

ภาษาอังกฤษที่ควรทราบในยุคธุรกิจ

สุริย์ คงสมจิตต์*

บทนำ

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สำคัญยิ่งที่ใช้ในการสื่อสาร เพราะเราใช้ภาษาอังกฤษในการเจรจาธุรกิจมากกว่าภาษาอื่น ๆ ผู้ที่รู้ภาษาอังกฤษจะสามารถใช้งานได้ดีย่อมได้เปรียบกว่าผู้อื่น ด้วยเหตุนี้ผู้เขียนจึงขอเสนอเกร็ดความรู้บางอย่างตลอดจนคำศัพท์และสำนวนธุรกิจบางส่วนที่ใช้ในการสนทนาทางธุรกิจ สำหรับผู้ที่สนใจจะได้นำไปประยุกต์ใช้ในบางสถานการณ์ได้

ผู้เขียนจะแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วนคือ

1. คำแนะนำในการเจรจาธุรกิจทางโทรศัพท์
2. คำศัพท์ธุรกิจที่ใช้บ่อย
3. สำนวนธุรกิจที่น่าสนใจ

1. คำแนะนำในการเจรจาธุรกิจทางโทรศัพท์ (Business Talk on the Phone)

โทรศัพท์เป็นการสื่อสารที่สำคัญในโลกธุรกิจปัจจุบัน ดังนั้นมารยาทการพูดภาษาอังกฤษที่ดีทางโทรศัพท์จึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับนักธุรกิจและคนที่อยู่ในวงการธุรกิจ เพราะมารยาทการพูดภาษาอังกฤษและความสามารถเจรจาโต้ตอบทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพจะนำมาซึ่งประโยชน์อย่างมากในทางธุรกิจ

รูปแบบการพูดทางโทรศัพท์ที่สำคัญมากอันดับแรกคือ เรื่องการนัดหมายทางโทรศัพท์ (Making an appointment on the phone) เพราะในขั้นแรกคนส่วนมากติดต่อธุรกิจทางโทรศัพท์เพื่อประหยัดเวลา จึงขอให้คำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้เวลาพูด

*สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.1 ใช้ประโยคขอร้องที่สุภาพในการพูดธุรกิจทางโทรศัพท์ มีประโยคขอร้องที่ใช้อยู่หลายรูปแบบซึ่งสื่อความหมายอย่างเดียวกัน

- Is Mr. Brown there, please?
- May I speak to Mr. Brown, please?
- Could I speak to Mr. Brown, please?
- I'd like to speak to Mr. Brown, please?
- Would it be possible for me to talk to Mr. Brown?
- If Mr. Brown is not busy, could I speak to him, please?

1.2 การพูดธุรกิจทางโทรศัพท์จะเป็นรูปแบบสั้นๆ แต่สุภาพ

1.3 ใช้คำทักทายว่า Hello หรือ Good morning (ในตอนเช้า) หรือ Good afternoon (ตอนบ่าย) ไม่ใช่ How do you do. (สวัสดี) ทางโทรศัพท์

1.4 ในกรณีที่คนพูดธุรกิจทั้ง 2 ฝ่ายไม่รู้จักกันมาก่อน ไม่ใช่ คำถามเหล่านี้

How are you? How are you doing? How's business?

1.5 ถึงแม้ว่าบทสนทนาจะเป็นทางการและเป็นธุรกิจ ควรมีถ้อยคำที่มีอรรถาธิบายให้ฟังแล้วไพเราะรื่นหู เช่น I'd be very pleased to meet you. (ยินดีที่ได้รู้จักคุณ) I look forward to seeing you. (เราคงได้พบกันนะครับ) I look forward to seeing you, too. (ครับ แล้วพบกันนะครับ)

1.6 ประโยค I look forward to seeing you, too. เป็นสัญญาณแสดงว่าการสนทนาได้สิ้นสุดลงแล้ว

1.7 ในกรณีที่มีการบอกที่อยู่หรือเบอร์โทรศัพท์ ผู้ที่รับฟังควรพูดซ้ำเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้รับถูกต้อง เพื่อกันความผิดพลาดทางธุรกิจ

1.8 ผู้ที่โทรมาโดยมารยาทต้องเป็นผู้กล่าวมาก่อน เพราะถ้าให้คนรับโทรศัพท์เป็นคนกล่าวมาก่อน จะดูเหมือนว่าเป็นการดัดบทไม่อยากจะสนทนาด้วยอีกแล้ว

โปรดดูตัวอย่าง บทสนทนาการนัดหมายธุรกิจทางโทรศัพท์ต่อไปนี้ประกอบ

Calling a company to make a business appointment

คุณทับทิม อารังค์ไทย โทรศัพท์ถึงบริษัทประกันภัย และขอพูดกับผู้จัดการ
ฝ่ายขายเรื่องประกันภัยทรัพย์สิน

Operator: Good morning, Bright Star Insurance Ltd, may I help you?

Tuptim: I'd like to speak to the Sales Manager, please.

Operator: Hold the line, please. I'm putting you through. (pause)

Manager: Hello. Philip Pike speaking.

Tuptim: Hello, Mr. Pike. I'm Tuptim Tamrongthai of Tuptim's Fashions. I would like to make an appointment with you to discuss insurance for my factory and warehouse.

Manager: I see. Well, I'd be very pleased to meet you at your office whenever it's convenient for you.

Tuptim: How about tomorrow afternoon at 1.30?

Manager: That would be fine. Could you give me your address and telephone number?

Tuptim: It's 123, Fashion Plaza, Silom Road. You'll see the big sign in front of my shop. And my telephone number is 02-5268134.

Manager: O.K. 123, Fashion Plaza, Silom Road at half past one. And your telephone number is 02-5268413.

Tuptim: No, it's 02-5268134.

Manager: O.K. 02-5268134. I look forward to seeing you then.

Tuptim: I look forward to seeing you, too. Goodbye.

Manager: Goodbye.

2. คำศัพท์ธุรกิจที่ใช้บ่อย

ผู้เขียนขอแนะนำคำศัพท์ธุรกิจที่ใช้กันบ่อยๆ ได้แก่คำว่า profitability (การได้รับผลกำไรจากการลงทุนหลังจากหักค่าใช้จ่ายแล้ว) competition (การแข่งขัน) top management (ผู้บริหารชั้นสูง) distribution (การจัดจำหน่าย) standardization (ขบวนการกระทำหรือการปรับให้เข้ากับระดับมาตรฐาน) sales representatives (ตัวแทนการขาย) โปรดสังเกตคำศัพท์เหล่านี้ในบทสนทนา

Peter: Hi, Tom. How are you?

(สวัสดีคุณทอม สบายดีหรือครับ)

Tom: Fine, thanks. Have a seat, and I'll bring you up to date on what's going on with the new product that you've proposed.

(สบายดี ขอขอบคุณครับ เชิญนั่งก่อน ผมจะเล่าให้คุณฟังถึงความคืบหน้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ชิ้นใหม่ที่คุณเสนอไป)

Peter: Great!

(ดีมากครับ)

Tom: The top management are considering many important factors concerning the product, such as competition, distribution, standardization, sales representatives and profitability. They said that the most concerning things are competition and profitability.

(ผู้บริหารบริษัทกำลังพิจารณาเรื่องสำคัญๆ หลายเรื่องเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ชิ้นนั้น เช่น การแข่งขัน การจัดจำหน่าย มาตรฐานของผลิตภัณฑ์ ตัวแทนจำหน่าย และการได้ผลกำไร ผู้บริหารบอกว่าสิ่งที่น่าวิตกมากคือ การแข่งขันและผลกำไร)

Peter: I have already discussed those in the proposal. Everything is in there.

(ผมได้กล่าวโดยละเอียดในแผนงานที่เสนอไป ทุกสิ่งทุกอย่างอยู่ในนั้นแล้ว)

Tom: I'm sure you're right, but I agree with them that competition is very heavy and my main concern with your idea is its profitability or perhaps I should say lack of profitability. You've got to look the facts in the face, Peter.

(ผมแน่ใจว่าคุณดำเนินการได้ถูกต้องแล้ว แต่ผมก็เห็นด้วยกับผู้บริหารว่ามีการแข่งขันสูงมาก และผมก็กังวลมากในเรื่องผลกำไร พูดตรงๆ ก็คือ เราคงจะไม่ได้กำไรเลย คุณต้องยอมรับความเป็นจริงนะครับคุณปีเตอร์)

Peter: I realize that, Tom. Please give me the benefit of the doubt on this. I do know what I'm doing.

(ผมทราบดีอยู่แล้วคุณทอม กรุณายกประโยชน์ให้แก่ผม ในเมื่อเรายังไม่แน่ใจ ในเรื่องนี้ ผมทราบดีว่าผมกำลังทำอะไรอยู่)

3. สำนวนธุรกิจที่น่าสนใจ

To Be At One's Wit's End

ยังมีสำนวนภาษาอังกฤษที่ใช้กันมากในวงการธุรกิจ บางสำนวนก็ง่าย บางสำนวนก็ยาก สำนวนง่ายๆ ที่จะแนะนำคือ (to be) at one's wit's end แปลว่า งุนงง หรือสับสนไปหมดจนจับต้นชนปลายไม่ถูก ลองดูบทสนทนาของชายหนุ่มสองคนนี้ดูว่าเขาสับสนหรืองุนงงกันเรื่องอะไร

Mr. Brown and Mr. Stone are checking the company reports.

Mr. Brown: Mr. Stone, I've finished reading the first article. Please read the second one while I'm reading the third one. O.K?
(คุณสโตนครับ ผมอ่านเรื่องแรกเสร็จแล้ว คุณกรุณาอ่านเรื่องที่สอง ผมจะอ่านเรื่องที่สามเอง ตกลงไหมครับ)

Mr. Stone: Great!

(They read.)

Mr. Stone: This article may be very interesting, but I can't make heads or tails of it. It's very technical. See if it means anything to you. I'm at my wit's end in trying to understand it. (เรื่องนี้ดูน่าสนใจดี แต่ผมจับต้นชนปลายไม่ถูก มันมีศัพท์เทคนิค มากจริง ๆ คุณลองดูซิว่ามันหมายความว่าอย่างไร ผมงุนงงสับสน ไปหมดแล้ว ไม่เข้าใจจริงๆ)

Mr. Brown: (He looks over the report.)

Oh, yes it's in my line of education. My last job required me to read a lot of technical materials like this.

(โอ้ มันเป็นสิ่งที่ผมเคยเรียนมาแล้ว งานที่ผมทำคราวที่แล้วก็ต้อง ใช้ศัพท์เทคนิคพวกนี้แหละมากทีเดียว)

Mr. Stone: What a relief! I'll let you work on it and I'll do another one.

(โล่งใจไปที ผมให้คุณอ่านเรื่องนี้เลย แล้วผมจะไปอ่านอีกเรื่องหนึ่ง)

To Strike While The Iron Is Hot

สำนวนนี้แปลว่า จะลงมือทำในขณะที่ได้รับประโยชน์มากที่สุด หรือเมื่อการกระทำนั้นจะก่อให้เกิดผลดีที่สุด (To act at the most advantageous moment, when action will have the most effect) การตี (striking) เหล็ก (iron) ในขณะที่มันยังร้อนอยู่ (still hot) ย่อมจะได้ผลดีที่สุด คือ ช่างตีเหล็ก (blacksmith) จะตีเหล็กนั้นให้เป็นรูปร่าง (shape or figure) อะไรก็ได้

สำนวนนี้ให้ความหมายใกล้เคียงกับสำนวน Time and tide waits for no man. ซึ่งแปลว่า เวลา และกระแสน้ำไม่คอยใคร หรือน้ำขึ้นให้รีบตัก ในโลกธุรกิจ ปัจจุบัน สองสำนวนนี้เหมาะที่จะนำมาปฏิบัติ เพราะผู้ที่ปฏิบัติย่อมจะได้ประโยชน์สูงสุด (to receive maximum benefit) และประสบความสำเร็จ (to achieve) มากกว่าคนอื่น ๆ

บทสนทนาต่อไปนี้จะช่วยให้คุณเข้าใจสำนวนดังกล่าวยิ่งขึ้น

Tom และ Ron กำลังวางแผนที่จะเสนอแผนงานอันใหม่ต่อคณะกรรมการของบริษัท

Ron: I think our project is quite an outstanding one. But I'm not sure it'll do as well as the model indicates.

(ผมคิดว่าแผนงานของเราค่อนข้างจะดีเยี่ยมมาก แต่ผมยังไม่ค่อยแน่ใจว่ามันจะออกมาดีเหมือนกับรูปแบบที่เห็น)

Tom: Beyond any doubt! I want to present this to the Board now because it has been considering several proposals for expansion. There's nothing like striking while the iron is hot.

(คุณมั่นใจได้เลย ผมต้องการจะเสนอแผนงานนี้ให้กับคณะกรรมการในตอนี้ เพราะเขากำลังพิจารณาแผนงานต่างๆ สำหรับการขยายงานอยู่ กำลังเป็นเวลาเหมาะทีเดียว และจะเกิดผลดีกับเรามากที่สุด)

Ron: That's for sure. Has the Board accepted our proposal yet? (ผมก็เชื่อมั่นเช่นนั้น ว่าแต่คณะกรรมการเขายอมรับแผนงานของเราหรือยังล่ะครับ)

Tom: No, but I believe that time and tide waits for no man. What do you think?

(ยังครับ แต่ผมมั่นใจว่าถึงเวลาที่น้ำขึ้นแล้วต้องรีบตัก หรือคุณคิดว่าอย่างไร)

Smelling Like A Rose

ภาษาอังกฤษเปรียบเทียบกับสำนวนนี้ เมื่อนำมาใช้ในวงการธุรกิจมีความหมายว่า มีสถานการณ์ที่ดีขึ้น หลังจากที่ได้ผ่านพ้นอุปสรรคนานาประการมาแล้ว (Looking very good after passing through a difficult situation that could have been devastating) ถ้าจะเทียบเคียงความหมายโดยละเอียด pass through แปลว่า ผ่านพ้น difficult situation แปลว่า อุปสรรคและ devastate แปลว่า ทำลาย หรือ ทำให้หายนะ

มีสำนวนภาษาอังกฤษอีกสำนวนหนึ่งที่อาจใช้คู่กับสำนวน smelling like a rose สำนวนนี้ก็คือ (to) weather the storm มีความหมายว่า ผ่านพ้นวิกฤติการณ์ หรือสถานการณ์ที่ยากลำบากที่เต็มไปด้วยปัญหา หรืออันตรายไปได้ โดยรอดพ้นจากภัยพิบัติ (to get through crisis, adversity, or danger without disaster) get through แปลว่า ผ่านพ้น crisis แปลว่า วิกฤติการณ์ adversity แปลว่า สถานการณ์ที่ยากลำบาก และ disaster หมายถึง ความพินาศ หรือหายนะ

ลองดูบทสนทนาระหว่าง Tom ผู้จัดการใหญ่ (General Manager) กำลังปรึกษากับ Jack ผู้จัดการแผนกบัญชี (Accounting Manager) เกี่ยวกับสถานะทางการเงินของบริษัท

Jack: Good morning. I have all the figures that you requested for our meeting this afternoon. And I also have a piece of good news to tell you.

(สวัสดีครับ ผมมีตัวเลขทั้งหมดที่คุณต้องการสำหรับการประชุมของเราในตอนบ่ายนี้ และผมมีข่าวดีจะบอกคุณด้วย)

Tom: Great, Jack. What's the good news?

(ขอมเยียมเลยแจ็ค ข่าวดีอะไรกัน)

Jack: It's about the financial status of our company, which is better than last year because the total sales of the new products have increased 30%. Actually, the last two years we declined because of the new products.

(ข่าวดีเกี่ยวกับสถานะทางการเงินของบริษัทเรา ซึ่งดีขึ้นกว่าปีที่แล้ว เพราะยอดขายผลิตภัณฑ์ใหม่เพิ่มขึ้น 30% จริงๆ แล้วเมื่อสองปีก่อนเราขาดทุนเพราะผลิตภัณฑ์ใหม่นี้เอง)

Tom: Good. Our company always seems to be able to weather the storm and come through smelling like a rose.

(ดีแล้ว บริษัทของเรามักจะสามารถผ่านพ้นวิกฤติการณ์ที่ยากลำบากไปได้โดยไม่ประสบภัยพิบัติ และสถานการณ์ก็ดีขึ้นหลังจากที่ได้ผ่านพ้นอุปสรรคนานาประการมาแล้ว)

สรุป

คำศัพท์สำนวนธุรกิจที่น่าเสนอข้างต้นจะเป็นประโยชน์อย่างมากถ้าผู้ใช้จะนำไปใช้ให้ถูกต้องตามสถานการณ์ ทั้งนี้ผู้ใช้จะต้องศึกษาและทำความเข้าใจในเรื่องของความหมายตลอดจนฝึกฝนเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการใช้ทำงานในวงการธุรกิจ ยังมีศัพท์สำนวนธุรกิจอีกมากมายที่น่าสนใจที่ควรศึกษาเพิ่มเติม เพราะผู้ที่รู้จักศัพท์สำนวนมากย่อมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการสนทนาได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

