

Seja bem Vindo!

# **Curso de Inglês para Atendimento**

Carga horária: 60 hs



Pronouns.....	Pág.6
Questions.....	Pág.9
Superlatives .....	Pág.13
Discurso Indireto .....	Pág.16
Conversando em Inglês .....	Pág.19
Future.....	Pág.21
Adverbs .....	Pág.23
Vocabulário .....	Pág.27

---

## Unidade 1 – Pronouns

O inglês pode ser usado em diversas situações, como por exemplo, receber alguém que vai pegar um táxi ou, até mesmo, ajudar a resolver o problema de um hóspede no hotel.

No português temos muitos recursos que tornam a comunicação rápida e interessante, e no inglês não é diferente, um exemplo disso, são os pronomes que desenvolvem uma função importante na frase.

No diálogo a seguir é possível observar o uso desses pronomes.

### **DIÁLOGO 1 – TAXI**



**Taxi driver:** Is this your first time in Brazil?

**Tourist:** Yes, It is.

**Taxi Driver:** What do you think of São Paulo?

**Tourist:** I like it. It's a great city.

**Taxi Driver:** What do you think of the food?

**Tourist:** I don't like it.

**Taxi Driver:** What do you think of the people?

**Tourist:** I like them.

No exemplo acima o termo **it** se refere a coisas, enquanto o termo **them** se refere a pessoas.

## DIÁLOGO 2 - IN THE HOTEL



**Receptionist:** Good Morning Mr. Carson!

**Tourist:** Good Morning!

**Receptionist:** Can I help you?

**Tourist:** Yes, my room. I don't like it.

**Receptionist:** Ok. Mr. Carson I'll solve this problem. Anything else?

**Tourist:** Yes, I'd like to have my breakfast in my room at 8 o'clock.

**Receptionist:** Sure. I'll contact your room service.

**Tourist:** Thanks.

**Receptionist:** You're welcome. Have a nice day.

Esses pronomes são chamados de pronomes objetos e por isso são usados após verbo.

ME  
YOU  
HIM  
HER  
IT  
US  
YOU  
THEM

Para se referir ao gênero masculino usamos **HIM**, para o feminino **HER** e para a primeira pessoa **ME**.

Além desses existem outros tipos de pronomes que são usados para indicar se um ou mais objetos nos pertencem.

### **DIÁLOGO 3 - LOST AND FOUND**

**A:** Good evening!

**B:** Good evening, Sr. I've lost my pen, sweater, mirror, pants, and my favorite bag. Can you help me, please?

**A:** Sure. Let me see! There's a blue sweater. Is it yours?

**B:** No, it isn't mine.

**A:** rrr. There's a grey one. Is it yours?

**B:** Oh, Yes, It's mine. Thank you.

**A:** There's a black bag. Is it yours?

**B:** I can't believe it! Yes, it's mine. Thank you.

**A:** Ok. Can I check your baggage ticket?

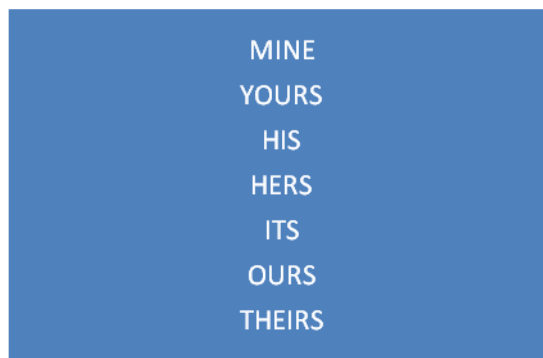
**B:** Yes, of course. Oh, no! Where is it?...

Uma dica importante para quando se pede ajuda é dizer: **Can you help me, please?** Essa expressão é muito útil e comum.

No inglês, quando se pergunta se algo pertence a outra pessoa utiliza-se a expressão: **Is it yours?** Que quer dizer: É seu?

E quando nos pertence ou não, falamos: **It isn't mine**, ou seja, não é meu.

Por isso eles são os pronomes possessivos que como o próprio nome já diz indicam posse.



## **Unidade 2 – Questions**

Quando se atende alguém em inglês é importante saber elaborar algumas perguntas que serão usadas também em diversas ocasiões.

Nesse sentido para descobrir informações sobre determinado assunto ou sobre alguém, é necessário fazer perguntas mais abrangentes.

---

## DIALOGO 1- AIRPORT



**Attendant:** Good morning Sr.

**Tourist:** Good morning!

**Attendant:** Can I have your airplane ticket, please?

**Tourist:** Sure.

**Attendant:** **What's your last name?**

**Tourist:** Lima.

**Attendant:** **What's your first name?**

**Tourist:** My first name is Robert.

**Attendant:** **Where are you from?**

**Tourist:** I'm from the United States.

**Attendant:** **What's your address?**

**Tourist:** 79 Bacon street, New York.

**Attendant:** **Where are you going to?**

**Tourist:** I'm going to Guatemala.

**Attendant:** **What are you going to do there?**

**Tourist:** I'm going to meet old friends.

---

**Attendant:** How many pieces of luggage will you be checking?

**Tourist:** Just this one.

**Attendant:** Your luggage is two kilograms over the limit. You will have to pay an extra charge of \$50.

**Tourist:** Ok.

**Attendant:** Enjoy your trip.

**Tourist:** Thank you.

Com diferentes tipos de perguntas é possível obter várias informações sobre a pessoa como nome, endereço, o local para onde vai viajar entre outros dados. Para isso basta usar os WH-Questions **como: Where, What, Which, When e Why.**

-Where (Onde).

- What (Qual, O quê).

- Which (Qual).

- When (Quando).

- Why (Por que).

Quando se pergunta em inglês se a pessoa trabalha dizemos: **Do you work?** Provavelmente, a resposta será imediata e curta./ Mas quando se diz: **Where do you work?** Ou seja, onde você trabalha? A resposta é mais ampla, pois não há só o interesse em saber se a pessoa trabalha, mas sim onde ela realiza essas ações./

Outra situação bem comum para poder praticar essas perguntas é quando se faz check-in no hotel.

## **DIÁLOGO 2- CHECK-IN HOTEL**

**Receptionist:** Good Evening.

**Mark:** Hi. Do you have any vacancies for tonight?

**Receptionist:** Yes. The rate is 55 dollars a night.

**Mark:** Do the rooms have internet access?

**Receptionist:** We have wireless. If you have some change you can use the wireless network for an additional 5 dollars.

---

**Mark:** Ok, I'd like a room please.

**Recepcionist:** Would you like a smoking or a non-smoking room?

**Mark:** Non-smoking.

**Recepcionist:** How will you be paying?

**Mark:** By credit card. Here you are.

**Recepcionist:** How many people?

**Mark:** Two adults. I don't have any children with me.

**Recepcionist:** Would you like a king size or two double beds?

**Mark:** King size please.

**Recepcionist:** You're in room 237. It's on the second floor. Here's your key. Please, sign here.

**Mark:** What time is check-out?

**Recepcionist:** 11:30 AM.

Uma das primeiras coisas que se deve perguntar ao se fazer check-in no hotel é se há vagas e as demais perguntas surgem conforme a necessidade do hóspede e a disponibilidade do hotel.

---

### DIÁLOGO 3- IN THE CAFETERIA



**John:** Can I have some coffee, please!

**Waitress:** Sure... (pause). Here you are.

**John:** Hmm, that's not bad.

**Waitress:** Did you like it?

**John:** Yes. How did you prepare this coffee?

**Waitress:** I prepared it with a little sugar and cream in it.

**John:** I figured that.

**Waitress:** But do you think there is too much cream in your coffee?

**John:** No, it's okay.

Observe que para pedir um café basta dizer: **Can I have some coffee, please!**

Porém existe um detalhe importante nesse diálogo é quando a garçonete diz: I prepared it with a little sugar and cream in it. e Do you think there is too much cream in your coffee? Nesse caso, açúcar, creme e café não são possíveis de se contar, por isso o uso do **much** e **little** que significa muito e pouco.

---

### Unidade 3 – Superlatives

Vamos ver agora como se deve falar em inglês em situações muito comuns do dia-a-dia, como por exemplo, atender um hóspede descontente com o hotel ou até mesmo ajudar alguém nas compras.

Em primeiro lugar é importante saber que os superlativos são usados para ressaltar as características ou defeitos de algo. Eles expressam a ideia de que algo é superior a todos os outros.

#### **DIÁLOGO 1 – COMPLAINING ABOUT THE HOTEL**

**Receptionist:** Good morning! May I help you?

**A:** Yes! I'd like to complain about the hotel.

**Receptionist:** Ok, but what happened?

**A:** This hotel is terrible.

**B:** **It is the worst hotel I've ever been to.**

**A:** The walls are so thin.

**B:** All day long I hear TVs or telephones.

**A:** All night long I hear people snoring.

**B:** Housekeeping doesn't bring me fresh towels.

**A:** Room service brought me a cold dinner.

**B:** **It was the coldest dinner I've ever eaten** and further more, my nonsmoking room stinks of cigarette smoke.

**A:** My room is right next to the elevator and the ice machine.

**B:** Someone added phone charges to our bill. **It was the most expensive phone charges I've ever seen.**

**A:** In general, this hotel isn't comfortable.

**B:** I want to know if the travel agent will give me a five percent discount.

**Receptionist:** So sorry, but I'll resolve it for you as soon as possible.

---

Note que as expressões: **It is the worst hotel I've ever been to. It was the coldest dinner I've ever eaten**, usam os superlativos **Worst** e **Coldest** para ressaltar as piores experiências que alguém pode ter tido.

Além disso, é importante saber também como atender um cliente em uma loja, para isso existem algumas estruturas no inglês que quando usadas ajudam bastante no momento da fala.

## DIÁLOGO 2 – I LIKE THAT SHIRT



**Clerk:** May I help you?

**A:** I liked that shirt.

**B:** So do I.

**Clerk:** Would you like to try it?

**A:** Yes, **Might I try the black shirt and the blue one?**

**Clerk:** Yes, of course! Come in...

( few minutes later )

**B:** Did it fit in you?

**A:** Yes, but how much is it?

**B:** I don't know. The tag is missing. Ask the clerk.

**A:** I will.

---

**B:** Oh, wait, look! Here's another shirt just like it.

**A:** Does it have a price tag?

**B:** Yes, it does. It's only \$ 20.

**A:** **That's a great price and it might be a promotion.**

**Clerk:** Anything else?

**A:** I think I'll buy three shirts.

**B:** You'd better try the last one.

**A:** No, don't need to do it, because they are the same size.

**Clerk:** Ok, I'll wrap for you.

**A:** Thank you.

As palavras **May** e **Might** significam poder, entretanto se refere a algo que provavelmente irá acontecer, afinal existe uma possibilidade.

No entanto, **May** indica que tem uma possibilidade maior de que algo aconteça, do que o **Might**. Como nesses exemplos: **May I help you? It might be a promotion.** No primeiro exemplo, é mais provável que a atendente ajude o cliente, do que no segundo exemplo, que se refere a camisa estar em promoção ou não.

#### **Unidade 4 – Discurso Indireto**

Muitas vezes quando nos dirigimos a alguém precisamos falar sobre algo que nos contaram. No inglês, isso é possível ser feito por meio do discurso indireto, quando contamos com as nossas próprias palavras o que foi falado.

---

## DIÁLOGO 1 – ORDERING FLOWERS



**Receptionist:** Good afternoon, how may I help you?

**Ryan:** Hi, I'd like to order some flowers.

**Receptionist:** Who are they for?

**Ryan:** They're for my wife. Her name is Samantha.

**Receptionist:** What kind of flowers would you like?

**Ryan:** I don't know. I don't know much about flowers. Can you recommend something?

**Receptionist:** Ok. What's the reason you are sending her flowers?

**Ryan:** Today's her birthday.

**Receptionist:** And she wanted flowers, didn't she?

**Ryan:** Yes. **She told me she had wanted me to buy her flowers.**

**Receptionist:** What kind of flowers she does like?

**Ryan:** I'm not sure. I know I should know, but I can't remember right now.

**Receptionist:** Well, they're for your wife, so I think you should give her these.

**Ryan:** I think, **she's received roses from her sister.**

**Receptionist:** **She said that she had received roses.** But look at these, they're different colors. What do you think?

---

**Ryan:** I think those would be nice.

**Receptionist:** Do you want to pick them up or should we deliver them?

**Ryan:** Can you deliver them, please?

**Receptionist:** What's the address?

**Ryan:** 241 Main Street.

Uma dica importante quando se atende alguém em inglês é ficar atento as mudanças de tempos verbais no discurso.

Além disso, os verbos **Say** e **Tell** que **significam** dizer e contar são usados em sentenças afirmativas e negativas, enquanto nas interrogativas **usa-se** o verbo **Ask** que significa perguntar.

Para atender um cliente em inglês não basta conhecer apenas o vocabulário específico do produto, mas também saber informar o preço, para isso é preciso saber falar os números.

## **DIÁLOGO 2 – SHOPPING**

**Anne:** Look! These jackets are nice. Which one do you like better?

**John:** I like the wool one better.

**Anne:** Really? Why?

**John:** It looks warmer.

**Anne:** Well, I prefer the denim one. It's more attractive than the wool one.

**John:** Hmm. There's no price tag.

**Anne:** Excuse me. How much is this jacket?

**Clerk:** **It's \$ 499,00.** Would you like to try it on?

**Anne:** Oh, no. That's Ok! But thank you anyway.

**Clerk:** You're welcome.

Os números cardinais indicam quantidades. Portanto, a maneira correta de se dizer \$ 499,00 é **four hundred and ninety-nine dollars.**

## **Unidade 5 – Conversando em Inglês**

Para se comunicar com mais naturalidade ao atender em inglês um cliente na loja ou receber um turista que vai pegar um táxi, por exemplo, é preciso aprender algumas dicas.

### **DIÁLOGO 1 – BUYING A SHIRT**

**Brad:** Excuse me.

**Clerk:** Hello sir, may I help you?

**Brad:** Yes. Can I see that blue shirt on clothing rack, please?

**Clerk:** Sure. Here it is.

**Brad:** How much does it cost?

**Clerk:** 50 dollars.

**Brad:** 50 dollars. That's too much.

**Clerk:** But it is very good quality Sir...

**Brad:** It's expensive.

**Clerk:** It isn't. But how about this one? It's on sale for only 35 dollars.

**Brad:** I don't like that one.

**Clerk:** How about the one next to the black suit? It's very similar to the one you like.

**Brad:** That's nice. How much is it?

**Clerk:** 30 dollars.

**Brad:** That'll be fine.

**Clerk:** Is this color OK, or would you like a different color?

**Brad:** The black one's fine.

---

**Clerk:** Do you need any more shirts like these.

**Brad:** Yes.

**Clerk:** How many do you want?

**Brad:** I'll take two more, a red one and a white one.

Vale lembrar que quando se atende alguém é preciso ser educado e sempre perguntar: **May I help you?** Ou, às vezes, dar uma opção de escolha ao cliente, dizendo, por exemplo: **Would you like a different color?**

Observe a expressão: **I don't like that one**, que quer dizer que a pessoa não gosta da roupa, se caso alguém discordasse dessa ideia, bastaria dizer: **I do**, ou seja, eu gosto.

Para formar essa estrutura basta usar um sujeito e um verbo auxiliar oposto.

O diálogo a seguir mostra como se deve receber alguém que vai pegar um táxi.

## **DIÁLOGO 2 – TAXI**

**Taxi driver:** Hello Miss, do you need a taxi?

**Mary:** Yes.

**Taxi driver:** Do you have any luggage?

**Mary:** Just these two suitcases.

**Taxi driver:** Ok, I'll put them in the back for you. Where are you going?

**Mary:** The Comfort Inn.

**Taxi driver:** I think there are two in Brazil. Which one are you going to?

**Mary:** The one downtown.

**Taxi driver:** Is this your first time in Brazil?

**Mary:** No I've been here many times. I come here for work all the time. Do you know how long it'll take?

**Taxi driver:** **It wouldn't take if it didn't have so much traffic.** But probably about 15 minutes.

---

**Mary:** Wow, it looks like the traffic is really bad.

**Taxi driver:** Yeah, there might be an accident up ahead.

**Mary:** Ok, then stop at the next intersection. I'm gonna get out there and take the subway. **If I had a motorbike I would arrive early in everywhere.**

**Taxi driver:** That's true.

Nesse tipo de atendimento as primeiras perguntas a serem feitas são: **Do you have any luggage?** Que quer dizer se a pessoa tem bagagem. E a outra é: **Where are you going?** Ou seja, para onde a pessoa irá.

Quando se tem uma hipótese como nessa frase: **If I had motorbike I would arrive early in everywhere.** Existem duas ideias diferentes, a primeira parte da sentença se refere a uma hipótese e a segunda indica uma consequência. Entretanto, a inversão dessa ordem não altera o sentido.

No inglês essa situação é chamada de condicional quando falamos sobre uma situação hipotética e depois sua consequência.

### **Unidade 6 – Future**

Vamos conhecer algumas expressões usadas na fala em situações bem comum como, por exemplo, saber atender um turista americano em um restaurante.

### **DIÁLOGO 1 – RESTAURANT**



**Host:** Hello sir, welcome to the French Garden Restaurant. How many?

---

**Charles:** One.

**Host:** Right this way. Please have a seat. **Your waitress will be with you in a moment.**

**Waitress:** Hello sir, would you like to order now?

**Charles:** Yes, please.

**Waitress:** What would you like to drink?

**Charles:** What do you have?

**Waitress:** We have bottled water, juice and coke.

**Charles:** **I'll have a bottle of water, please.**

**Waitress:** What would you like to eat?

**Charles:** **I'll have a tuna fish sandwich and a bowl of vegetable soup.**

Para se abordar um cliente deve-se perguntar: **Would you like to order now?** Que quer dizer você gostaria de pedir agora? Outras expressões bem comuns são: **What would you like to drink? E What would you like to eat?** Que falam sobre o que gostaria de beber e comer.

Além disso, outra informação importante é em relação ao uso do Will que é um verbo auxiliar de futuro. Observe a frase: **I'll have a bottle of water, que significa que a pessoa** quer uma garrafa de água. Sendo assim, foi usado o **Will** para uma decisão imediata, no momento da fala.

## DIÁLOGO 2 – MAIL

**Cathy:** Hi. How may I help you?

**Alex:** I'd like to send this package to California.

**Cathy:** Would you like to send it overnight or by regular mail?

**Alex:** I'm not sure. I **rarely** send anything, but how much would it cost to send it overnight?

**Cathy:** 20 dollars.

**Alex:** **Sometimes** I send things by regular mail.

**Cathy:** That costs 12 dollars.

---

**Alex:** I'd like it to get there by tomorrow.

**Cathy:** Please, fill in this form. When you're finished, come back to this window.

**Alex:** Ok. I think I'm done, is this correct?

**Cathy:** Yes, that's right.

**Alex:** I'd also like to mail this letter.

**Cathy:** Do you need to buy stamps?

**Alex:** Yes. I **never** have stamps when I need them.

**Cathy:** A book of stamps costs 3 dollars. So that'll be 23 dollars for everything.

**Alex:** Oh, where is my wallet? I **always** forget my wallet in the car. I'll be right back.

As palavras **rarely**, **always**, **never** e **sometimes** são advérbios. Dentre esses, o único que pode ser colocado no começo da frase é o **Sometimes**, o restante são usados antes do verbo principal e depois do verbo to Be.

### **Unidade 7 – Adverbs**

Geralmente quando falamos usamos alguns advérbios de tempo, como por exemplo, ontem, a semana passada ou a noite passada entre outros.

#### **DIÁLOGO 1 – DRUGSTORE**



---

**Pharmacist:** Hi, Alan. How are you feeling?

**Alan:** **Last night** I didn't sleep well. I still have a cold.

**Pharmacist:** Still? It's been over a week now, hasn't it?

**Alan:** Yeah, its been a while. I started feeling this way **last week**.

**Pharmacist:** Are you feeling any better?

**Alan:** A little. I took some medicine **yesterday** and I feel a little better now.

**Pharmacist:** What's wrong?

**Alan:** I have a bad cough.

**Pharmacist:** Well, let me see... I recommend these pills cough for you. Did you go see the doctor yet?

**Alan:** Not yet, I might go **tomorrow**.

**Pharmacist:** Ok. Anything else?

**Alan:** Yes. I need some tissues, please.

**Pharmacist:** Here you are.

**Alan:** Thanks.

Note que algumas expressões são comuns como: **How are you feeling?** Que quer dizer como você está se sentindo. E a outra é: **What's wrong?** Ou seja, qual o problema?

Observe também que as palavras: **Yesterday, Last week e Tomorrow** são advérbios de tempo muito utilizados em situações diárias.

---

## DIÁLOGO 2 – JEWELRY STORE



**Clerk:** Hi. Can I help you find anything?

**Sarah:** Yeah. Can I look at this ring?

**Clerk:** Sure. Let me get it for you. What is your size?

**Sarah:** I believe six is big **enough**.

**Clerk:** Here you go.

**Sarah:** Do you have any necklace that would go well with this?

**Clerk:** Actually, we have very few to choose from. They are **almost** all here.

**Sarah:** There's no price tag on this necklace.

**Clerk:** Oh. I'm sorry. I'll just check the price for you. It is \$ 199.

**Sarah:** This necklace is **very beautiful**, but it is a little long. Do you have one that is shorter?

**Clerk:** Yes. Why don't you try this one on?

**Sarah:** This one is much **better**. Can I try it on with the necklace?

**Clerk:** Sure. Here you go.

**Sarah:** Let me think about it.

---

**Clerk:** Sure. Take your time.

**Sarah:** Thank you for all the help.

**Clerk:** No problem at all.

Já os advérbios de grau informam o quanto algo está sendo feito. Os mais comuns são: **very, almost, completely, definitely, enough, extremely entre outros.**

Eles são flexíveis e podem estar em diversas posições na frase. Observe este exemplo:

This necklace is **very** beautiful but it is a little long.

A palavra **very** está antes do adjetivo beautiful, nesse caso está dando mais intensidade ao adjetivo. Em outro exemplo, temos:

I'll **just** check the price for you.

O advérbio **just** aparece antes do verbo.

### **DIÁLOGO 3– RENTING A CAR**

**Attendant:** Good morning Sr. May I help you?

**Fred:** Yes. I'd like to rent a car.

**Attendant:** Which one would you prefer: a compact, mid-size or full-size car?

**Fred:** My family is big, so I think I need a full-size car. What is your daily rate?

**Attendant:** It's \$ 100,00. **Have you ever rented a car here before?**

**Fred:** Yes, **I've rented cars here several times.**

**Attendant:** May I have your name, please?

**Fred:** Fred Myers.

**Attendant:** Oh, you're our client, in this case you'll have a car with unlimited mileage.

---

**Fred:** Very nice. I have one more question. What does the insurance cover?

**Attendant:** The insurance covers damage and theft, but if you want full coverage, you'll have to pay another \$ 20,00 more.

**Fred:** Ok. No problem I'll pay it. What happens if the car breaks down on the street?

**Attendant:** Don't worry, here is our card, you just need to call us and, we'll immediately send a mechanic to you.

**Fred:** Ok. I think I'll need a map. Do you have one?

**Attendant:** Oh, sorry. I don't have any.

**Fred:** Where is the car?

**Attendant:** Let me show it to you, it's parked over there, here are the keys and have a safe trip.

**Fred:** Thank you very much.

Algumas perguntas são essenciais para se fazer quando se aluga um carro como perguntar sobre quanto é a diária: **What is your daily rate?** Ou o que o seguro cobra, que nesse caso é: **What does the insurance cover?**

Porém quando se quer saber sobre uma ação que aconteceu sem precisar dizer quando foi feita deve-se usar a estrutura do Present Perfect, como nesse exemplo: **Have you ever rented a car here before?**

### **Unidade 8 – Vocabulário**

Para se comunicar em inglês, seja pela fala ou escrita é preciso entender o uso de alguns verbos. Assim como no português que usa um verbo em quase tudo o que se fala no inglês isso também não é diferente. O importante é saber como usá-los para expressar aquilo que se deseja.

## DIÁLOGO 1 – BUYING A LAPTOP



**A:** Good afternoon! May I help you?

**B:** Good afternoon! Yes, I need to buy a laptop.

**A:** What do you need for?

**B:** I will use it to study and to do research online.

**A:** I understand. I have this one, it has wi-fi, 10-inch screen, Bluetooth and I can install the programs that you want for studying.

**B:** That's good. My laptop is old and it doesn't work, I don't know what happened.

**A:** **If your computer doesn't work, try turning it off for 5 minutes and then turn it on again.**

**B:** I tried doing that and it didn't work. I'll take this computer. How much does it cost?

**A:** It's U\$ 500,00.

**B:** Do you accept credit cards here?

**A:** Of course.

Nesse contexto é importante dizer que o verbo TRY junto com um Infinitivo significa TENTAR, mas se tiver com ING no verbo seguinte, quer dizer experimentar.

Veja agora algumas expressões relacionadas ao serviço bancário.

## DIÁLOGO 2 – IN THE BANK

**Cashier:** Good morning!

**John:** Good morning! Could you help me? The ATM ate my card **on November 20<sup>th</sup>**.

**Cashier:** Of course. First of all, you need to fill out this form, when you finish come back here.

Few minutes later...

**John:** I'm done, would you like to check it?

**Cashier:** Yes, Can I see your ID?

**John:** Wait a minute. Sorry, I forgot it **on** the table in my house.

**Cashier:** Ok. I'll check in my system. That's right. You can return **on Monday** to take your card.

**John:** Can I come Monday afternoon?

**Cashier:** Yes of course. Anything else?

**John:** I'd like to withdraw R\$ 300,00 from my account and to change it into US currency. I want small bills, because I don't have any.

**Cashier:** Ok. Wait a minute. Here you are.

**John:** Thanks you. Just one more thing. I'd like to cash a check, please.

**Cashier:** No problem. Would you like to transfer this money into your account?

**John:** Yes. By the way, what's the exchange rate for the Brazilian money?

**Cashier:** Humm... Let me see...

Existem algumas palavras que são importantes lembrar como **withdraw** que é sacar, **exchange rate** que é taxa de câmbio entre outras que são usadas nesse ambiente.

Uma dica interessante em relação a esse diálogo é quanto ao uso da preposição **ON**. Ela é utilizada com os dias da semana ou datas:

- You can return **On Monday** to take your card.
- The ATM ate my card **On November 20<sup>th</sup>**.

E também para indicar que algo está sobre algum lugar:

- I forgot it **on** the table in my house.