English for Finance anf Banking

Telephone and Video Call

Communication in Finance and Banking

Lecturer: Hassan Raza

FMS-SSRU

Learning Objectives

- Learn professional phone expressions **เรียนรู้สำนวนโทรศัพท์แบบมืออาชีพ**
- Practice taking and leaving messages **ฝึกการรับและฝากข้อความ**
- Understand video call etiquette **เข้าใจมารยาทการใช้วิดีโอคอล**
- Handle banking-related phone inquiries
- Communicate financial information professionally

In Thailand, many companies work with international clients, so knowing how to communicate professionally on the phone and video calls in English is essential.

Why Phone Skills Matter

- First impression **ความประทับใจครั้งแรก**
- Professional image **ภาพลักษณ์ที่เป็นมืออาชีพ**
- Clear communication **การสื่อสารที่ชัดเจน**
- Business success **ความสำเร็จทางธุรกิจ**

When you answer a business call, you represent your company. Your voice and manner create the first impression for customers and partners. If you sound professional and helpful, people will trust your company more. In banking, trust and accuracy are essential.

Basic Phone Greetings

Formal Greetings:

- "Good morning, Bangkok Bank, this is Somchai speaking."
- **สวัสดีตอนเช้าครับ ธนาคารกรุงเทพ ผมสมชายพูดครับ**
- "Hello, Customer Service Department, Siam Commercial Bank. How may I assist you?"
- **สวัสดีค่ะ ดิฉัน/ผม ฝ่ายบริการลูกค้า ธนาคารไทยพาณิชย์ ดิฉัน/ผมสามารถช่วยเหลือคุณได้อย่างไรบ้างคะ/ครับ?**

greeting + company/department + your name + offer to help

Common Phone Expressions

Receiving Calls:

- "How may I help you?" **ฉันจะช่วยอะไรคุณได้บ้าง**
- "Who's calling, please?" **ใครโทรมาครับ/ค่ะ**
- "One moment, please." **รอสักครู่นะครับ/ค่ะ**
- "I'll put you through." **ฉันจะต่อสายให้**
- “May I verify your account number?” **ฉันขอตรวจสอบหมายเลขบัญชีของคุณได้ไหม?**
- “I need to confirm your identity please“ **ฉันต้องการยืนยันตัวตนของคุณค่ะ**

Handling Banking Inquiries

Common Banking Call Situations

Examples:

- Checking account balance
- Loan application status
- Credit card payment inquiry
- Transaction dispute
- Opening a new account

Example sentence:

“May I confirm your account details before proceeding?”

Making Phone Calls

Professional Introduction:

- "Good morning, this is John from ABC Company."
- **สวัสดีตอนเช้า นี่คือจอห์นจากบริษัท ABC**
- "I'm calling about our meeting next week."
- **ฉันโทรมาเกี่ยวกับการประชุมของเราสัปดาห์หน้า**
- "Could I speak to Ms. Smith, please?"
- **ขอพูดกับคุณสมิธได้ไหมครับ/ค่ะ**

Common Phone Problems

Problem Situations:

- Bad connection **สัญญาณไม่ดี**
- Can't hear clearly **ไม่ได้ยินชัดเจน**
- Wrong number **โทรผิดเบอร์**
- Person not available **คนที่ต้องการไม่ว่าง**

Useful Expressions:

- "I'm sorry, we have a bad connection." **ขอโทษ เรามีสัญญาณไม่ดี**
- "Could you speak louder, please?" **ช่วยพูดดังกว่านี้ได้ไหม**
- "I'm afraid you have the wrong number." **เกรงว่าคุณโทรผิดเบอร์**

Taking Messages

When Someone is Unavailable:

- "I'm afraid he's in a meeting." **เกรงว่าเขากำลังประชุมอยู่**
- "She's not at her desk right now." **เธอไม่อยู่ที่โต๊ะทำงานตอนนี้**
- "Would you like to leave a message?" **คุณต้องการฝากข้อความไหม**
- "Can I take a message?" **ฉันรับข้อความให้ได้ไหม**

Sometimes the person the caller wants is not available. This is very common in business.

Message Information to Collect

Essential Information:

1. Caller's name **ชื่อผู้โทร**
2. Company name **ชื่อบริษัท**
3. Phone number **หมายเลขโทรศัพท์**
4. Message content **เนื้อหาข้อความ**
5. Date and time **วันที่และเวลา**
6. Your name **ชื่อของคุณ**

Message Taking Dialogue

Example Conversation:

- You: "Can I take a message?"
- Caller: "Yes, please tell her John Smith called."
- You: "Could you spell your last name, please?"
- Caller: "S-M-I-T-H"
- You: "And your phone number?"
- Caller: "02-555-1234"
- You: "I'll make sure she gets the message.

Leaving Messages

When You Call Someone:

- "Could I leave a message, please?" **ขอฝากข้อความได้ไหมครับ/ค่ะ**
- "Please tell him John called." **กรุณาบอกเขาว่าจอห์นโทรมา**
- "Could you ask her to call me back?" **ช่วยขอให้เธโทรกลับมาได้ไหม**
- "My number is..." **หมายเลขของฉันคือ...**

Handling Difficult Calls

Common Problems:

- Angry customers **ลูกค้าที่โกรธ**
- Language barriers **อุปสรรคด้านภาษา**
- Technical problems **ปัญหาทางเทคนิค**
- Misunderstandings **ความเข้าใจผิด**

Remember, when someone is angry, they're usually not angry at you personally. They're angry about the situation. Your calm voice can help solve the problem.

Dealing with Angry Callers

Useful Expressions:

- "I understand your concern." **ฉันเข้าใจความกังวลของคุณ**
- "I'm sorry for the inconvenience." **ขอโทษสำหรับความไม่สะดวก**
- "Let me see how I can help you." **ให้ฉันดูว่าจะช่วยคุณได้อย่างไร**
- "I'll connect you to my supervisor." **ฉันจะต่อสายให้กับหัวหน้าของฉัน**

Language Barrier Solutions

When You Don't Understand:

- "Could you speak more slowly, please?" **ช่วยพูดช้าลงหน่อยได้ไหม**
- "Could you repeat that, please?" **ช่วยพูดซ้ำได้ไหม**
- "I'm not sure I understand." **ฉันไม่แน่ใจว่าเข้าใจ**
- "Let me make sure I understand correctly.

VIDEO CALL COMMUNICATION AND ETIQUETTE

Why Video Calls?

- Face-to-face communication **การสื่อสารแบบเห็นหน้า**
- International meetings **การประชุมระหว่างประเทศ**
- Remote work **การทำงานระยะไกล**
- Cost effective **ประหยัดค่าใช้จ่าย**

Types of meetings related to finance can include Loan approval meeting,

Investment consultation, Financial performance discussion, Audit meeting etc

Video Call Equipment

Essential Equipment:

- Camera กล้อง
- Microphone ไมโครโฟน
- Headphones หูฟัง
- Good internet อินเทอร์เน็ตที่ดี
- Quiet space พื้นที่เงียบ

Professional Appearance

Dress Code:

- Business attire **การแต่งกายทางธุรกิจ**
- Neat hairstyle **ทรงผมที่เรียบร้อย**
- Good lighting **แสงไฟที่ดี**
- Clean background **พื้นหลังที่สะอาด**

What to Avoid:

- Pajamas **ชุดนอน**
- Distracting backgrounds **พื้นหลังที่สรรพสานความสนใจ**
- Poor lighting **แสงไฟไม่ดี**

Video Call Etiquette Rules

Do's:

- Join on time เข้าร่วมตรงเวลา
- Mute when not speaking ปิดเสียงเมื่อไม่ได้พูด
- Look at the camera มองที่กล้อง
- Stay focused ให้ความสนใจ

Don'ts:

- Eat during calls กินระหว่างโทร
- Use your phone ใช้โทรศัพท์
- Have side conversations คุยข้างๆ
- Interrupt others ขัดจังหวะคนอื่น

Starting a Video Meeting

Opening Phrases:

- "Good morning, everyone." **สวัสดีตอนเช้าทุกคน**
- "Can everyone hear me clearly?" **ทุกคนได้ยินฉันชัดเจนไหม**
- "Let's wait for everyone to join." **รอให้ทุกคนเข้าร่วมก่อน**
- "Shall we begin?" **เราเริ่มกันไหม**

Technical Check:

- "Is my audio clear?" **เสียงของฉันชัดไหม**
- "Can you see my screen?" **คุณเห็นหน้าจอของฉันไหม**

Participating in Video Meetings

Useful Expressions:

- "May I add something?" **ขอเพิ่มเติมอะไรได้ไหม**
- "I have a question about that." **ฉันมีคำถามเกี่ยวกับเรื่องนั้น**
- "Could you repeat that, please?" **ช่วยพูดซ้ำได้ไหม**
- "I think we should consider..." **ฉันคิดว่าเราควรพิจารณา...**

Managing Interruptions:

- "Sorry, I think you're on mute." **ขอโทษ ฉันคิดว่าคุณปิดเสียงอยู่**
- "We can't hear you." **เราไม่ได้ยินคุณ**

Screen Sharing and Presentations

Presentation Phrases:

- "Let me share my screen." **ให้ฉันแชร์หน้าจอ**
- "Can everyone see this clearly?" **ทุกคนเห็นนี่ชัดเจนไหม**
- "I'll move to the next slide." **ฉันจะไปสไลด์ต่อไป**
- "Any questions about this slide?" **มีคำถามเกี่ยวกับสไลด์นี้ไหม**

Technical Issues:

- "I'm having trouble sharing my screen." **ฉันมีปัญหาในการแชร์หน้าจอ**
- "Can you see my screen now?" **คุณเห็นหน้าจอของฉันตอนนี้ไหม**

Common Mistakes to Avoid

Phone Mistakes:

- Speaking too fast **พูดเร็วเกินไป**
- Forgetting to take complete messages **ลืมรับข้อความที่สมบูรณ์**
- Being rude to difficult callers **หยาบคายกับผู้โทรที่ยาก**

Video Call Mistakes:

- Forgetting to mute **ลืมปิดเสียง**
- Poor camera position **ตำแหน่งกล้องไม่ดี**
- Not testing equipment **ไม่ทดสอบอุปกรณ์**

Key Vocabulary

Telephone	เท-ละ-โฟน (te-la-fon)
Answer	แอน-เซอร์ (an-sər)
Speaking	สปีค-ิง (speek-ing)
Message	เมส-เสจ (mes-sij)
Hold	โฮลด์ (hold)
Extension	เอ็ก-สเทน-ชัน (ex-ten-shun)
Busy	บิซ-ซี (biz-ee)
Available	เอ-เว-เล-เบิล (a-vay-lə-bəl)

Meeting	มีท-ทิง (meet-ing)
Video	วิด-ดีโอ (vid-dee-o)
Camera	คา-เม-รา (ka-me-ra)
Microphone	ไม-โคร-โฟน (my-kro-fon)
Mute	มิวท (mute)
Connection	คอ-เนค-ชัน (con-neck-shun)
Signal	ซิก-นัล (sig-nal)
Etiquette	เอต-ที-เกต (et-iquette)

Thank You