phòng nghiên cứu xem họ nghĩ gì. Hãy thu thập vài dữ kiện và ý kiến của họ. Chúng ta phải thận trọng - sáng suốt - đúng không?

## TỪ VỰNG

chemist: nhà hóa học  
 complaint: than phiền  
 cosmetology: mỹ phẩm học  
 deplete: làm vơi, trống  
 diplomacy: ngoại giao  
 forestall: tiên đoán  
 intercom: hệ thống liên lạc nội bộ  
 judicious: sáng suốt, khôn ngoan  
 laboratory: phòng thí nghiệm  
 lawsuit: kiện cáo  
 manufacture: sản xuất  
 partial: từng phần  
 research: nghiên cứu  
 ridiculous: lỗ bịch, buồn cười  
 serious: đứng đắn, nghiêm trang  
 specify: xác định, quy định  
 stock: kho  
 swell (v): căng phồng lên  
 threaten: đe dọa

### CÁC CÂU NÓI THÔNG DỤNG

fill an order: thực hiện một đơn đặt hàng  
 hold on to your chair: cứ ngồi yên ở ghế  
 ripped off: xé toạc ra  
 velvet glove: găng nhung

## THẢO LUẬN

1. Sue phải viết thư cho bà Don với vài thông tin không được hài lòng cho lắm. Cô ta đã xoa dịu vấn đề này như thế nào?
2. Bạn có nghĩ là người ta nên than phiền nếu họ cảm thấy họ bị lừa không? Cách hay nhất để nói lên sự than phiền của bạn là gì?
3. Nếu một công ty có lỗi, công ty có nên nhận lỗi không, hay đổ lỗi cho người khác, hay lờ đi thủ than phiền đó?

## A. BÀI TẬP THAY THẾ

Bạn hãy thay thế mỗi từ hay cụm từ sau đây theo câu mẫu.

1. Let's see what you said to her.

he  
 me  
 hear

I want to  
 wrote  
 Sue

2. I brought some letters to be signed.

Sue  
 has  
 received

a few  
 orrected  
 answered

3. Ask the chemists what they think.

doctors  
specialists  
them

did  
tests they made  
their opinion is

## CẤU TRÚC

Who - Whom - Whose

Bạn hãy xem các câu này:

She is the sales manager who started last week.  
Who được dùng làm chủ ngữ.

Whom did they choose as president?  
Whom được dùng làm bổ ngữ trực tiếp.

To whom shall I give these letters?  
Whom được dùng làm bổ ngữ gián tiếp.

Whose gloves are these?  
Whose là một dạng sở hữu.

Dựa vào các câu mẫu này, bạn hãy sử dụng đúng dạng của Who trong các câu sau đây.

1. Mr. Cole, \_\_\_\_\_ letter arrived late, was a little upset.
2. All the salesmen to \_\_\_\_\_ I wrote were very cooperative.
3. The ladies \_\_\_\_\_ are using Magic Mask are enthusiastic about it.
4. I don't know \_\_\_\_\_ umbrella I took home.
5. Mr. Jones, \_\_\_\_\_ is head of production, came with Mr. Cole.
6. I don't know \_\_\_\_\_ you are talking about.

## C. CHẤM CÂU

Như chúng ta đã thấy trong bài trước, nếu một mệnh đề có thể lấy ra khỏi một câu mà không làm thay đổi ý nghĩa, nó được bắt đầu bằng các dấu phẩy. Các mệnh đề này được gọi là mệnh đề "không hạn chế", và chúng thường bắt đầu bằng các từ "who" hay "which".

Ví dụ:

The women in the stenographic pool, who work on the third floor, go to lunch at noon.  
The mail, which is usually late, arrived early today.

\* Đây là một cách dùng trình trong hơn. Nó vẫn được dùng trong văn viết tiếng Anh, nhưng ít khi dùng trong đàm thoại.

Bạn nên nhớ, chỉ các mệnh đề không cần thiết để nhận dạng là không hạn chế và được bắt đầu bằng dấu phẩy.

Bạn hãy chấm câu các câu sau đây. Nhớ viết hoa!

1. this product which we just introduced is called magic mask
2. the school director lives in briga which is a town in australia
3. ms longfor who wrote about her unfortunate experience did not reply to our letter

4. the lady who has the school sent pictures of it
5. i like people who never complain
6. my girlfriend who never complains is good-natured.
7. i heard that the last one which i did not see was not so good

## D. THƯ TÍN

Thư trả lời theo khiếu nại phải được làm đề cương cẩn thận. Bạn hãy nghĩ về người đã viết bức thư đó. Bạn hãy cố phân tích lý do của ông hay bà ấy khi họ viết thư. Lời than phiền có vững vàng không? Có nên nhận lời để giữ cho khách hàng được vui lòng không? Công ty của bạn có lỗi không?

Đây là thư trả lời của Sue về lời than phiền của bà Longfor.

*Bà Longfor thân mến:*

*Cám ơn thư bà đề ngày 6/7. Chúng tôi rất lấy làm tiếc và bối rối khi nghe rằng một bà bị nám phỏng lên sau khi sử dụng sản phẩm của chúng tôi.*

*Chúng tôi lập tức tham khảo ý kiến với các nhà hóa học và bác sĩ của chúng tôi. Họ chưa từng bao giờ gặp phải một trường hợp nào tương tự trong số hàng trăm cuộc thí nghiệm họ đã tiến hành trước khi sản phẩm được tung ra thị trường. Trong số hàng ngàn người hiện đang sử dụng, không có ai bày tỏ điều gì khác ngoài sự hài lòng hoàn toàn.*

*Chúng tôi yêu cầu bà gửi một bản báo cáo và chẩn đoán từ y sĩ của bà. Chúng tôi cũng muốn biết xem bà có từng bị dị ứng không? Các chỉ dẫn trên hũ có nêu rõ là tất cả những người sử dụng phải thử dùng một đốm trước khi thoa loại mặt nạ này. Cuốn sách nhỏ chỉ dẫn kèm theo mỗi hũ cũng giải thích phương pháp này.*

*Bà thấy có phản ứng gì sau khi dùng thử lần đầu không? Các chỉ dẫn cũng đã cảnh cáo tất cả khách hàng sử dụng KHÔNG được dùng sản phẩm này nếu họ đang hoặc đã bị dị ứng. Các nhà hóa học yêu cầu bà gửi trả phần còn lại chưa dùng trong hũ để họ có thể phân tích thêm về nội dung.*

*Xin bà cho chúng tôi biết thông tin này càng sớm càng tốt. Chúng tôi mong là bà sẽ không gặp điều gì khó chịu nữa.*

*Kính thư.*

## THẢO LUẬN

1. Bạn hãy nghiên cứu bức thư theo quan điểm của bà Longfor. Nếu bà nói đúng sự thật, thư trả lời của Ô. Moe có làm bà tức giận không?
2. Ô. Moe có hành động đúng không khi ông tham khảo ý kiến của các nhà hóa học và bác sĩ?
3. Bạn có nghĩ là Ô. Moe nên đi bức thư của bà Longfor?
4. Bạn có nghĩ là bà Longfor sẽ trả lời?

## E. BÀI TẬP

Bạn đặt làm hai hộp bánh trái cây để làm quà Giáng sinh đặc biệt. Bạn đã gửi một tấm chi phiếu để trả tiền bưu phí và lệ phí chuyển chở. Tuy nhiên, bạn chỉ nhận được có một chiếc bánh. Bạn hãy viết một thư khiếu nại, phải cụ thể về việc đặt hàng. Đảm bảo bạn kể đủ các dữ kiện như tổng phí tổn, mô tả phiếu đặt hàng, ngày, và số tiền của chi phiếu.

9

## HỢP CẦU LẠC BỘ

### ĐÀM THOẠI

*(Linda, chủ tịch Cầu lạc bộ Thư ký song ngữ, vừa mới khai mạc một cuộc họp. Biên bản cuộc họp vừa rồi đã được chấp thuận)*

- LINDA:** Tôi sẽ giao cuộc họp cho vị chủ tọa chương trình của chúng ta như một điều làm ngạc nhiên ngày hôm nay. Đề tài thật thú vị.
- TOMAS:** Trong vòng sáu tháng tới, chúng ta sẽ có một cuộc thi đua. Cứ cuối ba tháng, người thắng cuộc sẽ nhận được một giải thưởng. Tôi sắp gửi đi các tài hướng dẫn. Tại mỗi cuộc họp, các bạn sẽ nộp một bức thư loại được chỉ định. Ủy ban sẽ đánh giá chúng. Người đạt điểm cao nhất sẽ đoạt giải thưởng. giải thưởng đó là gì hả Linda?
- LINDA:** Là một buổi ăn tối dành cho hai người tại nhà hàng mới ở Eighth Street (Đường số 8). Chương trình của bạn là một ý kiến thật hay cho chúng tôi vốn dùng song ngữ. Một số các bạn biết đến ba hay cả bốn sinh ngữ. Đây sẽ là một dự án thú vị. Chúng ta sẽ có thể tích lũy mẫu các loại thư khác nhau dùng để hỗ trợ chúng ta trong công việc.
- TOMAS:** Đó chính là ý hay. Khi chúng ta vội, nó giúp có sẵn những mẫu hay trong hồ sơ mà chúng ta có thể tham khảo một cách dễ dàng. Vì chúng ta sử dụng song ngữ, thường chúng ta có xu hướng dịch ra. Chúng ta phải nhận ra rằng khi chúng ta viết thư, chúng ta nên tránh dịch từng từ một. Chúng ta phải hiểu được ý, rồi lồng ý đó vào trong câu thành ngữ chúng ta đang viết.
- NGA:** (Dua tay lên) Sưu tập các mẫu hay là một cách tiết kiệm thì giờ thật sự, và đôi khi còn là một phao cứu đắm nữa.
- TOMAS:** Đúng thế. Những ai trong chúng ta phải viết nhiều loại thư khác nhau phải cảm ơn lời đề nghị này. Hôm nay chúng ta có một thư xin việc. Đó là một thí dụ về điều chúng ta đang nói đến, một bức thư do một người không quen với cách nói hay viết của người Anh. Đó rõ ràng là một bài dịch. Các bạn phải viết lại bức thư, sửa lại theo thứ tiếng Anh có thể chấp nhận được. Tôi sẽ đọc bức thư đó cho các bạn và các bạn sẽ phải ghi chú bằng tốc ký. Sau đó dùng máy đánh chữ trong phòng để biên viết lại bức thư theo đúng tiếng Anh. Trong vòng nửa tiếng, các bạn đem nộp thư của các bạn để chấm điểm.
- LINDA:** Xin đừng quên đề cập đến bài tập cho buổi họp tới.

**TOMAS:** Ồ, vâng. Hãy mang thư xin việc của riêng bạn, và nhớ đính kèm cả bản sơ yếu lý lịch của bạn nữa.

**GEN:** Ông dùng tiêu chuẩn nào để chấm điểm?

**TOMAS:** Một câu hỏi hay. Chúng tôi xem xét đến nhiều điều khác nhau: thứ nhất, cách trình bày tổng quát, như gọn gàng, đánh máy và phần đoạn tốt, thứ hai cách diễn đạt và mức độ rõ ràng của bức thư, thứ ba, thông tin đầy đủ và chính xác; thứ tư, mức độ chính xác về mẫu biểu, văn phạm, chấm câu và cách sử dụng và thứ năm, thành công của các bạn trong việc đưa người đọc đến hành động cụ thể. Các bạn biết đấy, thư xin việc thật sự là một thư mua bán, các bạn đang bán ý tưởng của các bạn. Đây là một bức thư có thật được viết cách đây nhiều năm. Nếu không có ai hỏi gì thêm, chúng ta hãy bắt đầu.

*Apolis, Monten*

*Đại lộ 1, Đống 428 - 23*

*20/6/19*

*Trường Cao Đẳng San Blas*

*Đường Pine 18*

*Apolis, Monten*

*Thưa quý ông:*

*Tôi xin gửi thư này đến ông vì tôi ao ước có một chỗ làm tại quý cơ quan, làm nhân viên kế toán hay thủ quỹ. Kinh nghiệm vốn có trong quá trình công tác giúp tôi có thể giữ một trong hai chức vụ trên.*

*Tôi đã làm cho Ngân hàng Menton được mười ba năm, giữ chức vụ kế toán viên, và gần đây tôi cũng giữ một chức vụ tương tự tại Cửa hàng Được Samuel Peter, nhưng vì quy mô nhỏ của cửa hàng này khiến tôi phải bỏ việc.*

*Hiện tôi đang làm cho một rạp chiếu bóng, rạp Palms, nhưng mức lương của tôi quá thấp không đủ trang trải các nhu cầu của cuộc sống tôi cần có. Tôi ao ước được làm việc tại quý cơ quan, nơi có nhiều cơ may cho nhân viên được hưởng thù lao xứng đáng với khả năng của họ. Tôi xin gửi kèm bản sao thư giới thiệu của các công ty trong thành phố này cũng như của công ty nơi tôi từng làm việc.*

*Trong khi chờ đợi có chỗ trống, xin ông vui lòng chiếu cố đến bức thư này.*

*Kính thư*

*Salazar Tipton*

## TỪ VỰNG

### CÁC CÂU NÓI THÔNG DỤNG

acceptable: có thể chấp nhận được

accumulate: tích lũy

anxious: lo lắng, bồn chồn

approve: chấp thuận

bilingual: song ngữ

bookkeeper: kế toán viên

cashier: thủ quỹ

chairman: chủ tịch, chủ tọa (cuộc họp)

call to order: khai mạc một buổi họp

take up: đảm nhiệm, áp dụng



cordial: thân mật  
 criteria: tiêu chuẩn  
 evaluate: đánh giá  
 idiom: thành ngữ, cách diễn đạt  
 lifesaver: người cứu đuối  
 maximum: tối đa  
 minutes (of a meeting): biên bản (cuộc họp)  
 project (n): dự án  
 remuneration: trả công, thù lao  
 résumé: bản tóm tắt  
 shorthand: tốc ký  
 time-saver: tiết kiệm thì giờ  
 translate: dịch

## THẢO LUẬN

1. Thư xin việc giống thư buồn bán như thế nào?
2. Bạn có thấy là các bức thư hiện đại tự nhiên và ít trang trọng hơn các bức thư viết cách đây 15-20 năm không?
3. Bạn có lưu giữ một hồ sơ gồm đủ loại thứ khác nhau để tham khảo không?

## A. BÀI TẬP THAY THẾ

Bạn hãy thay thế mỗi từ hoặc cụm từ sau đây trong câu mẫu.

1. It helps if we have good examples in our files.

makes things easier	models
accumulate	letters
can refer to	office

2. We should avoid translating word for word.

secretaries	be aware of
ought to	be careful about
must	literally

3. the person with the highest rating will win.

one	best
secretary	letter
who has	get a prize

## B. CẤU TRÚC (Bài tập ôn)

1. Bạn hãy trả lời ngắn các câu hỏi sau đây:

Ví dụ:

Do you want us to take it down in shorthand?  
 Yes, I do. (No, I don't)

- a. Did she ask Tomas about the letter?
- b. Whose letter is that?
- c. Can you give his name?
- d. Did you read it over before you sent it?
- e. Do you have all the envelopes you need?

2. Bạn dựa vào câu mẫu dưới đây để viết ra các câu. Dùng cụm từ I know theo sau là một mệnh đề nói điều bạn biết. Hãy bắt đầu mệnh đề bằng Where, Who, When, How much, Why hay What.

Ví dụ: Jim is going to play golf at the country club.  
I know where Jim is going to play golf.

- a. Sam doesn't approve of smoking because it costs too much.  
I know \_\_\_\_\_ of smoking.
- b. Nga is going to work in Mr. Moe's office.  
I know \_\_\_\_\_ to work.
- c. Eve is Sue's assistant.  
I know \_\_\_\_\_ assistant.
- d. Mr. Cole comes to California in January.  
I know \_\_\_\_\_ to California in January.
- e. Tomas told you about my mistake.  
I know \_\_\_\_\_ you about.
- f. He paid a hundred dollars for that machine.  
I know \_\_\_\_\_ for that machine.

3. Bạn dựa vào câu mẫu dưới đây và hoàn thành các câu.

Ví dụ: The topic interests us.  
The topic is interesting.  
We are interested in the topic.

- a. The president convinced the group.  
the president was \_\_\_\_\_  
The group was \_\_\_\_\_ by the president.
- b. Smoking disgusts them.  
Smoking is \_\_\_\_\_  
They \_\_\_\_\_ by smoking.
- c. The lecture impressed us.  
The lecture \_\_\_\_\_  
We \_\_\_\_\_ by the lecture.

4. Hãy xem các câu này.

I have been reading a lot about that lately.  
The secretary in the accounting department has been knitting a sweater for a month.

Dựa vào các câu mẫu này, bạn hãy làm thành các câu sau đây. Dùng động từ trong ngoặc đơn.

- a. Sue is a good secretary, and she \_\_\_\_\_ (work) hard lately.
- b. Eve is also a good secretary, and she \_\_\_\_\_ (help) Sue.
- c. They both \_\_\_\_\_ (put) in long hours.

- d. I \_\_\_\_\_ (spend) a lot of money lately.  
 e. They \_\_\_\_\_ (come) in early every morning.

5. Bạn hãy chọn đúng đại từ trong các câu sau đây:

- a. We seldom see Bill and (she, her) anymore.  
 b. We'll drop by for her friend and (she, her).  
 c. (he, him) and his brother often come here.  
 d. I'll gladly give it to his brother and (he, him).  
 e. One of (we, us) girls will help.  
 f. He did it for Jim and (I, me).  
 g. Some of the samples don't have (their, there, they're) labels.  
 h. Best wishes from Val and (I, me).  
 i. A group of (we, us) men is going.

## C. CHẤM CÂU (BÀI TẬP ÒN)

Bạn hãy chấm câu các câu sau đây:

1. Johns brother is younger but he looks older
2. Bill cant play football hes too small I think.
3. The best letter was written by nga the new girl in mr moes office.
4. What was that article about the one that she wrote entitled no longer under domination5. She didnt forget the address sue didnt either
6. Shouldnt she spend more time practicing her english
7. They wont arrive until ten o clock theyre coming from Boston Massachusetts
8. We need paper files bookcases and reference books dont we
9. Did eve sues assistant win a prize
10. That man whom we passed in the ball is my new boss

## D. THƯ TÍN

Dưới đây là một trong những bức thư do một nhân viên thư ký tại cuộc họp nộp. Lưu ý đến các sửa chữa ở đầu thư và địa chỉ bên trong.

428-13 Đại lộ thứ nhất Đông  
 Apolis, Monton

20/6/19\_\_

Ồ. L. Mc Fadden

Trường Cao Đẳng San Blas  
 18 Đường Pine  
 Apolis, Monton

Thưa Ô. Mc Fadden:

Khi tôi đến thăm Trường Cao Đẳng San Blas sáng nay, tôi nhận thấy khoa ông rất bận rộn. Tôi chợt có tư tưởng là có thể ông cần đến một người có quá

*trình công tác như tôi để trợ giúp. Tôi muốn ông xem xét xem tôi có thể làm kế toán viên hay thủ quỹ tại văn phòng của quý ông.*

*Tôi đã làm nhân viên kế toán cho Ngân hàng Monton được mười ba năm. Gần đây hơn, tôi làm việc hai năm cho Cửa hàng Dược Peten. Thật không may, Cửa hàng trưởng đã phải giảm biên chế vì làm ăn thua lỗ. Giờ đây tôi là thủ quỹ cho một rạp hát. Đây chỉ là một việc làm tạm thời cho đến khi tôi tìm được một việc làm thích hợp hơn. Tôi xin gửi kèm bản sơ yếu lý lịch và nhiều giấy tờ tham khảo khác. Ông có thể thấy là tôi từng là sinh viên tại Trường Cao Đẳng San Blas được hai năm, nơi đó tôi học về thương mại. Tôi ao ước được trở về đi làm.*

*Nếu ông có thể thấy có một chỗ làm trống cho một người có khả năng như tôi, tôi xin vui lòng được đến yết kiến ông.*

*Kính thư*

## THẢO LUẬN

1. Lá thư được sửa lại này có cho bạn thấy dấu hiệu gì về khả năng của người xin việc không?
2. Người viết thư có cần mẫn và có óc quan sát không?
3. Là thủ trưởng, bạn có ý định muốn anh ta không?
4. Hãy đánh giá lá thư này theo những tiêu chuẩn do uỷ ban đề ra.

## E. BÀI TẬP

Bạn hãy viết một lá đơn xin một việc làm bạn thích. Bạn hãy nói làm sao bạn biết có chỗ làm trống, khả năng đặc biệt của bạn, kinh nghiệm của bạn, và lương bổng bạn nghĩ trong đầu. Xin được yết kiến và cho hay là bạn có gửi kèm sơ yếu lý lịch.

10

## MỘT BÀI HỌC VỀ THƯ TÍN

### ĐÀM THOẠI

*(Luli, thư ký của Ô. Poff, Tổng Giám đốc Công ty Grand, đang huấn luyện một nhân viên thư ký mới là Elva)*

**LULI:** Elva, sau ba ngày lưu hồ sơ, cô cần một sự thay đổi. Chúng ta phải lưu ý một số thư than phiền của văn phòng trung ương. Tôi mong chúng ta có các bức thư vui vẻ hơn dành cho cô, những bức thư ngày hôm nay được gửi từ văn phòng Giao dịch khách hàng tại Nuu Uốc và chúng phải được trả lời ngay lập tức.

**ELVA:** Chỉ biết, tôi chưa soạn nhiều bức thư. Thủ trưởng của tôi có thói quen tự viết thư lấy.

**LULI:** Chị sẽ được thực tập nhiều ở đây. Vì chúng ta thuộc về một dây chuyền lớn, điều chúng ta làm và nói có thể ảnh hưởng đến cả tổ chức; do đó chúng ta cố tránh sai lầm. Không có gì quảng cáo bằng chính lời nói của mình. Mặt khác, chúng ta không thể cho phép người khác lợi dụng chúng ta. Nhiều chuyện là xảy ra tại khách sạn.

**ELVA:** Đúng đấy. Tôi còn nhớ một trường hợp tại khách sạn nơi tôi làm việc. Một thanh niên dọa kiện khách sạn ra tòa. Anh ta bị trượt chân té trong nhà tắm, chụp X-quang thấy không sao. Bác sĩ nói là chỉ có lồng tự ái của anh ấy bị tổn thương mà thôi. Anh ta đi hưởng tuần trăng mật tại đó, do đó khách sạn giải quyết cho anh ta ở lại hai tuần miễn phí.

**LULI:** Đôi khi chúng ta quá rộng lượng. Đây là một bức thư do bà Marty, Giám đốc Giao dịch Khách hàng gửi, yêu cầu chúng ta giải quyết về một lời khiếu nại. Hãy gọi thư đi theo địa chỉ của khách hàng, và gửi một bản sao cho Văn phòng Giao dịch Khách hàng. Chỉ nhớ, chúng ta phải rõ ràng, thận trọng và hiểu biết. Tuy nhiên, chúng ta không phải khi nào cũng lãnh lấy lời buộc tội. Hãy cho ông ấy biết là chúng ta luôn luôn công bằng. Đây là các báo cáo của phòng phục dịch, phòng an ninh và công ty bảo hiểm. Chị hãy ghi ra những điểm chính. Hãy xem lại trước khi soạn thư trả lời.

*(Thư Elva viết như sau: )*

*Kg: Cha Fred Mild*

*4166 Woor State*

*Tanner, Louisiana*

*Số tham khảo: 8-28-3-47*

*Kính thưa Cha Mild:*

*Sau một cuộc điều tra kỹ càng của Phòng An ninh của khách sạn, chúng tôi không thấy dấu vết gì về chiếc máy ảnh của cha cả. Hàng ngày, các cô giúp việc, hầu bàn, v.v. gọi trung bình khoảng hai mươi đồ vật đến phòng Mát và Tím, từ bộ đồ pyjama, nữ trang, máy ảnh, đến tiền bạc.*

*Có thể nào trong suốt kỳ Đại hội, khi có quá nhiều người ra vào phòng của bạn bè họ, chiếc máy ảnh của cha vô tình bị một ai đó cầm đi chăng? Tôi đã phối hợp với Công ty Bảo Hiểm của chúng tôi, và trách nhiệm dân sự không bao gồm những đồ đạc bị biến mất khỏi phòng của khách. Một lần nữa tôi rất lấy làm tiếc về chuyện chẳng may này và tôi xin thành thật xin lỗi cha.*

*Kính thư,*

*Đồng kính gửi Ông John Jones, Giám đốc Khu vực*

*Ông Harvey Burns, Giám đốc An ninh*

*Ông K. Kind, Quản lý viên hành chính và an ninh*

*Bà B. Marty, Giám đốc Giao dịch Khách hàng*

**ELVA:** Đây là bức thư của tôi. Thư không được hay lắm. Tôi ao ước tôi viết được hay hơn.

**LULI:** Để tôi xem nào. Trước hết, chúng ta sẽ đánh giá nội dung. Elva, chị cần một câu mở đầu hay. Sao không đề cập đến chủ đề của thư và tham chiếu ngày tháng? Chị có ghi cả số tham khảo của chúng ta, nhưng nó chẳng có ý nghĩa gì ngoài cơ quan của chúng ta cả. Thay vào đó, chị nên nói những điều như Văn

phòng Nữu Ước của chúng tôi đã chuyển thư ông đề ngày 10/9, liên quan đến vấn đề ông bị mất chiếc máy ảnh trong cuộc viếng thăm ở đây từ ngày 4 đến 8/7. Chúng tôi thông cảm nỗi bận tâm của ông về chiếc máy ảnh đắt tiền như vậy, và chúng tôi cũng lấy làm tiếc về sự mất mát đó. Như chúng tôi đã giải thích trong lá thư của chúng tôi đề ngày 12/7, chúng tôi đã nỗ lực tối đa để truy tìm chiếc máy ảnh nhưng chúng tôi không thể tìm ra được một dấu vết nào. Thật không may là ông đã đợi đến sau khi ông ra đi mới báo cáo sự mất mát đó.

**ELVA:** Tôi thắc mắc tại sao ông ta lại viết thư cho Nữu Ước nếu ông ta đã viết cho chị.

**LULI:** Cô viết thêm thì cũng chẳng hại gì. Một số người nghĩ rằng họ có thể làm cho chúng ta lo sợ bằng cách tạo áp lực. Bây giờ hãy tiếp tục triển khai ý tưởng về cuộc điều tra.

**ELVA:** Tôi nghĩ là tôi nên bỏ đi câu có thể có người nào đó đã mượn chiếc máy ảnh.

**LULI:** Tôi đồng ý. Đó có lẽ là giải pháp thật sự, nhưng tốt nhất không nên đưa ra lời buộc tội. Khách sạn không chịu trách nhiệm về đồ đạc bị mất. Có thông báo ở mỗi phòng về vấn đề đó. Thông báo đó khuyến khích phải cất đồ quý giá vào két an toàn.

**ELVA:** Chúng ta có nên thêm vào đoạn nói về công ty bảo hiểm không?

**LULI:** Đó là một ý kiến hay để cho ông ấy thấy rằng ông ấy không thể khiếu nại về mặt pháp lý. Câu cuối nên nghiêm trang hơn I'm awfully sorry (Tôi rất lấy làm tiếc.) Không cần phải xin lỗi. Chấm dứt đơn giản bằng câu: Chúng tôi thành thật mong rằng ông sẽ tìm lại được chiếc máy ảnh.

**ELVA:** Vâng, tôi sẽ cố viết lại. Tôi ao ước tôi sẽ có nhiều kinh nghiệm hơn khi viết thư.

**LULI:** Đây là một cuốn sách liệt kê các mẫu chuẩn về cách xưng hô dành cho những người có chức tước. Chị phải ghi rõ chức tước trong địa chỉ, nhưng chỉ dùng Dear Sir để chào mở đầu.

**LƯU Ý:** Bạn nhận thấy là trong các bài đàm thoại, người ta thường sử dụng dạng rút ngắn khi nói chuyện, người ta thường sử dụng dạng rút ngắn thay cho các dạng viết nguyên văn. Tuy nhiên, trong thư từ giao dịch thương mại, chúng ta không sử dụng cách viết tắt.

## TỪ VỰNG

### CÁC CÂU NÓI THÔNG DỤNG

accusation: lời buộc tội  
accustom: làm cho quen  
advantage: sự thuận lợi, ưu điểm  
apology: xin lỗi  
chain: dây chuyền, chuỗi  
discretion: thận trọng  
factors: yếu tố  
filing: lưu hồ sơ  
forward (v): chuyển đi  
headquarters: văn phòng trung ương  
home office: văn phòng địa phương  
honeymoon: tuần trăng mật  
housekeeping: phục dịch

bring a suit: đưa đơn kiện  
jot down: ghi nhanh  
on the other hand: mặt khác  
public liability: trách nhiệm dân sự  
word of mouth: lời nói

inconvenience: bất tiện  
 insurance company: công ty bảo hiểm  
 investigation: điều tra  
 reference: tham khảo, tham chiếu  
 safety deposit box: két sắt an toàn  
 salutation: chào hỏi  
 security: an ninh  
 trace: dấu vết  
 x-ray: x quang

## THẢO LUẬN

- Bạn hãy tìm ra bảy từ đánh vần sai trong thư của Elva.
  - Bạn hãy tìm ra ba từ hay cụm từ không nên viết hoa.
  - Bạn hãy tìm ra một từ cần dấu '.
- Tại sao lại khó khăn khi trả lời các lời than phiền, nhất là tại các khách sạn theo chuỗi?
- Tại sao bạn nghĩ Cha Mild đã viết thư cho trụ sở trung ương?
- Bạn sửa sai địa chỉ bên trong và câu chào hỏi như thế nào?

## A. BÀI TẬP THAY THẾ

Bạn hãy thay thế mỗi từ hay cụm từ sau đây trong câu mẫu.

- My boss was accustomed to writing his letters.
 

supervisor	enjoyed
tired of	correcting
bored with	revising
- Let him know that we've been fair.
 

see	generous
realize	inform him
understand	taken action
- What we do can effect the entire organization.
 

say	group
how we treat our clients	other hotels
our guests	our reputation

## B. CẤU TRÚC

- Bạn hãy xem các câu sau đây trích trong bài đàm thoại sử dụng các động từ gồm hai từ. Let me look at it.

Write down the main points and look them over before you compose your letter.

Một số giới từ (on, at, to, from, for, of, into) hoàn tất ý nghĩa của động từ.

Look at that letter. Wait for me.

Listen to your boss. She called on them.

Ask for samples. Can't you think of it?  
Look for the lost file. Look into the matter.

Bạn hãy điền đúng-giới từ.

- We have to look \_\_\_\_\_ a solution.
- Don't look directly \_\_\_\_\_ the sun.
- We like to listen \_\_\_\_\_ music while we work.
- I'm hurrying. Wait \_\_\_\_\_ for.
- Eve is angry. She won't talk \_\_\_\_\_ me.
- The teacher didn't call \_\_\_\_\_ me.

2. Bạn hãy nghiên cứu các cặp sau đây. Chú ý đến sự thay đổi vị trí của các yếu tố. Sử dụng chúng làm câu mẫu, bạn hãy hoàn thành các bài tập sau đây.

- |                                |                  |
|--------------------------------|------------------|
| a. Write down the main points. | Write them down. |
| b. Call up your girlfriend.    | Call her up.     |
| c. Fill out the application.   | Fill it out.     |
- Did Mr Poff hand out the schedules? No, he hasn't handed \_\_\_\_\_ out yet.
  - Did you look over the sample letter? No, I didn't \_\_\_\_\_ yet.
  - Did he write down your address? No, he didn't \_\_\_\_\_.
  - Did you take off the old ribbon? Yes, I \_\_\_\_\_.
  - Did he throw away the papers? Yes, he \_\_\_\_\_.
  - Did you fill out the forms? Yes, I \_\_\_\_\_.

## C. CHẤM CÂU

Dấu chấm phẩy thường không được dùng trong thư tín. Vì nhiệm vụ của dấu này là nối các câu với nhau, chúng có thể làm cho các câu quá dài trong thư từ. Dấu chấm phẩy là một dấu phẩy mạnh và là một dấu chấm yếu. Nó có thể được dùng để:

- Tách hai mệnh đề độc lập được nối liền bởi một liên từ, một trong hai mệnh đề đó bao gồm một dấu phẩy.  
Ví dụ: I wish we had more cheerful letters for you; but these today were sent by the Giust Relations Office, in New York, and they must be answered immediately.
- Tách các mệnh đề được nối liền nhau bởi However, therefore, furthermore, for example, nevertheless, etc...  
Ví dụ: She spent a lot of time writing the letter; nevertheless, I couldn't accept it.
- Tách một loạt các mục gồm các dấu phẩy ở giữa.  
Ví dụ: We send bulletins to our hotels in London, England; Vancouver, Canada; Brisbane, Australia; New York, U.S.A; và Caracas, Venezuela.

Bạn hãy soạn ra ba câu trong đó dấu chấm phẩy được sử dụng một cách thích hợp.

## D. CÁCH DÙNG TỪ

Các từ đọc giống nhau nhưng viết khác hẳn nhau thường làm cho chúng ta lẫn lộn. Một thí dụ trong bài này là accept - except.

Bạn hãy xem các cặp từ sau đây.



- ascent (rise): lên	assent (agree): đồng ý
- addition (adding process): thêm vào	edition (copies published): xuất bản
- advice (noun): khuyên (danh từ)	advise (verb): khuyên (động từ)
- affect (influence): ảnh hưởng	effect (result): hậu quả
- all ready (prepared): đã sẵn sàng	already (by this time): đã, rồi
- capital (money, city, capital letter): tiền, thành phố, chữ viết hoa	capitol (building): tòa nhà
- close (shut): đóng	clothes (garments): áo quần
- correspondence (letters): thư tín	correspondents (writers): phóng viên

Bạn hãy xem bảng liệt kê này và chọn từ thích hợp để hoàn thành các câu sau đây.

1. I have a stack of (correspondence, correspondents) to answer this afternoon.
2. We will gladly (except, accept) your invitation.
3. Waiter, please check this bill. I think your (edition, addition) is wrong.
4. We were (all ready, already) when they came.
5. I'm sorry, but I can't (advice, advise) you what to do.

## E. THƯ TÍN

Thư than phiền thường xảy ra trong bất kỳ doanh nghiệp nào, nhưng nhất là tại các khách sạn, ở đó khách hàng vốn nhạy cảm về cách đối xử. Du khách thường có khuynh hướng hay phê bình. Nhân viên khách sạn được huấn luyện phong cách ngoại giao. Bạn hãy nghiên cứu thư sau đây do Elva viết trả lời một thư than phiền.

*Thưa Ông Long :*

*Theo thư ông đề ngày 22/2, xin thông báo cùng ông rõ là không phải chính sách của chúng tôi đối xử với khách hàng như ông và bạn ông đã được đối xử, trong cuộc thăm viếng đầu tiên của quý ông đến Terrace Room (Phòng sân thượng) của chúng tôi.*

*Chúng tôi rất lấy làm tiếc về vấn đề này, và chúng tôi thành thật xin lỗi, chúng tôi cũng xin cảm ơn ông đã dành thì giờ viết thư cho chúng tôi và cho chúng tôi biết về sự kém hiệu năng trong việc kinh doanh của chúng tôi; chắc chắn lần tới chúng tôi sẽ tiến hành những bước cần thiết để sửa sai, vì chúng tôi luôn quan tâm đến vấn đề mất đi sự lui tới của khách hàng quan của chúng tôi. Hy vọng là ông sẽ dành cho chúng tôi một cơ hội khác để phục vụ ông theo đúng cách ông muốn được phục vụ như là khách của phòng trên Sân Thượng (Terrace Room).*

*Kính thư,*

## THẢO LUẬN

Bạn hãy phân tích toàn bộ bức thư, kiểm tra từng đoạn và từng câu.

1. Giọng văn chung của bức thư có tự nhiên hay không tự nhiên? Bạn tự đặt mình vào vị trí người nhận. Phản ứng của bạn như thế nào? Ý kiến của bạn về khách sạn có trở nên thuận lợi không?

2. Thư có rõ ràng không? "Sự đối xử" là gì? Từ này có thể được sửa lại như thế nào? Bạn có nên "chờ lần tới" trước khi tiến hành các bước để cải thiện tình hình không?
3. Bạn hãy nghiên cứu cấu trúc và kỹ thuật, từng đoạn một:
  - a. Từ dated có cần thiết không? Cụm từ please be informed có được chọn đúng không? Handle có phải là một từ được chọn lựa kỹ không?
  - b. Mối quan tâm sâu xa rõ ràng là đề tài của đoạn này. Nó có được diễn tả tốt không? Có ba ý tưởng được diễn tả trong một câu. Nên đặt các dấu chấm ở đâu trong đoạn thứ hai?
  - c. Làm cách nào bạn có thể bỏ bớt các chữ we's quá nhiều? apologize là danh từ hay động từ?
  - d. Ở đoạn cuối, chủ từ của hope là gì? Câu cuối có hiệu quả không?
  - e. Truly và yours có nên viết hoa không?

## **F. BÀI TẬP**

Bạn hãy nghiên cứu những lời phê bình trong bài thảo luận và viết lại bức thư gửi cho Ô. Long. Hãy thân mật và lịch sự, nhưng đừng thái quá. Hãy đề cập đến sự đối xử cụ thể mà Ô. Long đã nêu ra, và cam kết với ông rằng đã có các biện pháp cải thiện tình hình. Liệu lời mời Ô. Long đến dùng một bữa ăn chiều dài trong chuyến viếng thăm sau của ông ấy có làm dịu đi sự tức giận của ông ấy không?

Sau khi bạn đã viết xong bản nháp đầu tiên, hãy kiểm tra lại. Cách trình bày có gọn gàng không? Bạn có theo một mẫu hiện đại không? Các đoạn và câu có đa dạng không? Hãy xem lại mỗi đoạn cẩn thận hơn về cách sử dụng chính xác, cách chấm câu và chính tả. Bạn có theo các tiêu chuẩn "Bốn C" và "Ba S" không?

## CẢM ƠN, MỜI ĐẾN LẠI

### ĐÀM THOẠI

(Luli và Elva đang bận rộn viết thư khi Ô. Poff, Tổng Giám đốc, đi vào.)

**POFF:** Thật là một bức tranh tuyệt đẹp - hai nhân viên đang làm việc chăm chỉ. Luli, tôi đang đợi một người khách già hơn. Trong vòng nửa tiếng nữa, cô nhớ cầu tôi nghe. Nhớ gọi tôi về một cuộc họp quan trọng.

**LULI:** Lễ dĩ nhiên rồi, Ô. Poff ạ. Cuối cùng chúng ta cũng bắt kịp đồng thư thương mại còn ứ lại này.

**POFF:** Có đúng lo. Tôi sẽ kiểm thêm nữa cho cô. (Quăng đi vào văn phòng của mình.)

**ELVA:** Có một thủ trưởng có óc khôi hài bộ không hay hay sao?

**LULI:** Cả triệu người mới có một, một người tử tế - và lịch sự nữa. Elva, tôi đã viết lại bức thư xin lỗi của chị. Chúng nào rãnh, chị nhớ xem qua. Tôi cũng có lấy ra vài bức thư trong hồ sơ. Chị cũng có thể xem qua các mẫu này.

**ELVA:** Luli, cảm ơn chị đã sửa lại các bức thư của tôi. Tôi cảm kích sự giúp đỡ của chị. Đó là một cách tốt cho tôi học hỏi. Chị chắc hẳn đã tự viết rất nhiều thư. Ô, Luli, chị đừng quên gọi Ô. Poff.

**LULI:** Cảm ơn, Elva. (Nói qua điện thoại) Ô. Poff à, họ đang đợi ông tại cuộc họp. (Cò treo điện thoại lên). Đây là một bức thư phải trả lời. Tôi đã ghi sẵn một số dữ kiện chị có thể cần đến. Chị hãy cố làm hết sức mình.

*Thư của Elva*

*Chúng tôi mới nhận được thư của bạn đề ngày 30/8/19... trong đó bạn có cho chúng tôi biết là thư bạn bỏ trong thùng thư trong kỳ nghỉ của bạn tại khách sạn chúng tôi vẫn chưa đến nơi nhận và những thư bạn gởi từ Riverdale gần đây đã nhận được.*

*Chúng tôi phải thông báo cho bạn hay là thùng thư ở mỗi tầng lầu được kiểm tra mỗi ngày và thư từ được gom đi mỗi ngày ba lần bởi một nhân viên của Bưu Điện chính. Do đó, chúng tôi có thể chỉ tin rằng sự chậm trễ là do dân thiếu tem hay do có nhiều việc tại Bưu điện. Trường hợp bạn vẫn chưa nhận được thư trong vòng mười ngày tới, xin bạn cho chúng tôi hay để chúng tôi có thể thông báo với Bưu điện.*

**ELVA:** Đây rồi. Chị thấy thế nào?

**LULI:** Chỉ một vài điểm, Elva à. Phần mở đầu của chị rõ ràng, có tham chiếu ngày tháng và lời than phiền. Tuy nhiên, câu dài quá. Chúng ta cố gắng hạn chế số từ trong câu thư đừng quá từ mười lăm đến hai mươi từ. Phần mở đầu đoạn hai, we must, hơi quá mạnh. Nó hàm ý là chúng ta phải giáo dục người đọc. Có lẽ chúng ta có thể làm nhẹ giọng điệu bằng cách nói rằng tình hình thật khó mà hiểu được. Để làm cho câu kể được cân bằng hơn, hãy viết lại như sau. The delay may have been due to insufficient postage or to an overworked postal staff.

**ELVA :** Chỉ biết cách làm cho mọi thứ nghe hay hơn.

**LULI :** Rồi chị cũng đạt đến mức đó thôi. Bây giờ chúng ta sẽ kiểm tra chính tả và cách sử dụng Elva à. Male chỉ đàn ông. Tôi nghĩ chữ này là mailchute, có mẫu tự c như parachute. Tiếp đầu ngữ in có nghĩa là không, nhưng ở đây un - đổi thành in - insufficient. Viết a ten - day period hay a period of ten days đều được. Đừng viết hoa chữ postal office trừ khi chỉ định rõ rệt ở một nơi nào cụ thể, như New York Post Office.

**ELVA :**Ồ, vâng. Tôi vẫn thường làm thế.

**LULI :** Cũng vậy, nhưng giới từ ngăn này - in, on, at - gây nhiều rắc rối quá. Một thùng thư được đặt trên (on) mỗi tầng lầu, nhưng sử dụng trong (in) trường hợp cần thiết.

**POFF :** Đi ra khỏi phòng) Cảm ơn cô đã nhớ gọi tôi, Luli à. Lão già Windbag có thể đã ngồi nán lại cả mấy tiếng đồng hồ. Gặp lại cô sau nhé.

**ELVA :** Mỗi ngày, tôi học hỏi được một điều gì đó - thực ra, rất nhiều điều.

**LULI :** Đây là mẫu thư chị sẽ viết ngày hôm nay: thư yêu cầu, xác nhận, trả lời về một vụ đình hoãn, và giải thích một tài khoản.

## TỪ VỰNG

account: tài khoản, sổ sách kế toán  
backlog: phần việc chưa thực hiện được  
behavior: thái độ  
cancellation: hủy bỏ  
confirmation: xác nhận  
destination: nơi nhận  
imply: ám chỉ  
inefficiency: sự kém hiệu năng  
insufficient: thiếu  
mailchute: thùng thư  
notify: thông báo  
pointer: điểm chính  
recurrence: sự tái diễn  
rephrase: diễn đạt lại  
specific: rõ ràng, dứt khoát, cụ thể

### CÁC CÂU NÓI THÔNG DỤNG

catch up: bắt kịp  
I don't mind: tôi không phiền gì  
long-winded: già hơi, nhiều chuyện  
one in a million: triệu người có một

## A. BÀI TẬP THAY THẾ

Bạn hãy mỗi từ hay cụm từ sau đây trong câu mẫu

1. He might have stayed for hours.

my visitor  
Mr Rox  
dinner

all afternoon  
slept  
could

2. I should have practiced writing.

Elsa  
All the secretaries  
shorthand

studied  
typing  
English

3. You must have written a lot of letters.

Luli  
the secretary  
read

composed  
corrected  
mistakes

## B. CẤU TRÚC

Các cấu trúc trong Bài Tập Thay Thế là thí dụ về cách sử dụng might have, should have và must have.

- Might have được sử dụng khi một sự kiện hay tình huống trong quá khứ đã có thể xảy ra.  
Ví dụ: Did he decide to leave? He might have decided to leave. (Có lẽ là ông ta đã đi khỏi).
- Should have được sử dụng để diễn tả một tin tưởng là một sự kiện hay tình huống là đúng hay đáng ước ao, nhưng sự kiện đó đã không xảy ra.  
Ví dụ: I am booked. I should have saved my money. (nhưng tôi đã không làm).
- Must have diễn tả sự chấm dứt một tình huống trong quá khứ.  
Ví dụ: She must have stayed there a long time.

Trong các câu sau đây, bạn hãy điền cụm từ thích hợp vào chỗ trống.

- Luli knew English very well. She \_\_\_\_\_ studied many years.
- Elsa didn't write good letters because she was too lazy. She \_\_\_\_\_ practiced more.
- Possibly, she didn't mail the letter. She \_\_\_\_\_ not \_\_\_\_\_ put them in the chute.
- She was able to help me, but she didn't. She \_\_\_\_\_ helped me.
- He fell asleep in his chair at work. He \_\_\_\_\_ slept more last night.
- She began to cry after he left. He \_\_\_\_\_ (tell) her something sad.
- She didn't have to quit. Her boss wanted her to stay. She \_\_\_\_\_ (stay) there.

## C. CHẤM CÂU

Nguyên tắc viết hoa thay đổi theo các ngôn ngữ khác nhau. Ở Hoa Kỳ, người ta có thói quen viết hoa tiếng danh từ và tính từ chỉ tên riêng, tên người, quốc gia, tiểu bang, tổ chức cơ quan, đường, đại lộ, cao ốc, công viên, ngày trong tuần và tháng, nhưng không viết hoa các mùa.  
Ví dụ: Did you know that Easter came late this year? It is in April. It is always on a Sunday in the spring.

Các nhóm tôn giáo, đảng phái chính trị, tên của Thượng đế hay các từ chỉ Thánh kinh, viết tắt các bảng cấp đại học, và các vùng địa lý đều viết hoa.

Ví dụ: This summer they will visit the Far East and the South Pacific.

Drive north two blocks and then turn south.

Viết hoa từ đầu tiên trong câu trích dẫn trực tiếp.

Ví dụ: He said, "Please send this telegram immediately".

Viết hoa chúc mừng chỉ khi dùng với tên riêng.

Ví dụ: I will refer your letter to Ms Jones, president of the company.

Bạn hãy chấm câu các câu sau đây, hãy nhớ nguyên tắc viết hoa.

1. Sue said send this letter to our new york office
2. the salespeople will now be working in the far east - in china japan and the philippines.
3. do you want to eat lunch in the new mexican restaurant on second street tomas asked
4. the girl scouts are going west on saturday for a week of camping in Yosemite National Park.
5. will this package reach mother before christmas luki asked the clerk in the santa clara post office

## D. HỌC CÁCH DÙNG TỪ

1. Nhiều lỗi lầm trong thư từ giao dịch thương mại liên quan đến việc lặp lại không cần thiết. Bảng liệt kê sau đây cho thấy một vài lỗi lầm thường xảy ra cần

and etc.  
both alike  
check into  
continue on  
cooperative together  
may perhaps  
same identical  
a customary practice  
during the course of  
endorse on the back of  
near to

2. Các cặp từ sau đây thường bị lẫn lộn.

envelop (v) (bao)	envelope (n) (bao, phong bì)
fourth (thứ tư)	forth (về phía trước)
it's (nó là)	its (của nó)
personal (cá nhân)	personnel (nhân viên)
hear (nghe)	here) (ở đây)
know (biết)	no (không)
lose (mất)	loose (nới lỏng)
plane (máy bay)	plain (đồng bằng)
formally (hình thức)	formerly (trước đây)
passed (đi qua)	past (quá khứ)
principle (nguyên tắc)	principal (hiệu trưởng, chính)

- a. Bạn hãy soạn các câu gốc trong đó bạn sử dụng các từ sau đây: passed, its, formerly.  
b. Bạn hãy điền vào chỗ trống các câu này với các từ thích hợp trong bảng liệt kê trên đây.

1. It's \_\_\_\_\_ to see why this customer wasn't satisfied.
2. Put your bag over your shoulder and hang on to it so you don't \_\_\_\_\_ it.
3. If you are looking for a job, go to the \_\_\_\_\_ office.
4. This is the \_\_\_\_\_ letter of complaint I've received today!
5. I don't \_\_\_\_\_ where Mr. Moe is.
6. Speak up, please. I can't \_\_\_\_\_ you.
7. The \_\_\_\_\_ reason he is going is to sign the contract.

## E. THƯ TIN

Thư ký điều hành tại khách sạn phải tiếp xúc với nhiều loại thư khác nhau. Họ phải am hiểu về các hoạt động trong toàn khách sạn. Thường họ đảm trách việc trả lời các loại thư tín khác nhau. Đây là một thư gửi cho Ô. Poff. Ông ấy đã đưa thư cho Sue.

*Thưa ông :*

*Tôi xin gửi kèm hóa đơn của khách sạn về kỳ lưu trú năm ngày của tôi, từ ngày 16 đến 20/5, mà tôi mong ông giải thích cho tôi.*

*Khi tôi rời khách sạn, tôi rất vội để bắt kịp chuyến bay; và vì có nhiều hành khách đang xếp hàng dài chờ thanh toán hóa đơn, tôi không thể chờ nhân viên thu ký xem xét đến lời trình bày của tôi. Hóa đơn đính kèm tính tiền đến sáu ngày. Tuy nhiên, tôi chỉ giữ phòng có năm ngày và rời khách sạn đầu giờ chiều ngày 21.*

*Các hóa đơn điện thoại đi Luân Đôn thật cồng kềnh xin ông giải thích giá biểu cho mỗi lần gọi điện. Tôi xin ông làm rõ những sự việc này và hoàn trả lại tiền bồi thu cho tôi. Tính đến khi tôi rời khách sạn, cuộc lưu trú của tôi thật thú vị, tôi muốn giữ những kỷ niệm đẹp về khách sạn của ông, và hy vọng rằng ông sẽ giúp tôi làm điều đó.*

*Kính thư,*

## THẢO LUẬN

1. Phản ứng của bạn đối với bức thư như thế nào?
2. Thư than phiền cụ thể về điều gì?
3. Bạn sẽ đi điều tra về trường hợp này như thế nào?
4. Bạn có nghĩ là khách hàng trung thực không? Bức thư có vẻ thành thật không?

## F. BÀI TẬP

Là thư ký của Ô. Poff, bạn hãy điều tra và viết thư trả lời. Chúng tôi là bạn đã kiểm tra trường hợp này kỹ càng bằng cách đưa ra các dữ kiện và số liệu. Hãy cho bằng cứ cụ thể về quyết định của bạn. Hãy lịch sự và công bằng.

# 12

## CÁC QUYẾT ĐỊNH KHÓ KHĂN

### ĐÀM THOẠI

POFF :

Luli, sao sáng nay không thấy cô cười?

**LULI :** Tôi đang thực sự lo lắng về Elva. Chúng tôi tất cả đều quý cô ấy vì cô ấy rất thân thiện. Cô ấy cũng rất tận tâm. Hôm qua cô ấy đi làm trong khi cô ấy không được khỏe cho lắm.

**POFF :** Có nghĩ sao về công việc của cô ấy?

**LULI :** Mặc dầu cô ấy có cố gắng, cô vẫn không soạn ra được những bức thư vừa ý. Ông biết là các bức thư khác nhau của chúng ta không luôn luôn theo giống các mẫu.

**POFF :** Có nghĩ sao? Chúng ta có nên giữ cô ấy lại không? Cô có muốn cô ấy làm phụ tá cho cô không?

**LULI :** Cá nhân tôi rất thích cô ấy, nhưng tôi không biết là tôi có thể tiến cử cô ấy hay không. Tôi không chắc là cô ấy có thể làm được việc. Công việc khó hơn việc cô ấy vẫn quen làm.

**POFF :** Có lẽ chúng ta có thể tìm cho cô ấy một chỗ làm khác ít bị áp lực hơn. Để cô ấy có được nhiều năng lực hơn, cô ấy phải được huấn luyện thêm. Nhân thế, Phòng thực phẩm và thức uống cần một người đánh máy. Elva chỉ phải soạn thư tín nội bộ ở đó.

**LULI :** Cô ấy là một người dễ chịu làm đầu cũng được.

**POFF :** Luli, chúng ta phải đương đầu với sự thật. Cô ta có dễ thương hay không không phải là vấn đề. Vì công việc của chúng ta ở đây, chúng ta cần phải tìm được người có hiệu năng nhất. Không kể đến cá tính dễ chịu của cô ấy, cô ấy thật sự không đủ khả năng. Chúng ta phải nghĩ đến khách sạn trước tiên. Ngoài ra, cô ấy sẽ vui vẻ hơn nếu cô ấy làm một việc mà cô ấy nắm vững.

**LULI :** Tôi vẫn không muốn làm chạm tự ái cô ấy.

**POFF :** Đừng lo. Rốt cuộc thì cô ta sẽ là một người bạn tốt hơn là để cô ấy ở đây. Bảo cô ấy vào gặp tôi khi cô ấy đến. Tôi sẽ cắt nghĩa là Phòng Thực phẩm và Thức uống cần cô ấy.

**LULI :** Cảm ơn Ô. Poff. Có lẽ đó là quyết định khôn ngoan nhất. Ông xem cái này này. Ông đã xem lời khuyến mại mới nhất của Marge dành cho đại hội chưa? (Cô đưa cho ông ấy lá thư sau đây do trưởng phòng thương vụ gởi đến). Cô đã gởi một bản đến mỗi người điều hành trong nhóm.

*Chào mừng*

*Đây là một lá thư buồn bấn. Chúng ta có lẽ nên thẳng thắn ngay từ đầu! Khi các bạn tham dự đại hội của Hội Những người Điều hành Huấn luyện Buôn bán Toàn quốc từ ngày thứ tư 31/5 đến thứ bảy 3/6, các bạn sẽ có dịp nhìn bao quát Khách sạn Grand lịch sự như một phong cảnh thích hợp cho lợi nghị của công ty các bạn.*

*Đó sẽ là một thử thách cho nhân viên của chúng tôi làm một công việc đặc biệt ngoại hạng vì chúng tôi muốn gây một ấn tượng tốt với các bạn. Ngoài ra, vì các bạn là chuyên viên huấn luyện nhân viên bán hàng, chúng tôi hy vọng học hỏi được nhiều điều nơi các bạn. Trong khi chờ đợi, xin các bạn xem qua sơ đồ đính kèm về tầng gác lửng của chúng tôi, cho thấy một loạt các phòng họp và công tác. Các phòng này dẫn nối tiếp nhau, giúp cho buổi họp được tiến hành có hiệu quả. Các phòng này ở cùng một tầng đi thẳng từ hành lang tiếp tân và dễ thấy. Phòng Pine Hall, phòng lớn nhất, rộng 5.000 feet vuông, và không có cột. Một hệ thống nói trước công chúng tốt với mười*



tám diễn giả và ghế ngồi được thiết kế tiện nghi là những tài sản khác mà không tính thêm chi phí. Chúng tôi đang gọi đến các bạn thông tin về chiếc thang máy tải hàng của chúng tôi, trường hợp bạn lưu ý đến các mặt hàng triển lãm.

Khi các bạn đến tôi sẽ đưa các bạn đi xem nhiều nơi và mời các bạn thưởng thức các món ăn ngon do phòng cung cấp thực phẩm chuẩn bị đặc biệt phục vụ các bạn. Các bạn hãy nhớ đến ngày \_\_\_\_ 31/5 đến 3/6.

Marge Mitchell  
Giám đốc Thương vụ

- POFF :** Bức thư kia sẽ tạo ra cơ hội làm ăn cho chúng ta. Chúng ta đã làm việc rất tốt tại các kỳ đại hội năm ngoái, mặc dầu có vài cuộc cạnh tranh gắt gao. Tất cả chúng ta đều nghĩ rằng chúng ta sẽ lại dẫn đầu tại các kỳ đại hội năm nay.
- WULI :** Mọi người đều biết phải đi đến đâu nếu họ muốn đạt điều tốt nhất.
- POFF :** Vì chúng ta thuộc về một chuỗi khách sạn nổi tiếng, chúng ta ở trong tư thế có thể cung cấp những gì tốt đẹp nhất.
- WULI :** Khách sạn này sẽ đảm nhận hầu hết việc kinh doanh dù chúng ta có ở trong một chuỗi khách sạn hay không.
- POFF :** Cô nói đúng. Hãy xem giờ kia! Tôi phải vội đi dự họp về buôn bán. Marge đang nghĩ ra những ý kiến mới mẻ cho các cuộc đại hội. Hãy gọi tôi khi Elva đến.

## TỪ VỰNG

### CÁC CÂU NÓI THÔNG DỤNG

accessible: có thể đến được

asset: tài sản

catering: phục vụ

chain: chuỗi, dây chuyền

challenge: thử thách

competition: cạnh tranh

concern: bận tâm

conscientious: tận tâm

convention: đại hội

efficient: hiệu quả

elegant: thanh lịch

expert: chuyên viên

impress: gây ấn tượng

literature: tài liệu, văn chương

lobby: hành lang

mezzanine: gác lửng mezzanine tầng dưới: tầng trệt

personality: cá tính

pillar: cột

pressure: áp lực

qualification: khả năng

recommend: đề nghị, tiến cử

regardless: không kể

satisfactory: hài lòng

figure out: nghĩ ra, hoạch định ra

freight elevator: thang máy tải hàng

public address system: hệ thống nói trước công chúng

square feet: feet vuông

work out: thi hành, thực hiện

## THẢO LUẬN

1. Các tiêu chuẩn chọn lựa một thư ký điều hành là gì?
2. Một vị thủ trưởng có nên để cảm tình cá nhân ảnh hưởng đến quyết định của mình khi tuyển chọn nhân viên không?
3. Ô. Poff đối xử với Elva ra sao?
4. Bạn hãy thảo luận về bức thư khuyến mãi.
  - a. Nó có lôi cuốn được sự chú ý của bạn không?
  - b. Ý kiến đó có hay hay không?
  - c. Marge nhấn mạnh đến những điểm gì?

## A. BÀI TẬP THAY THẾ

Bạn hãy thay thế mỗi từ hay cụm từ sau đây trong câu mẫu.

1. Would you like her as your assistant?

approve of  
recommend  
receptionist

our  
are you going to  
Elva

2. I don't know whether I can recommend her or not.

if  
should  
you

hire  
can't decide  
a new assistant

3. Regardless of her pleasant personality, she just isn't qualified.

in spite of  
experience  
recommendations

this new applicant  
can't take dictation  
do the job

## B. CẤU TRÚC

1. Bạn hãy xem các cặp sau này:

She tries. She doesn't compose satisfactory letters.

Although she tries, she doesn't compose satisfactory letters.

The food was terrible. We ate it.

Although the food was terrible, we ate it.

Dùng các mẫu này, bạn hãy kết hợp các câu sau đây với although.

a. She had a headache. She came to work.

b. She wrote a good letter. It was difficult.

c. She doesn't like the work. She will accommodate us.

d. It's Saturday. They have to come in to the office for a special meeting.

e. The play received good reviews. I didn't like it.

2. Bạn hãy nghiên cứu các thí dụ sau đây:

We belong to a well-known chain. We are in a position to offer the best.  
Because we belong to a well-known chain, we are in a position to offer the best.

She won't last long in this department. She's very inefficient.  
Because she's very inefficient, she won't last long in this department.

Hãy kết hợp các câu này với because.

- She stayed home yesterday. She had a headache.
- I have to work late tonight. It's been very busy lately.
- Everyone likes her. Elva is very friendly.
- I'm not eating lunch today. I'm not very hungry.
- She doesn't like the work. She is looking for an easier job.

3. Bạn hãy nghiên cứu các câu mẫu sau này:

She's a fine person. That's not the problem. Whether or not she is a fine person is not the problem.

He talks and talks in sales meetings. He has nothing important to say. whether he has anything important to say or not, he talks and talks in sales meetings.

Bạn hãy kết hợp các câu này với whether or not.

- I write letters. I am tired.
- There is a good TV program. I continue to study.
- I am going to take a break. I have not finished my work.
- The field is wet and muddy. The baseball players will begin their game.
- We're going to the beach. It's a cloudy day.

## C. HỌC CÁCH DÙNG TỪ

- Thường một thư từ thương mại kết thúc bằng Respectfully yours. Từ respectfully (với vẻ tôn kính) thường hay dùng lẫn lộn với respectively (riêng từng người).

Các từ khác thường viết lẫn lộn là:

profit (lợi ích)	Prophet (nhà tiên tri)	
quiet (yên lặng)	quite (hoàn toàn)	quit (thoát khỏi)
raise (nâng lên)	rise (mọc, đứng lên)	
receipt (biên lai)	recipe (phương pháp)	
role (vai trò)	roll (lăn tròn)	
set (đế)	sit (ngồi)	sat (ngồi, quá khứ)
some time (một thời gian)	sometime (trước kia)	
stationery (đồ dùng văn phòng)	stationary (đứng ở một chỗ)	
then (rồi)	than (hơn)	
two (hai)	to (đến)	too (cũng)
waive (từ khước)	wave (gợn sóng)	
week (tuần lễ)	weak (yếu đuối)	
weather (thời tiết)	whether (có ... không)	
whose (của ai)	who's (ai là)	
you're (bạn là)	your (của bạn)	

Bạn hãy chọn lựa trong các nhóm trên đây từ thích hợp điền vào chỗ trống trong các câu sau đây:

- Mr. Poff is flying to London next \_\_\_\_\_. (Monday-Sunday)
- Will you order more \_\_\_\_\_? (paper)
- Do you know \_\_\_\_\_ umbrella this is? (belonging to whom)

d. I was \_\_\_\_\_ eager to go. (very)

e. Please send me the \_\_\_\_\_ for your order. (document proving payment)

2. Ghi nhớ tiêu chuẩn "Bốn C" và "Ba S", bạn hãy loại bỏ những từ không cần thiết hay các câu nói lặp lại trong thư tín của bạn. Đây là một vài câu diễn tả vụng về, kèm theo bên cạnh là từ thay thế hay hơn.

Thay vì:	Dùng:
At the present time	now
at this time	
at the present writing	
at your earliest convenience	immediately
by return mail	
in due course	soon
In the near future	
at an early date	
at all times	always
in the course of	during
it is requested of you	please
(we will appreciate it if)	
we extend our thanks	thanks
(thanking you in advance)	
trusting you will send	please send
your letter of recent date	your letter of _____ (date)

Bạn hãy chọn từ thích hợp điền thay cho các câu nói dài dòng:

- You will hear about this new process at an early date.
- In the course of our conversation, I explained the procedure.
- May we hear from you at your earliest convenience?
- We will appreciate it if you will please send the refund.
- We extend our thanks for your help.

## D. THƯ TÍN

Thư ký tại khách sạn thường viết thư "Cảm ơn" để tạo nên các mối giao tế tốt. Thư sau đây là một thí dụ:

*Bà Takita thân mến:*

Xin bà vui lòng nhận nơi đây sự cảm kích chân thành của chúng tôi về vinh dự được phục vụ Buổi Khiêu vũ nhân lễ Đăng quang Của Hoàng Hậu Nhật Bản (the Japanese Queen Coronation Ball) hôm thứ Sáu 28/6/19\_\_ tại khách sạn chúng tôi. Tôi tin chắc là bà sẽ đồng ý là tất cả các vị quan khách hiện diện đều rất thích buổi tiệc thành công tốt đẹp này. Các vị quan khách tỏ vẻ phấn khởi về các ngày hội và buổi yến tiệc này.

Thật là một vinh dự lớn lao cho chúng tôi được phục vụ bà một lần nữa. Xin bà đừng ngần ngại ghé thăm chúng tôi bất cứ khi nào chúng tôi có thể giúp đỡ bà.

*Thưa bà Takita, vì chúng tôi luôn cố gắng cải thiện các dịch vụ của chúng tôi, chúng tôi xin hoan nghênh mọi ý kiến phê bình aby đề nghị của bà về chức năng gần đây của bà.*

*Kính thư*

*Peter O' Grady*

*Giám đốc Thực phẩm và Thức uống*

## **THẢO LUẬN**

1. Thư này do Ô. Giám đốc Thực phẩm và Thức uống viết. Nó có vẻ trung thực đối với bạn không?
2. Nếu bạn là người chủ tọa một buổi lễ, bạn có vui lòng khi nhận được thư này không?
3. Bạn có vội trả lời không?

## **E. BÀI TẬP**

Bạn là thư ký của một tổng giám đốc một khách sạn mới. Một buổi dạ hội được trù định tổ chức nhân dịp khánh thành khách sạn, và thủ trưởng của bạn yêu cầu bạn nhân danh ông ta viết thư mời các vị quan khách đến dự buổi tiếp tân để xem trước các tiện nghi của khách sạn.

Đây là chi tiết:

Ngày: 20/11

Giờ: 8:00 tối

Địa điểm: hành lang khách sạn Elite

Bạn nên nhớ đây là một thư thương mại đồng thời là một thư mời. Doan chắc là bạn ghi đầy đủ các chi tiết gây được sự chú ý và lòng thiện cảm.

**13**

# **DỪNG BAO GIỜ “HỐI TIẾC KHI THÔNG BÁO”**

## **DÀM THOẠI**

*Jim Dall, Giám đốc Bộ phận của Công ty Thiết bị Chuẩn đến văn phòng ở Caracas, Venezuela, vào buổi sáng sớm).*

**DALL :** Ngạc nhiên khi thấy cô thư ký đã đến làm việc) Anna, sao cô đến văn phòng sớm quá vậy?

**ANNA :** Chào ông đã trở về. Tôi cũng định hỏi ông câu hỏi đó. Tôi đang dọn dẹp bàn làm việc trước khi tôi đi nghỉ phép vào cuối tuần này. Chuyến đi của ông thế nào?

**DALL :** Hãy khen thưởng chúng ta. Chúng ta đã dành được đơn đặt hàng! Chúng ta đã loại được các đối thủ khéo léo đã từng kéo hạ giá xuống.

**ANNA :** Tôi không bao giờ nghi ngờ về điều đó.

**DALL :** Cuộc cạnh tranh thật gay go. Chúng ta phải làm việc thật cật lực. John phải bay trở về Нью Уорк với đầy đủ các đặc điểm kỹ thuật. Thật là một sự phát triển cho chúng ta ở đây - giàn khoan lớn đầu tiên được đem bán, toàn bộ một giàn khoan được bán cho công ty L và H. Anna, đó là tin vui đấy.

**ANNA :** Mà nó còn mang lại một số tiền lớn nữa.

**DALL :** Chắc chắn rồi. Nếu cô không bận, cô có thể in giúp một vài bản sao hợp đồng được không? Luôn thế, Vera đâu rồi?

**ANNA :** Cô ta sẽ có mặt ở đây vào ngày thứ hai, tôi hy vọng thế.

**DALL :** Tôi nghĩ là cô ấy đã trở lại rồi chứ. (Ông ta đi vào văn phòng. Anna trở lại làm việc. Dall chốc sau chạy xộc vào, thật hồ hởi) Anna, giúp tôi với. John sẽ có mặt tại Нью Уорк chiều hôm nay. Ông ấy đã làm xong hợp đồng. Tôi đã có gọi cho văn phòng ở đó, nhưng dường đây liên lạc quá tồi. Cô sẽ phải gửi một bức điện tín đến đó khi ông ta tới. Nếu hệ thống liên lạc của chúng ta tốt hơn, đời sống ở đây sẽ giản dị hơn.

**ANNA :** Chuyện gì làm ông phấn khởi thế?

**DALL :** Chỉ bây giờ khi tôi xem lại hợp đồng, tôi mới phát hiện ra được một điều sai lầm lớn lao. Chúng ta đã bỏ qua những đèn khoan khi chúng ta viết các đặc điểm kỹ thuật.

**ANNA :** Đèn khoan à?

**DALL :** Vâng, đèn khoan về đêm. Làm sao những thợ có thể làm việc được nếu không có đèn? Họ phải có mặt ở đó suốt ngày đêm. Đôi khi trời tối suốt mười hai tiếng đồng hồ ở các vùng nhiệt đới. Tôi cũng không liên lạc được với Laff. Tất cả mọi đường dây đều xấu.

**ANNA :** Có một con bão lớn trên miền núi.

**DALL :** Tôi mong tôi có thể nói chuyện được với Laff. Nếu tôi tiếp xúc được với ông ấy qua điện thoại tôi có thể giải thích được điều đó rõ ràng hơn. Tôi nghĩ là chúng ta nên gửi cho ông ta một lá thư hơn là một bức điện tín. Anna, cô hãy viết một lá thư cho lịch sự.

**ANNA :** tôi sẽ nói điều gì?

**DALL :** Cô biết đấy, một điều gì đại khái như "Tôi hối tiếc khi thông báo với bạn \_\_\_\_\_".

**ANNA :**Ồ, không! Đừng nói câu khách sáo cũ kỹ đó. "Xin thông báo ....", "về vấn đề ....", "tham chiếu .....", "liên quan đến điều đó ...." - các câu nói kia lỗi thời rồi.

**DALL :** Tôi biết, tôi biết. Cô nói đúng. Xin cô hãy dùng tài ngoại giao. Cô biết cách nói nhẹ nhàng là đã có một điều sai lầm, mà không biến nó thành một sai lầm trầm trọng. Đó chỉ là vấn đề thêm đèn chiếu. Tất cả các giàn khoan cũ khác đều có đèn. Ông ta cũng muốn có đèn cho loại giàn khoan mới này. Làm sao tôi có thể mắc sai lầm về vụ đèn nhỉ?

**ANNA :** Tại sao Ô. Laff không nhận ra?

- DALL :** Tôi không biết. Chúng tôi đều tin chắc là đã kiểm tra đầy đủ mọi thứ. Chúng tôi đã bàn về từng cơ phận của giàn khoan trong nhiều ngày. Sau khi tất cả chúng tôi đã đọc kỹ bản hợp đồng, chúng tôi mới ký.
- ANNA :** Thế John thì sao? Ông ấy là chuyên viên, ông ấy xuống để ký kết mua bán, soạn thảo hợp đồng.
- DALL :** Tôi hiểu. Ông ấy đã soạn thảo hợp đồng trước khi tôi sinh ra. Chúng tôi còn cùng nhau đọc hợp đồng trên phi cơ nữa. Nếu chúng tôi chú ý kỹ hơn, chúng tôi đã nhận thấy được điều còn thiếu sót. Tôi nghĩ là cả hai chúng tôi đều quá vui mừng. Không có lý do nào để bào chữa. Điều đã làm phải được sửa chữa. Tôi có bằng phí tổn ở đây. Đó chỉ là vấn đề cộng thêm vào - khoảng chừng hai trăm ngàn đô la, để cho Laff ký tên. Gửi John một bức điện tin ngay lập tức.
- ANNA :** Dưa cho tôi, tôi sẽ gọi điện cho.
- DALL :** Không, Anna à. Nếu tôi là cô, tôi sẽ mang xuống phòng điện tin. Họ có thể sẽ hiểu nhầm lời nhắn này qua điện thoại.
- ANNA :** Tôi sẽ phải gọi taxi vì xe tôi đang sửa chữa.
- DALL :** Có lấy xe tôi đi. Ồ, không. tôi đến thẳng từ sân bay bằng xe taxi. Nếu tôi có lái xe đến đây, cô có thể dùng xe tôi đi được rồi. Nhưng đó lại chỉ là chữ "nếu", phải không cô?

*Bức điện của Anna*

*Đơn đặt mua hợp đồng giàn khoan Laff A426-27 sát thiết bị thấp sáng trên băng đặc điểm thiết bị chấm Giá điều chỉnh gửi đến Laff chờ chấp thuận.*

*Điện thoại xấu*

*Jim Dall*

## TỪ VỰNG

### **CÁC CÂU NÓI THÔNG DỤNG**

cablegram: điện tín  
clever: thông minh  
congratulate: chúc mừng  
contract: hợp đồng  
diplomate: ngoại giao  
drilling rig: giàn khoan  
purchase order: đơn đặt mua hàng  
specifications: đặc điểm kỹ thuật  
telegram: điện tín  
tropics: vùng nhiệt đới

clinch the deal: ký kết việc mua bán  
draw up: thảo (văn kiện)  
slip up: thất bại, mắc lỗi

## THẢO LUẬN

1. Điều gì khiến việc mua bán giàn khoan gặp "gay go" đối với Ô. Dall?
2. Ô. Dall phải điều chỉnh gì trên phiếu đặt hàng?
3. Các thủ trưởng thường có nhờ thư ký bào chữa khéo léo thay cho họ không?

4. Khi viết thư giải thích một điều sai lầm, có nên nhn lỗi và tập trung vào cách giải quyết hay cứ đi vào chi tiết về nguyên nhân của sai lầm?

## A. BÀI TẬP THAY THẾ

Bạn hãy thay thế mỗi từ hay cụm từ sau đây trong câu mẫu.

1. We were sure that we had checked every detail.

insisted	gone over
thought	inspected
wished	section

2. We had been talking about every piece of equipment for days.

the experts	studying
salesmen	all parts of the
explaining	the rig

3. If I had reached him on the phone, I could have explained better.

talked to	in person
Laff	the error
the buyer	changed the contract

## B. CẤU TRÚC

1. Bạn hãy nghiên cứu cấu trúc của các cặp câu này được nối bởi after. We all read over the contract carefully. We signed it. After we all had read over the contract carefully, we signed it. The baby started to cry. She was frightened by a loud noise. After she had been frightened by a loud noise, the baby started to cry.

Bạn hãy sử dụng các thí dụ này làm mẫu và nối các cặp này với After. Nhớ cấu trúc về động từ. had + động tính từ quá khứ

- He purchased the rig. He looked at many others.
- He telephoned the buyer. He found an error.
- His secretary wrote the letter. He explained the purpose.
- Anna left on vacation. Vera returned.
- He bought a new pen. He lost the old one.

2. Bạn hãy xem cấu trúc của các cặp câu này được nối liền nhau bởi before.

He had been drawing up contracts before I was born.  
Anna was typing a letter. Mr. Dall asked her to answer the phones.  
Anna had been typing a letter before Mr. Dall asked her to answer the phones.

Bạn hãy sử dụng các thí dụ này làm mẫu và nối các cặp câu này với before.  
Nhớ cấu trúc về động từ. had been + động từ + ing

- Anna was writing. He came in.
- Mr. Laff was pricing rigs. He came to South America.
- We were reading. You called us.
- The men were talking about the rigs. The ladies joined them.
- I was shopping. We went to lunch.

3. Bạn hãy trả lời đầy đủ các câu hỏi sau đây, lặp lại mệnh đề if.



Thí dụ: Where would you go for vacation if you were Anna?

I would go to Trinidad if I were Anna.

- a. What would you do if you were in Alaska today?
- b. What would you do if you were sick?
- c. What would you do if you won a thousand dollars today?
- d. How would you go to New York if you could go?
- e. What would you have studied if you had wanted to be a doctor?
- f. What would you have studied if you had wanted to be a secretary?
- g. What might you have done if you had lived a thousand years ago?

## C. CHẤM CÂU

Bạn hãy tham khảo câu này trong bài đàm thoại: You know, something like "I regret to advise you \_\_\_\_\_" câu trích dẫn được đóng trong ngoặc kép. (Thí dụ trên đây là một nhận xét ngắn gọn). Dấu ngoặc kép còn được sử dụng để chỉ tên các bài báo hay truyện ngắn:

Thí dụ: He was reading "How to invest your money".

Dấu ngoặc đơn được sử dụng để đóng một câu trích dẫn trong một câu trích dẫn:

Thí dụ: The letter specified, "Please send me your reply 'Special Delivery.'"

Bạn hãy chấm câu các câu này. Nhớ dấu ngoặc kép, viết hoa và dấu '.

1. in the magazine ive been reading theres a very good article called the stock market made simple
2. do you like short stories i asked
3. yes she said especially the unicorn in the garden by james thurber
4. ive got to run dall called but ill be back after lunch and well go over those letters
5. the contract that he took to new york was incomplete
6. mr laff who is the president of the company lives in venezuela

## D. THƯ TÍN

Cổ nhân có câu "Sai lầm là chuyện thường tình, thật đúng, nhưng thật không may khi có một sai lầm xảy ra trong giao dịch thương mại. Như Ô. Dall đã đề cập, khi phạm lỗi, phải biết nhận và xin lỗi chứ đừng đào sâu thêm vào lỗi lầm đó.

Đây là bức thư Anna viết cho Ô. Dall gửi cho Fred Laff:

*Fred thân mến,*

*Xin chúc mừng ông đã chọn lựa được một loại giàn khoan - cái tốt duy nhất cho Công ty L và H.*

*Chúng tôi cảm ơn về đơn đặt hàng của ông và biết rằng ông sẽ rất vui về về cách vận hành của giàn khoan hiện đại và mới nhất này và chúng tôi xin chúc ông thành công rực rỡ trong quá trình vận hành. Tuy nhiên, có một vấn đề cần phải sửa sai ngay lập tức.*

*Khi kiểm tra đơn đặt hàng sáng nay, tôi thấy quên không đề cập đến đèn thấp sáng giàn khoan. Tôi tin chắc là ngay cả những người thợ giỏi của các ông cũng không thể làm việc trong bóng tối. Chúng tôi sẽ sẵn sàng bổ sung phần thiếu sót này vào các đặc điểm kỹ thuật, và chúng tôi đã điện đi Nữu Ước về điều thiếu sót này. Nếu ông ký phiếu mua hàng đính kèm, có ghi rõ số tiền, chúng tôi có thể gởi đèn xuống cùng với phần còn lại của thiết bị.*

*Khi giàn khoan đến, xin báo cho chúng tôi biết để chúng tôi xuống chúc mừng. Và vấn đề tổ chức một buổi liên hoan ngoài trời thì sao? Chúng tôi sẽ chỉ trả mọi phí tổn.*

*Nếu có bất cứ điều gì chúng tôi có thể làm cho ông vào bất cứ lúc nào, xin ông cứ tự nhiên đến gặp chúng tôi.*

*Thân ái.*

## THẢO LUẬN

1. Bạn tự đặt mình vào vị trí của Ô. Laff. Bạn sẽ phản ứng ra sao?
2. Phần thiếu sót trong hợp đồng có phải là tất cả những gì quan trọng không?
3. Sai lầm này có dễ sửa chữa không?
4. Ô. Dall có giảm thiểu mọi phí tổn phụ trội để làm cho Ô. Laff đồng ý không?  
(Lẽ dĩ nhiên, hệ thống đèn, mặc dầu đắt tiền, nhưng là điều cần thiết.)

## E. BÀI TẬP

Anna phải viết thư trả lời về một việc thiếu sót khác. Cẩm nang vận hành tên gọi là Composite Catalog (catalog tổng hợp) để vận hành giàn khoan không được gởi kèm theo chuyến hàng đầu tiên. Cuốn sách này cần thiết. Ô. Laff điện thoại báo cho Ô. Dall biết là ông ta cần cuốn sách đó ngay lập tức. Bạn hãy viết thư trả lời giúp Ô. Dall.

14

## CÔNG VIỆC NHƯ THƯỜNG LỆ

### ĐÀM THOẠI

- DALL :** Cảm ơn Anna đã là người đưa thư và mang điện đến văn phòng. Tôi có thể nghỉ ngơi thoải mái khi có cô đảm trách mọi việc.
- ANNA :** Tốt thôi. Thật là một giờ nghỉ ngơi sáng sớm thoải mái. Chúng ta có kiểm tra thư tín bây giờ không? Ông có thấy bức thư nào của Brown nằm trên bàn làm việc của ông không?
- DALL :** Có, đây này. Cảm ơn cô đã sửa lại thư và bỏ đi tất cả những câu nói lỗi thời như "Xin cảm ơn bạn trước" và "Chúng tôi sẽ lưu tâm ngay lập tức". Tôi nói như một con vẹt trên máy ghi âm. Anna, cô có quá nhiều việc phải làm trong ngày hôm nay. Cô hãy chia bớt cho Vera và nghỉ chiều hôm nay. (Điện thoại reo)

- ANNA :** Đây là một cú điện thoại đường dài từ một người nào đó ở phía hồ Maracaibo. Tôi khó nghe quá. Đường dây xấu.
- DALL :** (la lớn) Xin nói lớn hơn. Rõ hơn rồi. Cái gì? Không. Nổ giềng đầu à? Tệ à? Tôi sẽ tóm lấy Pete. Vâng, anh ấy ở dưới phố. Vâng, tôi sẽ xuống dưới với anh ấy. Anh sẽ đón chúng tôi bằng máy bay trực thăng chứ? Vâng, có một chiếc máy bay mới ra khỏi nơi đây khoảng một tiếng đồng hồ. Ồ, tôi sẽ cho các anh hay chỉ khi nào chúng tôi không làm được điều đó. Nhưng hãy tin tưởng nhé. Tôi sẽ đến đó. (Treo ống nghe lên) Chưa bao giờ có được một lúc tế nhị trong vấn đề kinh doanh đầu hỏa. Đó là Sam, anh giám thị giàn khoan trên hồ. Bị nổ trên giàn khoan ở đó.
- ANNA :** Một vụ nổ à? Vụ nổ trong ảnh ông đã cho tôi xem trông giống như một núi lửa nhỏ. Vấn đề thật nghiêm trọng, phải không?
- DALL :** Bất kỳ vụ nổ giềng đầu nào cũng nghiêm trọng cả. Dầu sao, chúng tôi hy vọng sẽ đến đó kịp thời để chế ngự được vấn đề này. Gọi điện cho Pete ngay lập tức.
- ANNA :** Tôi nghe nói ông sẽ đi xuống dưới đó. Vậy tôi đăng ký giữ chỗ cho ông ngày hôm nay chứ?
- DALL :** Vâng, có một chuyến bay đi tới hồ vào khoảng 1:15' chiều. Thường thì không đông lắm. Giữ thêm một chỗ cho Pete nữa. Và Anna à, giữ luôn ba chỗ, tôi có hứa bà Claire cùng đi trong chuyến đi kế tiếp của tôi tới hồ.
- ANNA :** Qua điện thoại Pete đang ở đâu đây. Anh ấy vừa mới đến văn phòng. (Ồ. Dall giải thích tình hình cho Pete, anh ấy đồng ý đi tới hồ Maracaibo để giám sát vấn đề bít lại giềng đầu.)
- DALL :** Anna, nhờ cô gọi bà Claire. Nói bà ấy chuẩn bị sẵn sàng để đi cùng. Bà ấy chắc vui lắm khi được gặp lại bạn bè cũ.
- PANNA :** Vâng, bà ấy có bảo tôi là bà ấy đang mong được xuống dưới đó.
- DALL :** Bà ấy sẽ vui vẻ, còn tôi thì mệt lắm. Tôi mong sao tôi không phải đi ngày hôm nay. Tôi ao ước có ít nhất được một ngày để nghỉ ngơi.
- ANNA :** Tôi vừa nghĩ đến một việc. Ông sẽ không dự được buổi tiệc lớn của gia đình Conrad cuối tuần này.
- DALL :** Ồ, trời ơi! Tôi đã quên bằng điều đó. Bà Claire cũng sẽ tiếc không dự tiệc được. Tôi biết là bà ta đã mua cho mình một chiếc áo đầm mới. Tôi có lẽ đã biết điều gì đó sẽ xảy ra. Trong doanh nghiệp này, cô không dự định được điều gì cả. Anna, nhờ cô viết thư xin lỗi và bảo Pedro mang sang văn phòng Conrad chiều nay.
- ANNA :** Ồ. Dall, nếu tôi là ông, tôi sẽ kiếm một công ty khác để làm.
- DALL :** Cô đang bảo tôi bỏ việc à? Thế cô thì sao? Sao cô không đổi công ty?
- ANNA :** Ồ. Dall à, vì bây giờ ở đây có quá nhiều việc. Thật ra, tôi đã quyết định hoãn chuyến đi phép của tôi và ở lại cho đến khi ông trở về.
- DALL :** Cô thật sự có ý định vậy sao? Cô hoãn kỳ nghỉ của cô đi Trinidad à? Anna, chúng ta hãy nhờ sự giúp đỡ của một trong các đại lý tạm thời cung cấp thư ký đã được huấn luyện. Ô. Dick, ở phòng đối diện, thường sử dụng các dịch vụ của họ như thế.
- ANNA :** Nếu Vera không trở lại làm vào ngày thứ hai, tôi có thể tự nhờ đại lý giúp đỡ.

- DALL :** Cô thật uyêt, Anna a. Cám ơn cô đã hy sinh kỳ nghỉ phép. Xem kia, tôi sẽ cho cô hay điều chúng ta phải làm. Nếu cô ở lại chờ tôi về, tôi sẽ cho cô đi nghỉ phép hai tuần tại Trinidad, mọi chi phí được đài thọ.
- ANNA :** Hai tuần đi Trinidad - miễn phí. Nếu có thể, tôi muốn ở suốt phần đời còn lại trên hòn đảo đó. Sao ông không thể dời văn phòng đến đó?
- DALL :** Nếu cô không trở về, chắc tôi sẽ phải dời thôi.

## TỪ VỰNG

blow-out: vụ nổ  
eliminate: loại bỏ  
flight: chuyến bay  
helicopter: máy bay trực thăng  
holiday: ngày nghỉ, lễ  
messenger: người đưa thư, sứ giả  
old-fashioned: lỗi thời

parrot: con vẹt  
postpone: hoãn lại  
receiver: ống nghe (Điện thoại)  
sacrifice: sự hy sinh  
superintendent: giám thị  
supervise: giám sát  
volcano: núi lửa

### *CÁC CÂU NÓI THÔNG DỤNG*

get hold of: tìm lấy, chụp lấy  
gosh!: Ô!  
long distance call: cú điện thoại đường xa  
put off: hoãn  
rest easy: nghỉ ngơi thoải mái  
temporary agency: đại lý tạm thời  
there's never a dull moment: chưa bao giờ có lúc nào tẻ nhạt

## THẢO LUẬN

- Hầu hết các thư ký đều trung thành đến nỗi phải hy sinh cả kỳ nghỉ phép trong trường hợp cấp thiết không?
- Bạn có quyết định như thế nếu bạn là Anna không? Tại sao?
- Trong khu vực bạn ở, có các đại lý cung cấp các dịch vụ văn phòng tạm thời không?

## A. BÀI TẬP THAY THẾ

Bạn hãy thay thế mỗi từ hoặc cụm từ sau đây trong các câu mẫu.

- If I were you, I would find another company.

Mr. Dall	Look for
the boss	job
the secretary	quit working

- I wish I could have at least one day of rest.

were able to	•	week
would be		a month
had		vacation

- I might have known that something would come up.

should  
realized  
figured out

some business  
an emergency  
arise

## B. CẤU TRÚC

1. Bạn hãy nghiên cứu các cặp câu này.

Did you find Brown's letter? I left it lying on your desk.

Did you find brown's letter lying on your desk?

I watched the rain. It was flooding the street.

I watched the rain flooding the street.

Sử dụng các thí dụ này làm mẫu, bạn hãy kết hợp các cặp câu sau đây.

a. We thought of Anna. She was taking the telegram to the office.

b. I saw her. She was running down the street.

c. He watched her. She was chewing gum.

d. I heard the phone. It was ringing loudly.

e. Dall found his wife at home. She was making a dress.

2. Bạn hãy xem các câu này trích từ bài đàm thoại:

She bought herself a new dress.

I can get help from the agency myself.

Trong các câu này, các đại từ phản thân (herself, myself) ám chỉ các đại từ chủ ngữ (she, I). Mẫu này trình bày cách sử dụng các đại từ này:

I did it myself	(I - myself)
You did it yourself.	(you - yourself)
He did it himself.	(He - himself)
She did it herself.	(She - herself)
We did it ourselves.	(We - ourselves)*
You (số nhiều) did it yourselves.	(You - yourselves)*
They did it themselves.	(They - themselves)*

\* Lưu ý là ở số nhiều, self đổi thành selves.

Bạn hãy hoàn thành các câu sau đây. Đảm bảo là đại từ phản thân phù hợp với đại từ chủ ngữ.

- He lives alone. He lives by \_\_\_\_\_.
- She insists on writing her own letters. She wants to write the letters \_\_\_\_\_.
- She is making a dress without any help. She is making it \_\_\_\_\_.
- "Tomas and Linda, you don't have to hire a temporary office worker. I think you can do the work \_\_\_\_\_."
- We're proud of \_\_\_\_\_. We prepared the monthly report all by \_\_\_\_\_.

## C. CHẤM CẦU

Bạn hãy chấm câu các câu sau đây:

- Sue took the cablegram to the office She was happy to do it
- She planned to leave for a holiday and was hurrying to finish her work

3. When she realized the emergency she decided not to go
4. Mr Dall appreciated her sacrifice and he promised her an all expense paid holiday
5. running to cash a bus anna my secretary slipped and fell
6. it happened friday june 13 on the corner of thirteenth street
7. her aunts cousin ms roberts from red river valley is visiting here
8. by the way do you remember johns address jim asked
9. i highly recommend her she is a good secretary who seldom misses a day
10. when you receive this letter please call me

## D. HỌC CÁCH DÙNG TỪ

Nhiều người khi đọc thư, nhất là khi thu bằng, đôi khi chêm vào những cụm từ dài dòng, như những cụm từ Ô. Dall sử dụng. Nhiều thủ trưởng, như Ô. Dall, rất quý các nhân viên thư ký có thể sửa chữa thư cho họ. Đây là 1 bảng liệt kê đề nghị bỏ đi một số câu nói dài dòng:

Thay vì:

attached herewith  
we are in receipt of  
furnish all necessary particulars  
we are prepared to offer  
we are agreement to  
we are recipients of  
in the event of  
at an early date  
at your convenience  
it will be over earnest endeavor  
due to the fact that  
your letter of feb. 14, inst  
as per our records  
at the present writing

Hãy dùng:

we are attaching  
we received  
give details  
we offer  
we agree  
we received  
if  
soon  
as soon as possible  
we will try  
because  
bỏ inst  
according to our records  
now

## E. THƯ TÍN

Đây là các bức thư và điện tín Anna đã gửi đi.

### 1. Thưa ông :

Thư này xác nhận bức điện của chúng tôi đã gửi đi ngày hôm nay để phúc đáp đơn đặt hàng của ông đề ngày 20/2.

2 mũi khoan, giá \_\_\_\_\_ \$ mỗi cái, FOB, từ New Orleans  
1 ống khoan, loại 14 g, \_\_\_\_\_ \$

Bảng mô tả chi tiết của cả hai mặt hàng này đều có thể tìm thấy trong cuốn composite catalog (catalog tổng hợp), trang 40 và 45, theo thứ tự. Chi phí chuyển chở các mũi khoan do ông đài thọ.

Việc chuyển chở ống khoan sẽ được thực hiện từ kho cung cấp gần nhất của chúng tôi. Ông sẽ được tâm hóa đơn theo cách thường lệ. Chúng tôi xin cảm ơn về vấn đề đặt hàng này và mong tin ông.

Kính thư

## 2. Điện tín

Cảm ơn về đơn đặt hàng 894 chấm Mũi khoan được chuyển chỗ từ New Orleans chấm Ông khoan từ kho cung cấp chấm Có thư sau

## 3. Thư từ chối

Fanny và Fake thân mến,

Kể từ khi chúng tôi nhận được thư mời của các bạn đến dự lễ kỷ niệm mười năm thành lập công ty tại quốc gia này, chúng tôi đang trông mong được có mặt trong số quan khách hiện diện. Rất tiếc, chương trình của chúng tôi thay đổi. Vì công tác, tôi phải ra hiện trường ngay lập tức. Bà Claire và tôi rất lấy làm tiếc không thể đến cùng các bạn để nâng cốc chúc mừng thành công của các bạn.

Xin chúc mừng.

Jim Dall

## F. BÀI TẬP

Cửa hàng của bạn The People's store (Cửa Hàng Nhân dân) nhận được một thư đặt hàng qua bưu điện, đặt mua bốn món hàng khác nhau theo giá biểu của catalog năm ngoái. Bạn không thể cung cấp hàng theo đơn với giá biểu kê ra đã quá lâu. Giá biểu phải điều chỉnh lại vì lương và vật liệu đã tăng lên. Bạn hãy trả lời thư này, cho biết lý do tại sao bạn không gửi hàng đi. Liệt kê bốn món hàng, số catalog, giá hiện hành, và ngày giao hàng phòng chừng. Hỏi xem bạn có thể gửi hàng đi theo giá biểu hiện hành được không.

15

## NHIỆM VỤ TRÊN HẾT

### ĐÀM THOẠI

- DALL :** Bà Claire sắp đến, do đó chúng ta chỉ có vài phút để nói về một số thư trên băng ghi âm. Tôi đọc với một mạch, do đó có lẽ cô phải sửa lại.
- ANNA :** Gần đây tôi phải soạn các loại thư đòi tiền và thư than phiền từ Nữu Ước về các khoản chi.
- DALL :** Có một thư tương tự trên băng ghi âm, nhưng cô phải tự soạn một bức thư về Đan. Như chúng ta đã thảo luận trước đây, lời buộc tội anh ấy là không công bằng. Đan đã làm được việc hơn bất kỳ một người bán hàng nào khác, và sự giải trí của anh ấy không quá đáng. Khi viết, cô nhớ nêu rõ anh ta đã đi công tác khắp nơi trong nước, kết bạn và tiếp xúc dễ dàng như thế nào.
- ANNA :** Mặc dầu vậy, các khoản chi của anh ấy lớn thật, có phải không?

DALL : Vàng, anh ta xài tiền, nhưng được việc - ví dụ như giàn khoan Laff. Anna, cô biết phải nói gì rồi. Là thư ký thông minh nhất trong ngành dầu hỏa, cô có thể soạn ra một bức thư có hiệu quả.

ANNA : Ý là ông muốn tôi viết một lá thư giải thích là việc xài tiền của anh ta mang lại nhiều kết quả tốt chừng gì.

DALL : Đúng thế. Tôi đã dự định thưởng cho anh ấy trước khi tôi nhận được thư từ Nuu Ước. Thật ra mà nói, khi tôi trở về, chúng ta sẽ làm điều đó.

ANNA : Ông có ý định chừng nào làm chuyện đó không?

DALL : Anna, cô còn biết rõ hơn khi hỏi một câu như vậy. Câu trả lời của tôi luôn luôn là "Càng sớm càng tốt". Tuy nhiên, là một người lạc quan, tôi tin Pete sẽ gặp may mắn khi sớm ổn định lại giếng dầu trong vòng bốn hay năm hôm.

ANNA : Chúc ông nhiều may mắn. Ở đây tôi cũng cần may mắn nữa. Tôi đã gửi thư nhắc tế nhị Acme Production Company (Công ty sản xuất Acme) về vấn đề chưa thanh toán tiền các phụ tùng vẫn chưa mang lại kết quả. Do đó, tôi sẽ gửi thư lần hai, hy vọng lần này sẽ thúc đẩy họ gửi một tấm chi phiếu.

DALL : Anna, cô hãy nói mạnh hơn thư đầu. Đồng thời cho Haley biết chúng ta đợi thư trả lời. Một số công ty nhỏ nghĩ là chúng ta không cần tiền nên lợi dụng chúng ta đó thôi. (Cửa văn phòng mở ra, và bà Claire Ball đi vào phòng).

ANNA : Chào bà Claire. Vui mừng được gặp lại bà.

CLAIRE : Chào Anna. Tôi cũng rất sung sướng được gặp lại cô. Tôi nghĩ cô vẫn luôn bận rộn ở đây một mình.

ANNA : Tôi muốn làm cho xong việc của tôi trước khi đi nghỉ phép. Tôi mong bà thích chuyến đi này.

CLAIRE : Cảm ơn cô. Tôi vui mừng được đi cùng -

DALL : Nào, Claire, chúng ta đi thôi. Chúng tôi may mắn đã giữ được chỗ cho bà. Chúc may mắn, Anna. Nhớ gọi đại lý giúp đỡ. Khi nào cô cảm thấy công việc quá nhiều, cứ nghỉ đến hai tuần nghỉ phép tại Trinidad. (Anna tìm thấy bức thư sau đây trên băng ghi âm của Ô. Dall).

*Chúng tôi đã nhận được thư bạn đã ngày 10/4. Cảm ơn bạn đã đặt mua hai khớp xoay. Thư đặt hàng đã được ghi nhận thích đáng và đã được chuyển xuống của hàng. Hàng sẽ được chở đến bạn đúng lúc. Tuy nhiên, chúng tôi đang trả lại bằng đường bưu điện bảo đảm tấm chi phiếu 350 đô la gửi kèm đơn đặt hàng. Tổng số chính xác là 400 đô la, vì giá mỗi khớp xoay là 200 đô la. Bạn hẳn đã xem sát băng thay đổi giá cả trong cuốn catalog. Chúng tôi tin là bạn sẽ gửi cho chúng tôi tấm chi phiếu cho đủ số tiền vào một ngày gần nhất. (Anna cũng nghe các lời dặn dò này ở cuối thư.)*

NGƯỜI NÓI : Anna, nhờ cô sửa lại bức thư này. Tôi nghĩ là tôi quá hấp tấp. Chúng ta có thể tin ở họ. (Anna sửa lại sự việc một cách có hiệu quả hơn bằng cách bỏ bớt nhiều câu nói dài dòng như: contents noted, duly noted, in due course of time và we trust).

*Cảm ơn đơn đặt hàng của bạn về ngày 10/4 đặt mua hai khớp xoay. Đơn đã chuyển xuống của hàng và hàng sẽ được chở giao cho bạn ngay lập tức. Chúng tôi xin cảm ơn tấm chi phiếu 350 đô la gửi kèm theo thư đặt hàng. Tuy nhiên, số tiền này không trang trải đủ toàn bộ chi phí, vì giá biểu liệt kê trong cuốn catalog của chúng tôi là 200 đô la mỗi chiếc, như vậy tổng cộng*



hai chiếc là 400 đô la.

Hóa đơn đính kèm ghi có số tiền bạn đã gửi, phần kết số dư còn lại là 50 đô la.

Thật là vinh hạnh được làm ăn với bạn, và chúng tôi mong sớm được tin bạn.

## TỪ VỰNG

### CÁC CÂU NÓI THÔNG DỤNG

accusation: buộc tội  
 catalog: catalog  
 collection: thu tiền, sưu tập  
 complaint: than phiền  
 consequence: hậu quả  
 contact (n): tiếp xúc  
 credit (v): công nhận, ghi có  
 cultivate: trau dồi, nuôi dưỡng  
 effective: hiệu quả  
 emphasize: nhấn mạnh  
 exorbitant: quá cao, cắt cổ  
 expression: diễn đạt, phát biểu  
 hasty: hấp tấp  
 invoice: hóa đơn  
 nonpayment: chưa chi trả  
 optimist: người lạc quan  
 proportion: tỷ lệ  
 swivel: khớp xoay  
 via: qua đường

air freight: chuyên chở bằng đường hàng không  
 bring results: mang lại kết quả  
 expense account: khoản chi  
 let's get going: chúng ta hãy đi nào  
 rattle off: đọc một mạch  
 start out: bắt đầu  
 work out: thực hiện

## THẢO LUẬN

- Bạn hãy dẫn chứng cho thấy Ô. Dall đã may mắn như thế nào để có được Anna làm thư ký.
  - Thư điều chỉnh của Ô. Dall có quá nghiêm khắc không? Anna đã thực hiện những cải tiến ngoại giao nào?
  - Cô ta đã bỏ bớt những cụm từ dài dòng nào?
  - Nếu ra tiếng điểm cải tiến Anna đã thực hiện khi sửa lại thư trả lời đơn đặt hàng của Ô. Dall.
- A. Bạn hãy thay thế mỗi từ hay cụm từ sau đây trong câu mẫu.

- Small Companies, thinking we don't need money, take advantage of us.

some	are too big
customers	rich
assuming	impose upon us

- I'll write a letters explaining that his spending is getting good results.

she will	entertaining
send	enthusiasm
convincing them	Dan's

- I've been trying to catch up on my work before going on vacation.

attempting  
staying late  
wondering how

finish  
complete  
this project

## B. CẤU TRÚC

1. Nối các ý tưởng liên quan là một kỹ thuật viết quan trọng. Bạn hãy xem những cặp câu này được nối lại như thế nào:

You're the most intelligent secretary in the oil business. You can compose effective letters.

Being the most intelligent secretary in the oil business, you can compose effective letters.

I'll hire some temporary office help. I know Vera won't be here. Knowing that Vera won't be here, I'll hire some temporary office help.

Sử dụng các câu này làm câu mẫu, bạn hãy kết hợp lại các cặp câu sau đây:

- I'll write another letter. I hope it moves them to send a check.
- Some of the small companies take advantage of us. They think we don't need money.
- I am an optimist. I think Pete will have good luck.
- I'm going to write a letter. It will suggest his advancement.

2. Một cách khác để nối các câu là bằng cách dùng các liên từ.

Thí dụ: He spends money, but he gets new business.

I rattled the letters off in a hurry, so you'll probably have to revise them.

Bạn hãy kết hợp ý tưởng trong các câu này, dùng các liên từ khác thay thế cho and, but, or, so.

- We all read the contract carefully, but we found that the lights were omitted from the order.
- Our sales have increased, and business is better than ever.
- I want this package to reach California by Tuesday, so I'll send it air express.
- They sent us a check for their order, but the amount was insufficient.
- The pressure gauges you ordered were boxed, and we shipped them air freight last Tuesday.
- We sent the order, but it was not complete.
- That customer usually pays in cash, but he sometimes pays by check.
- You may send a check, or you may send a money order.
- We gave him credit, so he was very happy.
- Dan is a good salesman, and he is a friendly person.

Bạn hãy nghiên cứu bảng này:

Liên từ hay cụm từ dùng để nối	Chúng nối điều gì	Thí dụ
And, in fact, moreover, further, more, in addition, besides	Ý nghĩ, tư tưởng, và các từ tương tự	I saw you this morning; in fact, I saw you yesterday, too. He's bossy and hasty. Besides, he makes us work late every night. I don't want to accept delivery for that package; further more, I refuse to sign for it.
But, or, nor, however, nevertheless, still, in spite of that, regardless	Ý nghĩ, tư tưởng và các từ trái ngược hay đối nghịch	She does have a pleasant personality; however, she just isn't a good typist. His experiences are high. Nevertheless, he's our best salesperson.
So, because of, consequently, as a result, therefore	Hai ý nghĩ khi một điều được gây nên bởi điều kia	Mr. Dall received an emergency call, so he took the first plane to Venezuela. I'm going on vacation next week; therefore, I have to finish this report by Friday.

## C. CHẤM CÂU

Bạn hãy chấm câu các câu sau đây. Đoan chắc là bạn có thể giải thích lý do cho mỗi dấu chấm câu.

1. anna offered to drive mr dall to the airport but his wife came for him
2. he just returned from a trip so he was tired
3. claire had planned to go to the party she even bought herself a new dress
4. she went on vacation and stayed two weeks longer than she had planned
5. the company gave her a long vacation in addition they paid her way
6. since mr dall has gone to the lake anna is in charge of the office
7. luli is not a good typist nevertheless she does her best
8. mr v c good president of our organization will give the main address on tuesday december 31 19\_\_
9. he always begins a speech saying gentlemen it gives me great pleasure to be here today
10. i said to him of course mr dall its a shame that some salespeople take advantage of their expense accounts

## D. HỌC CÁCH DÙNG TỪ

Vì người ta phản ứng nhạy cảm với các từ dùng, các thư ký phải đặc biệt thận trọng tránh dùng sử dụng các từ dễ gây phản ứng nơi người đọc.

Thí dụ: Trong bức thư Anna được đưa cho để sửa lại, Ô. Dall đã dùng từ overlooked (bỏ qua, không chú ý tới): "Evidently you overlooked the price change" (Rõ ràng là ông đã không chú ý đến bảng thay đổi giá cả). Không một ai muốn bị kết án thiếu thận trọng.

Các cụm từ khác làm mất lòng người đọc là :

You neglected to: bạn quên

Your ignorance of the situation: sự mù tịt của bạn về tình hình

If you actually did: nếu bạn thật sự đã làm

The mistakes you made: sai lầm bạn mắc phải

You claim that: bạn cho rằng

You did not pay attention: bạn đã không chú ý

Your error: sai lầm của bạn

You failed to realize: bạn đã không nhận thức được

It is unreasonable of you: bạn thật vô lý

You are wrong in thinking that: bạn thật sai lầm khi nghĩ rằng

## E. THƯ TÍN

Anna được yêu cầu phải viết một lá thư đòi tiền. Đây là lần thông báo thứ hai:

Thường chúng tôi thấy chỉ cần nhắc nhở một lần về vấn đề quyết toán đã quá hạn là đủ. Do đó chúng tôi nghĩ rằng bức thư của chúng tôi đề ngày 16/5 về tài khoản 789 đã quá hạn có lẽ đã không được các bạn lưu ý đến. Xin các bạn vui lòng xem xét lại vấn đề này? Chúng tôi muốn kết toán sổ dư sổ sách vào cuối tháng và làm các kế toán viên ở Nữu Ước hài lòng là chúng tôi đã giải tỏa được tài khoản chưa thanh toán này.

Vì bức thư này bị bỏ đi, nên cần phải viết một bức thư thứ ba:

Chắc bạn không thể nào không nhận được lá thư trước của chúng tôi nhắc bạn về tài khoản 789 đã chưa chi trả. Chúng tôi lấy làm thất vọng là bạn đã không báo đã nhận được thư.

Nếu có một lý do nào đó về sự im lặng lâu ngày của bạn, xin vui lòng cho chúng tôi hay về điều đó. Thật khó cho chúng tôi giải thích với văn phòng Nữu Ước lý do của món nợ không trả đúng kỳ hạn này.

Chúng tôi luôn luôn duy trì được một mối quan hệ mật thiết với công ty bạn và muốn tiếp tục làm điều đó. Tuy nhiên, sổ sách của chúng tôi phải quyết toán. Chúng tôi chắc chắn không muốn áp dụng các biện pháp pháp lý sau khi đã có quan hệ thân thiện với công ty của bạn, và chúng tôi hy vọng sẽ không phải chuyển giao vấn đề này cho phòng pháp lý ở Nữu Ước.

Chúng tôi thúc giục bạn tránh hành động như vậy bằng cách lưu tâm ngay lập tức đến vấn đề này.

## THẢO LUẬN

1. Bạn có nghĩ là lời lẽ quá mạnh trong cả hai bức thư không?
2. Bạn sẽ phản ứng ra sao nếu bạn là người nhận? Bạn có bị thúc đẩy phải trả số tiền còn lại không?

## **F. BÀI TẬP**

Bạn hãy viết một bức thư đòi tiền sử dụng các dữ kiện này. Một bảng tường kê từ phòng kế toán đã được gởi cho khách hàng cách đây ba tháng. Khách hàng không ý thức được là đã đến kỳ hạn phải trả khoản tiền này. Dùng mở đầu quá mạnh bạo trong lá thư đầu tiên. Hãy lịch sự và ngoại giao xem thử bạn có gặt hái được kết quả không. Dầu sao đi nữa, có thể đã có sự bỏ quên.

## **BÀI ÔN VỀ CẤU TRÚC VÀ KỸ THUẬT**

Tomas và ủy ban lượng giá đã thấy có nhiều lỗi trong các bức thư họ đã nhận được. Bạn hãy xem xét các câu này và sửa sai nếu cần. Có thể cần phải viết lại một vài câu.

(câu 1 - 45: In như trong sách) Trang 114 - 115

Giải đáp bài ôn về cấu trúc và kỹ thuật (câu 1 - 45: In như trong sách, trang 116 - 117).

## **PHỤ LỤC: THƯ MẪU**

Trong bài văn, kiểu chữ hoa trong thư từ giao dịch thương mại được sử dụng cho mọi thư từ. Các thư mẫu này trình bày kiểu phân đoạn thư tín. Cả hai loại đều đúng và có thể sử dụng thay thế cho nhau.

(Lesson 1 - Lesson 15: In như trong sách trang 117 - 123)

Người dịch:

LÊ THỊ HOÀI HẢI (B.A)

Hiệu đính:

PHẠM ĐÌNH PHƯƠNG (B.E, MBA)

---

In 1500<sup>c</sup> tại XÍ NGHIỆP IN QUẬN 4  
27 Hoàng Diệu Q4, TP. HCM, Chí Minh  
Giấy phép số 173/XBNT-GP ngày 16-07-1991  
In xong và nộp lưu chiểu tháng 10/91

15000

... một nữ thư ký ở các xã hội tiền tiến có những vai trò đặc biệt gần như là phụ tá cho giám đốc.

Đây là quyển sách Anh ngữ, chủ yếu dạy người ta các từ ngữ thường sử dụng trong những nhiệm vụ giao dịch mà một nữ thư ký phải hành sử. Bạn đọc có thể thấy rõ những vai trò thật tế nhị của người nữ thư ký: dàn xếp các buổi họp, nhắc nhở các thủ trưởng phải tiếp ai, ngày giờ nào, soạn thảo những văn bản bằng những lời lẽ đôi khi cứng rắn, đôi lúc thật tế nhị, để giữ khách, thay mặt thủ trưởng đào tạo các thế hệ trẻ, v.v.

Sách gồm nhiều chương, mỗi chương có chủ đề riêng. Bắt đầu bao giờ cũng bằng một bài đàm thoại, những ghi chú về văn phạm, và đặc biệt nhất là phần thư tín, nơi có những bức thư soạn thảo sẵn để quý bạn có thể xem xét cách thức trả lời một bức thư của khách hàng.

Gần đây tại Thành phố, nhiều khóa học dành cho các cô thư ký được mở ra để huấn luyện những người nữ thư ký tương lai cho các công ty, xí nghiệp nước ngoài.

Quyển sách nhỏ này có thể đáp ứng một phần nào nhu cầu đó.

Quyển sách này cũng sẽ rất hữu ích cho những vị Giám đốc Việt Nam thấy được giá trị đích thực của một nữ thư ký trong tình hình đổi mới hiện nay.

Phạm Đình Phương (B.E., MBA)\*