

LESSON

6

In Work Situations (Part I)

สาระการเรียนรู้

1. คำศัพท์และบทสนทนาสำหรับอาชีพเลขานุการ
2. คำศัพท์และบทสนทนาสำหรับอาชีพผู้จัดการโรงแรมแผนกต้อนรับ
3. คำศัพท์และบทสนทนาสำหรับอาชีพพนักงานเสิร์ฟอาหาร
4. คำศัพท์และบทสนทนาสำหรับอาชีพพนักงานบริการในร้านค้า

Secretary



งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องการทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในหลาย ๆ โอกาส โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อต้องทำงานตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างานหรือเจ้านายที่เป็นชาวต่างประเทศ ซึ่งรวมถึงหัวหน้าหรือเจ้านายคนไทยที่ต้องติดต่อกับชาวต่างประเทศเป็นประจำ

Activity 6.1

What skills do you need to work as a secretary? Check ✓ the boxes.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> making telephone calls | <input type="checkbox"/> making some coffee |
| <input type="checkbox"/> repairing equipment | <input type="checkbox"/> writing letters |
| <input type="checkbox"/> training people | <input type="checkbox"/> keeping records |
| <input type="checkbox"/> calculating taxes | <input type="checkbox"/> arranging meetings |
| <input type="checkbox"/> dealing with customers | <input type="checkbox"/> note-taking |
| <input type="checkbox"/> proofreading | <input type="checkbox"/> ordering food |

คำตอบขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้สอน



Activity 6.2

Jane is the secretary to the president of a company.

Listen to the telephone conversation between Jane and a caller from the sales department. Then answer the questions.



Jane: Hello, Jane speaking.
Can I help you?

สวัสดีค่ะ นี่เจนค่ะ มีอะไรให้ช่วยไหมคะ



Jane: Hello, Eric!
How are you?

สวัสดีเอริค คุณสบายดีไหม



Jane: Pretty good.
What can I do for you?

ค่อนข้างดีค่ะ มีอะไรให้ฉันช่วยคะ



Jane: Yes, I do. It was ready
on my table this morning.

ทำได้ค่ะ เสร็จแล้ว วางอยู่บนโต๊ะฉันเมื่อเช้านี้



Jane: You can come to
pick it up now.

คุณสามารถมารับได้เลยค่ะ

Caller: Hi, this is Eric from the
sales department.

สวัสดีครับ ผมเอริคจากแผนกขาย



Caller: Good, thanks. Yourself?

ดีครับ แล้วคุณล่ะ



Caller: Do you remember the
approval memo I left you the
other day?

คุณจำเอกสารบันทึกภายในขออนุมัติ
ที่ผมทิ้งไว้ให้คุณเมื่อวันก่อนได้ไหม



Caller: Alright! I just called to ask
how it's going.

อ้อครับ ผมแค่จะโทรมาถามว่า ตอนนี้ไปถึงไหนแล้วครับ



Caller: OK, thanks.

โอเคครับ ขอบคุณครับ



ชมคลิป



From the conversation, write short answers to these questions.

1. Who called Jane?

Eric

2. In which department does Eric work?

The sales department

3. What did Eric leave for Jane the other day?

An approval memo

4. When was the approval memo ready?

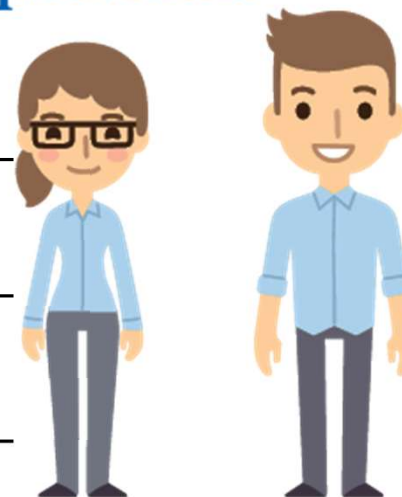
This morning

5. Can Eric go to collect the approval memo now?

Yes, he can.

6. What is Eric expected to do next?

He is expected to pick up the approval memo.





คำว่า **pick up** มีความหมายว่า **ไปรับ** เป็นคำที่นิยมในชีวิตประจำวัน
ตัวอย่างเช่น

- Eric is going to **pick up** his document from Jane.
(เอริคกำลังจะไปรับเอกสารของเขาจากเจน)
- My sister will **pick me up** at the airport tonight.
(พี่สาวของฉันจะมารับฉันที่สนามบินคืนนี้)



To work as a secretary,
you need to know how to arrange
an appointment.



Arranging an Appointment

Activity 6.3

Look at some common sentences about appointments. Then listen and repeat.



ชมคลิป

- ➡ Would you like to arrange an appointment to see *Khun Dumrong*?
- ➡ When can you come to see *Khun Dumrong*?
- ➡ Is *ten o'clock on Monday* convenient for you?
- ➡ Do you have an appointment with *Khun Dumrong*?
- ➡ You can meet *the president* by appointment only.
- ➡ How about *next Tuesday*?



คำตอบขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้สอน



Activity 6.4

“Is Monday morning convenient for you?”

Jane asked. What are other possible ways to ask this question?

Circle all the possible sentences.



- ☒ a. Would Monday morning be okay?
- ☐ b. What are you doing on Monday morning?
- ☒ c. Is Monday morning OK?
- ☒ d. Would Monday morning suit you?
- ☐ e. You must be available on Monday morning.
- ☐ f. Are you available on Monday morning or Monday afternoon?



Activity 6.5

There are many verbs that can be used with the word “appointment”.
Discuss the meanings of the following phrases with your friends.

- have an appointment
- make an appointment
- cancel an appointment

- postpone an appointment
- miss an appointment
- keep an appointment



ในภาษาอังกฤษคำว่า **appointment**
มี 2 ความหมาย ก็คือ **การนัดหมาย**
และ**การแต่งตั้ง**

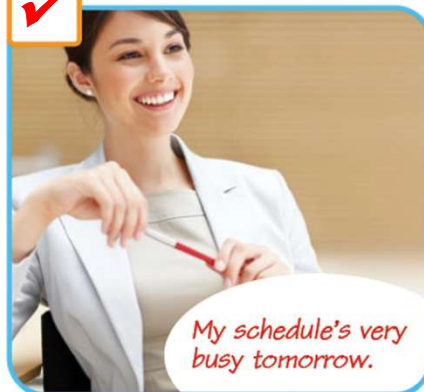
คำตอบขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้สอน



Activity 6.6

Which of these people are likely to change their appointments?

Check ✓ the boxes.



You have learned how to ask questions about appointments. It is also important to learn how to answer those questions.



Activity 6.7

Look at some common responses to the questions about appointments. Then listen and repeat.



That's fine. / That'll be fine. / That would be fine.

That's OK. / That'll be OK. / That would be OK.

Any time's OK. / Any time will be fine. / Any time would be fine.

Let me see. No, I'm sorry. I've already got an appointment at that time.

Let me see. I'm afraid. The President is out of the office.

I'm afraid I can't make it. / I don't think I'll be able to make it to the party on Sunday.

คำตอบขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้สอน



ชมคลิป



คำว่า **make** นิยมใช้ในการสนทนา เพื่อบอกว่าสามารถไปได้ตามที่นัดไว้ ไปถึงที่หมายได้สำเร็จ หรือสามารถทำเรื่องบางอย่างสำเร็จ

ตัวอย่างเช่น

- ▶ Can you **make** the next party at my house?
- ▶ At least our team should **make** it to the semi-final this year.
- ▶ If there isn't much traffic on the roads, we'll **make** it.



Activity 6.8

Read the following passage. What makes a good secretary?

List the qualities of a good secretary from the passage.

Confessions of a secretary



Secretarial jobs are never an easy task. A secretary does not only deal with her boss but also with the people she must contact on behalf of her boss. Being a good secretary requires the following qualities.

First, a secretary should be well-organized. As the executive's personal organizer, she needs to handle all incoming matters for her boss and prioritize tasks and arrangements according to their importance. Therefore, she must understand which tasks are the most important and need attention first and last.

Second, a secretary needs patience and understanding because she deals with matters before her boss does. Since some bosses can be easily annoyed, she must remember the pressures her boss faces and avoid bothering him or her with every minor issue. Instead, she will manage these pressures effectively.

Third, having good interpersonal skills and communication is essential. Most secretaries answer many phone calls and welcome visitors every day. They need to listen carefully, stay focused on the task, and be concise. This helps them complete their tasks quickly and efficiently.

List the qualities of a good secretary from the passage.

คำสารภาพของเลขานุการ

งานเลขานุการไม่เคยเป็นงานง่าย เลขานุการไม่ได้แค่ทำงานกับเจ้านาย แต่ยังต้องติดต่อกับคนจำนวนมากที่เธอต้องติดต่อแทนเจ้านายของเธอ ดังนั้นการเป็นเลขานุการที่ดีจึงต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

ลำดับแรก เลขานุการควรจะเป็นคนที่มีทักษะการจัดการที่ดี เนื่องจากการเป็นผู้วางแผนจัดการส่วนตัวของผู้บริหาร เธอต้องจัดการกับเรื่องต่างๆ สำหรับเจ้านายของเธอ และต้องเรียงลำดับเรื่องต่างๆ ตามความสำคัญ ดังนั้น เธอต้องรู้ว่าอะไรสำคัญที่สุดและรู้ว่าอะไรควรได้รับการจัดการเป็นลำดับแรกและลำดับสุดท้าย

ลำดับที่สอง เลขานุการต้องมีความอดทนและมีความเข้าใจว่าเธอต้องเป็นคนจัดการกับเรื่องต่างๆ ก่อนเจ้านาย นอกจากนี้เจ้านายบางคนหงุดหงิดได้ง่าย เธอจึงต้องจำความกดดันต่างๆ ที่เจ้านายของเธอมักเผชิญ และไม่ไปรบกวนเจ้านายด้วยปัญหาเล็กๆ น้อยๆ เหล่านั้น เธอจะทำหน้าที่เป็นคนรับความกดดันแทนเอง

ลำดับที่สาม ทักษะการติดต่อสื่อสารเป็นทักษะที่พึงมี เนื่องจากเลขานุการส่วนใหญ่ต้องรับโทรศัพท์มากมายและต้อนรับผู้เข้ามาพบเจ้านายของเธอในแต่ละวัน จึงเป็นเรื่องสำคัญที่เลขานุการต้องมีทักษะฟังให้ดี มีสมาธิกับบทสนทนา และพยายามจับประเด็น เพื่อให้เลขานุการสามารถติดต่อกับงานที่ทำอยู่ได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ



Hotel Manager



How are you doing? Good morning! How are you today? Have a nice stay! May I help you? Have fun! What can I do for you? Enjoy your stay!

These are the sentences of my life. I have to say them over and over again every day. Anyway, I feel so good every time I do it because it means I will have a chance to take care of people and make them happy. I always remind myself of my first and only priority: being service-minded and caring.

Oh! I forgot to introduce myself. My name is Parinya. I'm 35 years old. I have a bachelor's degree in Hotel and Tourism Management. Working at a 4-star hotel in Chiang Mai, I'm now a front office manager. If I have enough money next year, I will pursue a master's degree in Hotel Management somewhere in Switzerland.

คำแปล

เป็นยังงัยบ้าง อรุณสวัสดิ์! วันนี้เป็นยังงัยบ้างครับ ขอให้พักด้วยความสะดวกสบายนะครับ! ให้ผมช่วยไหมครับ ขอให้มีความสุขนะครับ ขอให้พักอย่างมีความสุขนะครับ! ทั้งหมดนี้คือประโยคที่สำคัญมากในชีวิตของผม ผมต้องพูดประโยคเหล่านั้นซ้ำแล้วซ้ำเล่าทุกวัน แต่ผมก็รู้สึกดีมากทุกครั้งที่ได้พูด เพราะนั่นหมายความว่าผมจะมีโอกาสได้ดูแลผู้คนและทำให้พวกเขามีความสุข ผมเตือนตนเองอยู่เสมอว่าสิ่งที่ผมให้ความสำคัญมากที่สุดและอย่างเดียวคือการช่วยเหลือและเอาใจใส่ผู้คน

โอ้! ผมลืมแนะนำตัวเอง ผมชื่อ ปริญญ์ อายุ 35 ปี ผมจบปริญญาตรีด้านการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ผมเป็นผู้จัดการส่วนหน้าของโรงแรม 4 ดาวในเชียงใหม่ ถ้าปีหน้าผมมีเงินมากพอ ผมจะไปเรียนต่อปริญญาโทด้านการจัดการโรงแรมที่ประเทศสวิตเซอร์แลนด์



Activity 6.9

From Parinya's self-introduction, list three things you find most interesting.

1.

.....
.....
.....
.....

2.

.....
.....
.....
.....

3.

.....
.....
.....
.....

คำตอบขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้สอน

Activity 6.10

Write short answers to these questions about Parinya.

1. What should Parinya say after his customers check in at the hotel and are about to head to their rooms?

Answer: *Have a nice stay! / Enjoy your stay!*

2. Why does Parinya feel so happy even though he has to repeat the same sentences many times a day?

Answer: *Because he will have a chance to take care of people and make them happy*



3. What are possibly the two most distinct qualities of Parinya?

Answer: *Being service-minded and caring*

4. What field of study is Parinya pursuing for his master's degree?

Answer: *Hotel Management*

5. Where would Parinya like to get higher education if he had enough budget?

Answer: *Somewhere in Switzerland*



Activity 6.11

A couple has arrived at the hotel looking for a vacant room. Listen to the conversation between the couple and the front-desk manager, then answer the questions.



ชมคลิป

1 Front-desk Manager: Good afternoon! How can I help you?
สวัสดีตอนบ่ายครับ ผมช่วยเหลืออะไรคุณ ได้บ้างไหมครับ

2 Brad: Do you have a room available for tonight?
คืนนี้มีห้องว่างไหมครับ

3 Front-desk Manager: Do you have a reservation, sir?
คุณผู้ชายได้จองห้องพักไว้ไหมครับ

4 Brad: No, we don't have an advance booking.
ไม่ครับ เราไม่ได้จองห้องพักไว้

5 Front-desk Manager: How many nights would you like to stay?
ต้องการพักกี่คืนครับ

6 Natalie: We're going to stay for two nights: tonight and tomorrow night.
เราจะพัก 2 คืน คือคืนนี้กับคืนพรุ่งนี้

7 Front-desk Manager: Well, please allow me to check our availability.
ได้ครับ ผมขออนุญาตตรวจสอบว่ามีห้องพักรว่างหรือเปล่าครับ

8 Natalie: Okay.
ได้เลยค่ะ

Answer the following questions about the conversation with either **Yes** or **No**.

- No 1. Is the couple looking for a restaurant?
- No 2. Does the couple have a reservation?
- No 3. Did the couple arrive at the hotel in the morning?
- No 4. Does the couple want two rooms to stay?
- Yes 5. Will the couple stay for two nights at the hotel?

ในภาษาอังกฤษ คำที่มีความหมายว่า "การจองห้องพักหรือการจองโต๊ะอาหาร" ที่ถูกใช้บ่อยที่สุดสองคำคือคำว่า "Reservation" และ "Booking"

Reserved **Online Booking**

Activity 6.12

Following the conversation in Activity 6.11, the hotel manager is checking for available rooms for the couple. Listen to another conversation between the front-desk manager and the couple, then answer the questions.



ชมคลิป

1 Front-desk Manager: Luckily, we have available rooms for you. **โชคดียิ่ง ๆ เรามีห้องว่างสำหรับคุณครับ**

2 Natalie: What kinds of rooms do you have? **มีห้องประเภทไหนบ้างคะ**

3 Front-desk Manager: We have Superior Rooms and Deluxe Rooms, but the Superior Rooms are fully occupied. **เรามีห้อง 2 ประเภท คือ ห้อง Superior กับห้อง Deluxe แต่ห้อง Superior ถูกจองเต็มหมดแล้ว**

4 Natalie: How much is the Deluxe Room? **ห้อง Deluxe ราคา ค่ะเท่าไรคะ**

5 Front-desk Manager: The Deluxe Room is 1,500 baht per night, ma'am. **คืนละ 1,500 บาทครับ คุณผู้หญิง**

6 Brad: Not bad. Could we get 1 Deluxe Room for 2 nights, please? **ไม่เลว จินขอห้อง Deluxe 1 ห้อง สำหรับ 2 คืนครับ**

7 Front-desk Manager: Yes, sir. Can I have your ID cards or passports, please? **ได้ครับ ผมขอบัตรประชาชน หรือพาสปอร์ตด้วยครับ**

8 Natalie: Yes, you can! **ได้ค่ะ**

9 Brad: Sure! **ได้ครับ**

10 Front-desk Manager: Please have a seat. I will bring you key cards and welcome drinks. **ได้ครับ ผมขอบัตรประชาชน หรือพาสปอร์ตด้วยครับ**

11 Brad: Thank you so much. **ขอบคุณมากครับ**

Answer the following questions about the conversation with either **Yes** or **No**.

- Yes 1. Does the hotel have any available room?
- Yes 2. Are the Superior Rooms fully booked?
- No 3. Are Deluxe Rooms too expensive for Brad and Natalie?
- Yes 4. Does the hotel require identification cards from its customers?



ID Card เป็นภาษาพูดและเป็นคำย่อของคำว่า Identification Card
Identification Card คือ บัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการ
โดยบัตรจะแสดงข้อมูลของผู้ถือบัตรเช่น ชื่อ นามสกุล
วันที่เกิด ที่อยู่ ในที่นี้ บัตรประชาชน ใบขับขี่ และพาสปอร์ต
ก็ถือเป็น Identification Card



Call the front desk

Activity 6.13

Listen to the conversation between Natalie and the front-desk officer about a problem in her room. Then write short answers to the questions.



ชมคลิป

1
Front-desk officer: Hello!
Front desk is speaking.

สวัสดีครับ Front-desk
กำลังพูดสายครับ

3
Front-desk officer: It's
the front-desk officer
here. May I help you,
ma'am?

เจ้าหน้าที่กำลังพูดครับ มีอะไร
ให้ผมช่วยครับ คุณผู้หญิง

5
Front-desk officer: Oh, my apologies, ma'am.

โอ้ ขอโทษด้วยครับคุณผู้หญิง

2
Natalie: It's Natalie here
from room number 303.

ดิฉัน Natalie จากห้อง 303

4
Natalie: The aircon and
the fridge in my room
don't work.

แอร์และตู้เย็นในห้องของฉัน
ไม่ทำงาน

7
Front-desk officer: Yes, you
definitely can, ma'am. I will bring
you a new key card for your new
room in a minute.

ได้ครับ คุณเปลี่ยนห้องได้แน่นอนครับ
คุณผู้หญิง อีกสักครู่นี้ผมจะเอากุญแจ
สำหรับห้องใหม่ไปให้

6
Natalie: Can we change
the room? We can't stay
here.

ขอเปลี่ยนห้องได้ไหม
เราอยู่ที่นี่ไม่ได้

8
Natalie: OK, we will wait
in the room.

โอเคค่ะ เราจะรออยู่ที่ห้องนะคะ



From the conversation, write short answers to these questions.

1. What room number is Natalie staying in?

303

2. What problem is her room having?

The aircon and the fridge don't work.

3. What will the front-desk manager do to solve the problem?

He will change the room and bring a new key card for a new room



- ▶ คำว่า **Aircon** หรือบางครั้งถูกเรียกอย่างย่อที่สุดว่า **A/C** เป็นภาษาพูดของคำว่า **Air Conditioning System** ซึ่งก็คือระบบปรับอากาศนั่นเอง
- ▶ คำว่า **Fridge** เป็นภาษาพูดของคำว่า **Refrigerator** (ตู้เย็น)
ในการเขียนภาษาอังกฤษต้องหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาพูดเป็นภาษาเขียน
คำว่า **Aircon**, **A/C** และ **Fridge** ก็ควรหลีกเลี่ยงเช่นกัน

Server

Hi! I'm Jack. I've just earned my high school diploma and recently got a job. Even though I frequently work overtime on weekends, my salary is still not enough to live on. While working full-time at a small factory, I also have a part-time job as a waiter at a restaurant near my house. I work from 6:00 PM to 11:00 PM every night.



คำแปล

สวัสดีครับ ผมแจ็ค ผมเพิ่งจบมัธยมศึกษาตอนปลายและเพิ่งได้งานไม่นานนี้ แม้ว่าผมจะทำงานล่วงเวลาช่วงวันหยุด เงินเดือนของผมนั้นยังไม่พอต่อการดำรงชีวิต ขณะที่ผมทำงานประจำที่โรงงานขนาดเล็กแห่งหนึ่ง ผมมีงานนอกเวลาเป็นพนักงานเสิร์ฟที่ร้านอาหารแห่งหนึ่งใกล้บ้าน ผมทำงานเสิร์ฟตั้งแต่หกโมงเย็นถึงห้าทุ่มทุกคืน

Activity 6.14

From Jack's self-introduction, would you consider him a hard-working person? Explain why.

Yes, he is a hard-working person because he works both full-time and part-time.



Activity 6.15

Arrange the key responsibilities of a server with good manners in a chronological order from when customers enter the restaurant. Number the activities from 1 to 8.

Time Sequence



Activities

- 5 Looking around for customers' additional requests
- 4 Serving food
- 3 Taking orders
- 6 Preparing a check/ a bill
- 7 Collecting money
- 2 Seating customers
- 8 Saying thank you to customers
- 1 Greeting customers



คำว่า **Check** เป็นการใช้นิยม **American English**

ส่วนคำว่า **Bill** เป็นการใช้นิยม **British English**

เมื่อลูกค้าต้องการให้พนักงานคิดเงินค่าอาหาร ก็จะบอกกับพนักงานในร้านว่า **Can I have the check(or the bill) please?** หรือพูดสั้น ๆ เพียงว่า **Check please!** หรือ **Bill please!** ก็ได้ความหมายเหมือนกัน



Activity 6.16

Please discuss other activities of a server that might be missing in Activity 6.15.

คำตอบขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้สอน

Greeting and inviting customers

Activity 6.17

Brad and Natalie are walking by a restaurant while looking for a good place to have dinner at. Listen to the conversation between the couple and a server, then answer the questions.



ชมคลิป



1 Waiter: Good evening! How are you doing?
สวัสดีตอนเย็นครับ พวกคุณเป็นอย่างไรกันบ้าง

2 Brad: We are doing fine. Thank you.
เราสบายดี ชอบคุณครับ

3 Waiter: Are you looking for a good place for your dinner?
พวกคุณมองหาร้านอาหารดี สำหรับมื้อเย็นอยู่หรือเปล่าครับ

4 Natalie: Yes, we are.
ใช่ เราหาอยู่

5 Waiter: Excellent! We have very good Thai food here.
เรามีอาหารไทยแท้ๆ ให้คุณได้ทานคืนนี้

6 Brad: Wow! Your food looks tasty.
โห้ อาหารร้านนี้ ดูน่าอร่อยดี

7 Natalie: Yes, it really does. Shall we get some food here?
ใช่ จริงด้วย เราทานที่นี่กันเถอะ

8 Brad: Absolutely!
ได้เลย

9 Waiter: Please come in.
เชิญข้างในครับ

Answer the following questions about the conversation with either **Yes** or **No**.

- No 1. Is the couple looking for breakfast?
- Yes 2. Is the food sold by the restaurant Thai food?
- Yes 3. Do the pictures of the food on the menu look delicious?
- Yes 4. Does Natalie think that the food at the restaurant looks tasty?
- Yes 5. Did the couple decide to have a meal at this restaurant?

ในภาษาอังกฤษ คำที่มีความหมายว่า "อร่อย" ที่ถูกใช้บ่อยที่สุดสองคำ คือคำว่า "Delicious" และ "Tasty"



Activity 6.18

After the conversation in Activity 6.17, Brad and Natalie entered the restaurant and are ready to order. Listen to their discussion with the server and answer the following questions.



ชมคลิป

1 Waiter: I will take you to a table for two. Please follow me. ผมจะพาพวกคุณ ไปนั่งที่โต๊ะ 2 คน ก่อนนะครับ ตามผมมาเลย

2 Brad: No, thanks. Can we order food to go, please? ไม่เป็นไรครับ เราจะสั่งอาหารกลับบ้านครับ

3 Waiter: You want your food to go? Not to eat here? คุณจะสั่งกลับบ้าน ไม่นั่งทานในร้านนะครับ

4 Natalie: Yes, we do. ใช่ เราจะสั่งอาหารกลับบ้าน

5 Waiter: OK. I will get you a menu. Please have a seat. ได้ครับ ผมจะไปเอาเมนูมาให้พวกคุณดู นั่งรอก่อนนะครับ

6 Waiter: What would you like tonight, sir? พวกคุณอยากจะรับประทานคืนนี้ครับ

7 Brad: Can I have beef Panang, please? ผมขอพะแนงเนื้อ

8 Natalie: Can I get Cashew Nut Chicken, please? ฉันขอไก่ผัดเม็ดมะม่วง

9 Waiter: Would you like steamed rice as well? พวกคุณจะรับข้าวด้วยไหมครับ

10 Brad: Yes, please make it for two. ข้าวด้วยครับ สำหรับ 2 คน

11 Waiter: Alright, your food will be ready in a few minutes. ได้ครับ อาหารจะได้ภายในสองสามนาทีครับ

12 Natalie: Thanks a lot. We'll wait here. ขอบคุณมากค่ะ เรารอกันตรงนี้

Answer the following questions about the conversation with either *Yes* or *No*.

- No 1. Does the couple want to have dinner at the restaurant?
- No 2. Did Natalie order the food first?
- No 3. Did Brad order the pork Panang?
- Yes 4. Is Natalie's order Cashew Nut Chicken?
- No 5. Did the server tell the couple that the food would take long?



คำว่า To go หรือ Takeaway หรือ Takeout มีความหมายเหมือนกันคือ “การซื้ออาหารแล้วนำกลับไปรับประทานที่บ้านหรือรับประทานข้างนอกร้าน”



Activity 6.19

Brad and Natalie are about to pay for their food. Listen to the conversation between them and the server, then answer the questions.



ชมคลิป

1
Waiter: Your food is now ready. Do you need plastic forks and spoons?

อาหาร พร้อมแล้วครับ พวกคุณ
จะรับช้อนส้อมด้วยไหมครับ

3
Waiter: Oh, really?
Where do you live?

โอ้ คุณอยู่แถวไหนครับ

ด้วยค่ะ เราเพิ่งมาอยู่ในเมืองนี้ อพาร์ทเมนต์
ของเราตอนนี้ไม่มีของอะไรเลยคะ

2
Natalie: Yes,
please. We are
new in town.
Our apartment is
currently empty.

4
Brad: We live
nearby. It's about 5
minutes from here.

เราพักใกล้ๆ นี่แหละครับ เดินประมาณ
5 นาทีจากตรงนี้

6
Waiter: Yes. Here
it is. Your total is
350 baht.

นี่ครับ ทั้งหมด 350 บาท

8
Waiter: Thank you very much.
Please come by sometime.

ขอบคุณมากครับ ไว้แวะมาอีกนะคะ

5
Brad: Alright, can I have the check, please?

โอเคครับ จะขอชำระเงินด้วยครับ

7
Natalie: Here
you are. Keep the
change.

นี่ค่ะ ไม่ต้องทอนค่ะ

9
Natalie: Definitely.
I'm sure your restaurant
will be our favorite.

แน่นอนค่ะ ฉันมั่นใจว่าร้านอาหารนี้ เป็นร้านโปรดของเรา

Questions about the conversation: Write short answers.

1. The customers implied where they live.
Is their apartment far from the restaurant?
No, their apartment is not far
2. Did the server get a tip from the customers?
Yes



nearby ในที่นี้เป็น Adverb
มีความหมายเหมือนกับคำว่า
near ที่แปลว่า ใกล้ ๆ
favorite ที่ใช้ในการสนทนา
เป็น noun มีความหมายว่า
สิ่งที่ชอบ ในที่นี้สื่อความหมายว่า
ร้านอาหารร้านนี้จะเป็นร้านอาหาร
ที่ลูกค้าในบทสนทนาชอบอย่าง
แน่นอน



Sales Assistant



A poor customer service can lead to the loss of customers.



Activity 6.20

Which of these problems can cause a customer to make a complaint? Check ✓ the boxes.



- ☒ Customers cannot find the items they want.
- ☐ Customers are satisfied with the goods and services.
- ☒ A customer wants to speak with the manager.
- ☒ The goods were not found on the shelf.
- ☐ A customer is wondering if the store will reorder more of the product.
- ☒ There is a long queue at the store checkout.
- ☒ No one attended to a customer who needed help.



Activity 6.21

Which of the following features does not belong to a supermarket chain? Check ✓ the boxes.

1



2



3



4



5



Serve a customer

Activity 6.22

A shop assistant in the supermarket is serving a customer in the meat and seafood section. Listen to the conversation between the shop assistant and the customer. Then answer the questions.



ชมคลิป

1 Shop Assistant: Next please!
ลูกค้าท่านต่อไป เชิญค่ะ

2 Customer: Hi there, could I have one kilo of chicken breast, please?
สวัสดีครับ ผมขอไก่หนึ่งกิโลกรัม

3 Shop Assistant: Certainly. Here you go. Anything else, sir?
ได้เลยค่ะ มีอย่างอื่นอีกไหมคะ

4 Customer: Yes, could I also have some prawns, please?
มีครับ ผมขอกุ้งด้วยครับ

5 Shop Assistant: Of course. How much would you like?
จะรับเท่าไรดีคะ

6 Customer: About two kilos, please.
ประมาณ 2 กิโลกรัม

7 Shop Assistant: Sure, here you are. Will that be all?
ได้แล้วค่ะ รับแค่นี้ไหมคะ

8 Customer: Yes, that's everything, thank you.
ใช่ครับ ขอขอบคุณครับ

9 Shop Assistant: That'll be 360 baht. Thank you.
ทั้งหมด 360 บาท ขอขอบคุณค่ะ



Please underline the correct answers to the questions about the conversation in the brackets.

1. How many kilos of chicken breast did the customer buy? (1 kilo / 2 kilos)
2. The customer bought two kilos of what? (prawns / pork)
3. How much did the customer have to pay? (360 baht / 400 baht)
4. At which section's counter is the shop assistant serving a customer?
(meat & seafood / confectionery)
5. Did the customer buy a bunch of banana? (Yes, he did. / No, he didn't.)



Help your customers

Activity 6.23

A sales clerk is helping a customer who is looking for something. Listen to the conversation between the sales clerk and the customer, then answer the questions.



ชมคลิป

1 Customer: Excuse me, could you please tell me where I can find milk?
ขอโทษครับ คุณช่วยบอกหน่อยได้ไหมครับว่า ผมจะหานมได้ที่ไหน

2 Sales clerk: It's in the dairy product's section.
มันอยู่ในหมวดพวกผลิตภัณฑ์จากฟาร์ม

3 Customer: Which aisle?
ช่องไหนครับ

4 Sales clerk: Aisle 5, next to toiletries section.
ช่องที่ 5 ค่ะ อยู่ถัดจากหมวดพวกเครื่องสำอาง

5 Customer: Toiletries section? What are toiletries?
หมวดเครื่องสำอางหรือครับ คืออะไรครับ

6 Sales clerk: I mean items such as soap and toothpaste.
ฉันหมายถึง พวกสบู่ แปรงสีฟัน

7 Customer: Ah! Right. Thank you.
อ้อ เข้าใจแล้วครับ ขอบคุณครับ

8 Sales clerk: You're welcome.
ด้วยความยินดีค่ะ



Please underline the correct answers to the questions about the conversation in the brackets.

1. What is the customer looking for? (milk / white sugar)
2. In which aisle is the dairy product section? (aisle 3 / aisle 5)
3. Next to which section is the dairy product section?
(toiletries / confectionery)
4. Did the customer know where to find milk at first?
(Yes, he did. / No, he didn't.)
5. What products can be found in the toiletries section?
(toothpaste & soap / pork & chicken)



At the checkout

Activity 6.24

A cashier is working at the checkout. A customer is paying for the goods that he is buying in the supermarket. Listen to the conversation between the shop assistant and the customer. Then answer the questions.



ชมคลิป

1
Cashier: Next please!
How is it going
today?

เชิญค่ะ วันนี้เป็นอย่างไร
บ้างคะ

3
Cashier: Do you have
a frequent shopper card?

คุณมีบัตร frequent shopper card ไหมคะ

2
Customer: Good, thanks.

สบายดีครับ ชอบคุณ

4
Customer: No, I don't.

ผมไม่มีครับ

5
Cashier: Your total
comes to 185 baht.

ทั้งหมด 185 ค่ะ

7
Cashier: Here's your
change.

เงินทอนค่ะ

9
Cashier: Not a problem.
There you go.

ไม่มีปัญหาค่ะ ได้เลย

6
Customer: There you go.

นี่ครับ

8
Customer: Excuse me.
This bottle of wine is
quite heavy. Could you
please double bag it?

ขอโทษครับ ขวดไวน์นี้ค่อนข้างหนัก
คุณช่วยซ้อนถุงให้อีกใบได้ไหมครับ



Based on the conversation, write **True** or **False** in front of these statements.

False

1. The customer has a frequent shopper card.

True

2. The customer bought a bottle of wine.

True

3. The customer asked for another bag from the cashier.

True

4. It's 185 baht altogether.

False

5. The shop assistant charged the customer additional five baht for the extra bag.



AP 5:59 PM 26%

Monitor your progress

- Write as many new words you have learned in this lesson as possible.
คำตอบขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้สอน
- What skills do you think a secretary need to have?
คำตอบขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้สอน
- Write some sentences about appointments.
ตัวอย่างคำตอบ Would you like to arrange an appointment to see Khun Parayut?
Is eleven o'clock on Tuesday convenient for you?
Would next Wednesday suit you?
- Go back to Activity 6.2 and work in pairs. Role-play the conversation between Jane and the caller. Then swap roles.
คำตอบขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้สอน
- In your opinion, are secretarial jobs difficult? Give a reason to support your opinion.
คำตอบขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้สอน
- Write a few qualities that a good secretary should have.
 - A secretary should be well-organized person.
 - A secretary needs patience and understanding.
 - Interpersonal skills and communication are a must.

- Go back to Activity 6.11 and work in a group of three people. Role-play the conversation and take turns swapping roles.
คำตอบขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้สอน
- Go back to Activity 6.22 and work in pairs. Role-play the conversation between the shop assistant and the customer. Then take turns swap roles.
คำตอบขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้สอน

