

SPHERE ENGLISH

İŞ İNGİLİZCESİ · BECERİ KİTAPLARI

BECERİ KİTABI TELEFON İNGİLİZCESİ

TELEFON & VİDEO GÖRÜŞMELERİ

Making Calls, Video Meetings and Follow-ups

BU KİTAPTA

2026

6	72	30	6
Ünite	Görüşme Kalıbı	Karar Sorusu	Vaka Çalışması

Arama · Netleştirme · Video · Randevu · Şikâyet · Takip

Telefonu açtığınız ilk on saniyeden görüşme sonrası takip e-postasına kadar: arama yapmak, anlamadığınızı söylemek, video görüşme yönetmek, randevu ayarlamak, şikâyetle başa çıkmak ve sesli mesaj bırakmak için ihtiyaç duyacağınız İngilizce. Model görüşmeler ve cevap anahtarlı alıştırmalarla.

İŞ İNGİLİZCESİ · BECERİ KİTAPLARI

TELEFON & VİDEO GÖRÜŞMELERİ

Making Calls, Video Meetings and Follow-ups

Telefonda ve video görüşmede karşı tarafın yüzünü, bazen de ekranını göremezsiniz. Bu kitap, Northbridge Logistics'in müşteri ilişkileri uzmanı Burak'ın görüşmeleri üzerinden iş hayatındaki en sık telefon ve video durumlarını hazır kalıplar ve gerçekçi görüşmelerle çalıştırır.

Yayıncı **Sphere English**

Baskı **Dijital · 2026**

Seri **Beceri Kitapları**

İletişim **sphereenglish.com**

© 2026 Sphere English. Tüm hakları saklıdır. Bu eserin tamamı veya bir kısmı yayıncının yazılı izni olmaksızın çoğaltılamaz, dağıtılamaz veya elektronik ortamda paylaşılamaz.

İÇİNDEKİLER

Kitabın İçeriği

01 **Arama Yapmak ve Telefonu Açmak** — 7
Making & Answering Calls · Kalıplar 1.1–1.3 · Alıştırmalar · Cevap Anahtarı

02 **Anlamak ve Netleştirmek** — 22
Understanding & Clarifying · Kalıplar 2.1–2.3 · Alıştırmalar · Cevap Anahtarı

03 **Video Görüşmeler** — 37
Video Calls · Kalıplar 3.1–3.3 · Alıştırmalar · Cevap Anahtarı

04 **Telefonda Ayarlamak ve Değiştirmek** — 52
Arranging & Changing by Phone · Kalıplar 4.1–4.3 · Alıştırmalar · Cevap Anahtarı

05 **Telefonda Sorun ve Şikâyet** — 67
Problems & Complaints on the Phone · Kalıplar 5.1–5.3 · Alıştırmalar · Cevap Anahtarı

06 **Sesli Mesaj, Kapanış ve Takip** — 82
Voicemail, Closing & Follow-up · Kalıplar 6.1–6.3 · Alıştırmalar · Cevap Anahtarı

✦ **Sonsöz: Görünmeyen Karşı Taraf** — 98
Altı ünitenin özeti ve kitabın tek kuralı

★ **Hızlı Başvuru** — 99
Her durum için kalıplar, en sık 12 hata ve telefonu açmadan önce kontrol listesi

Kitap planı ve ünite akışı · s. 4 | Northbridge Logistics ve karakterler · s. 5 | Sektör terimleri · s. 6

6	72	30	48
Ünite	Görüşme Kalıbı	Karar Sorusu	Boşluk Doldurma

BU KİTAP NASIL ÇALIŞIR

Kitap Planı

Kitap 6 üniteden oluşur. Telefonda ve video görüşmede karşı tarafın yüzünü, bazen de ekranını göremezsiniz. Ne söylediğiniz kadar nasıl açtığınız, anlamadığınızda ne dediğiniz ve görüşmeyi nasıl kapattığınız önemlidir. Bu kitap, iş hayatındaki en sık telefon ve video durumlarını hazır kalıplar ve gerçekçi görüşmelerle çalıştırır. Her ünite aynı 5 bölümlük akışı izler ve tek başına okunabilir. Tüm cevaplar ünite sonundaki cevap anahtarındadır.

ÜNİTE	BAŞLIK	ODAK
01	**Making & Answering Calls** Arama Yapmak ve Telefonu Açmak	Kendini tanıtmak, aramayı açıklamak, bağlamak, mesaj almak
02	**Understanding & Clarifying** Anlamak ve Netleştirmek	Tekrar istemek, harf harf kodlamak, sayı ve tarihleri kontrol etmek, kötü hat
03	**Video Calls** Video Görüşmeler	Görüşmeyi başlatmak, teknik sorunlar, ekran paylaşımı, söz sırası
04	**Arranging & Changing by Phone** Telefonda Ayarlamak ve Değiştirmek	Randevu, tarih ve saat ayarlamak, ertelemek, teyit etmek
05	**Problems & Complaints on the Phone** Telefonda Sorun ve Şikâyet	Şikâyet etmek, kızgın bir arayanı sakinleştirmek, çözüm sözü vermek
06	**Voicemail, Closing & Follow-up** Sesli Mesaj, Kapanış ve Takip	Sesli mesaj bırakmak, görüşmeyi kapatmak, görüşme sonrası e-posta

Her ünitenin akışı

1 Core Phrases
3 alt başlık, her birinde 4 kalıp. Her alt başlığın altında bir Konuşma Notu ve bir "Sık Yapılan Hatalar" kutusu yer alır.

2 The Call (Model Dialogue)
Northbridge ekibinden gerçek akışlı bir telefon ya da video görüşmesi. Kalıplar renkli olarak işaretlidir.

3 Decision MCQs
5 durum sorusu.

4 Case Study
Okur önce kendisi yazar ya da konuşur. Model cevap ve analiz cevap anahtarındadır.

5 Practice & Production
A) Gap-fill (8), B) Matching (6), C) Rewrite Challenge (5), D) Konuşma ve yazma görevleri (3).

6 Self-Check & Answer Key
Öz değerlendirme ve cevap anahtarı her ünitenin sonunda yer alır.

NASIL ÇALIŞILIR

Model görüşmeleri sesli okuyun, mümkünse bir meslektaşınızla rol dağıtarak. Konuşma görevlerinde kendinizi telefonla kaydedin ve dinleyin: telefonda en çok hız ve netlik önemlidir.

ORTAK ŞİRKET VE KARAKTERLER

Northbridge Logistics

Örnekler, İstanbul merkezli orta ölçekli bir lojistik şirketi olan **Northbridge Logistics**'te geçer. Şirketin Rotterdam ve Münih'te depoları vardır. Müşterileri farklı sektörlerden gelir: bir otel zinciri, bir özel klinik, bir elektronik üreticisi. Telefondaki kalıplar hangi sektörde çalışırsanız çalışın aynıdır.

SAAT FARKLARI · KIŞ SAATİ ÖRNEĞİ

14:00	12:00	11:00
Northbridge merkez	Medora · Brenner · depolar	Harbourline · Brightwave
İstanbul	Viyana · Münih · Rotterdam	Lizbon · Dublin

Karakterler

BŞ — Burak Şahin ANA KARAKTER
Müşteri İlişkileri Uzmanı, İstanbul
Yeni görevinde günde 10–15 İngilizce telefon görüşmesi yapıyor. Yazılı İngilizcesi iyi, ama hızlı konuşan biri arayınca heyecanlanıyor.

SA — Selin Aydın
Proje Yöneticisi, İstanbul
Video toplantıları yönetir.

KY — Kerem Yıldız
Operasyon Direktörü, Burak'ın yöneticisi
Kısa ve net bilgi ister.

RP — Raj Patel
IT ve Veri Lideri, İstanbul
Teknik sorunlarda ilk aranan kişi.

DK — Deniz Kaya
Finans Uzmanı, İstanbul
Fatura ve ödeme sorularına bakar.

MJ — Mark Jansen
Operasyon Müdürü, Rotterdam
Hızlı ve doğrudan konuşur.

IC — Inês Costa
Satın Alma Müdürü, Harbourline Hotels (otel zinciri, Lizbon)
Otellere giden çarşaf, havlu ve mutfak malzemesi sevkiyatlarını takip eder.

KH — Katrin Huber
Lojistik Koordinatörü, Medora Clinic (özel klinik, Viyana)
Soğuk zincirle taşınan tıbbi malzemeler için arar. Zamanı hep kısıtlıdır.

AW — Anna Weber
Tedarik Müdürü, Brenner Elektronik GmbH (üretici, Münih)
Resmi ve detaycı.

LO — Liam O'Connor
Müşteri Temsilcisi, Brightwave Software (yazılım şirketi, Dublin)
Northbridge'in kullandığı takip uygulamasının tedarikçisi. İrlanda aksanıyla çok hızlı konuşur.