

**Good Evening everyone.** सबसे पहले आज की class में हम कुछ **Etiquettes** की बात करते हैं। **Etiquette** होते क्या है? **Etiquette** का मतलब है शिष्टाचार। हमें बचपन से ही सिखाया जाता है कि हमें क्या करना चाहिए और क्या नहीं। इसी तरह जब हम किसी से बात करते हैं तो कुछ **etiquettes** जानने आवश्यक हो जाते हैं। अभी तक हमने कुछ **basic** बातें करना सीखा हैं पर उस बात को, अपनी **conversation** को और **effective** कैसे बनाये, ये हम इस **lesson** में सीखेंगे।

अभी कुछ दिनों पहले **WhatsApp** पर मैंने एक **message** पढ़ा। एक व्यक्ति **interview** के लिए गया। ऑफिस में **enter** होते ही उसने पानी का नल खुला देखा जिसे उसने बंद कर दिया। बीच में एक **chair** रखी थी जिसे उसने किनारे कर दी। **Washroom** से निकलते समय **light** बंद की। **Waiting** हॉल में **empty** सीट पर बैठने से पहले **confirm** किया कि कोई और उस पर पहले से ना बैठा हो और बहुत ही **politely thanks** बोला। जब उसे **interview** के लिए बुलाया गया तो **half of the marks, he already scored**. क्योंकि **interview** लेने वाले उसके इस **behavior** को **camera** पर देख रहे थे। ये **behaviour/ social activities** से **related etiquettes** है। इसी तरह **table** पर मतलब सबके साथ खाना खाते समय में भी कुछ **etiquettes** होते हैं जैसे - **do not speak while eating, do not make sound while eating etc** ेट्स...

**Friends**, चाहे वह **interview** हो या **normal day to day life**, आपके **good manners, etiquettes** सब जगह **count** होते हैं।

**Conversation** के **3 golden words** हैं **PLEASE, THANK YOU** और **SORRY**. इनका **use** समय पर करना एक शिष्टाचार माना जाता है। पहले हम इन **3 magical words** के बारे में **detail** में जानते हैं -

### **Please/ Request**

हमें जो चीज़ सबसे पहले आनी चाहिए, वह है किसी से किस तरह **request** करें। **Normally** हम **Please word** का **use** करते हैं जो बिलकुल सही है। पर कभी कभी ज्यादा **polite** होने के लिए हम **Could, Can, Would you mind.....** का भी **use** कर सकते हैं **esp जब आप चाहते हैं कि कोई आपके लिए कुछ करें -**

**Could you open the door for me, please?** (क्या आप मेरे लिए दरवाजा खोल सकते हैं, कृपया?)

**Can you open the door for me, please?** (क्या आप मेरे लिए दरवाजा खोल सकते हैं, कृपया?)

**Would you mind opening the door for me, please?** (क्या आपको बुरा लगेगा अगर आप मेरे लिए दरवाजा खोलेंगे, कृपया?)

ध्यान रखिए कि **could** और **can** के बाद हमेशा **verb (without to)** का **use** होता है (**Could is more polite than can**) और अगर हम **Would you mind** का **use** कर रहे हैं तो इसके बाद हमेशा **verb** की **-ing form** का **use** होगा।

अगर आप किसी को अपनी **services offer** कर रहे हैं तो आप कुछ इस तरह कह सकते हैं -

Can I help you? (क्या मैं आपकी मदद कर सकता हूँ?)

Shall I open the door for you? (क्या मैं आपके लिए दरवाजा खोल दूँ?)

Would you like another coffee? (क्या आप एक और कॉफी पसंद करेंगे?)

Would you like me to answer the phone? (क्या आप चाहेंगे कि मैं फोन का जवाब दूँ?)

I'll do the scripting, if you like. (यदि आप चाहें, तो मैं स्क्रिप्टिंग कर दूंगा।)

**Shall, can** और **will** के बाद **verb (without to)** का **use** होता है। **Shall, particularly British English** हैं और अधिक **formal** माना जाता है। **Would you like... is followed either by a noun, or by an object pronoun and the verb with to.**

इसके साथ आपसे अगर कोई **request** करता है तो आपको उतने ही **polite way** में उसे मना करना (**reject**) या फिर मानना (**accept**) भी आना चाहिए।

Can I help you? (क्या मैं आपकी मदद कर सकता हूँ?)

Yes please. I'd like to know where the shoes' section is?

No thanks, I'm just looking. (मतलब आप **shop** पर बस कुछ यूँ ही देख रहे हैं।)

**OR**

Shall I open the door for you?

Yes please. That would be very kind of you.

No thanks./ No thank you. It's OK, I can do it. या Don't worry, I'll do it.

**Generally, PLEASE** का **use directions** या **instructions** बताने के लिए नहीं होता **especially** अगर बहुत सारी **instructions** हो। जैसे **class** में **teacher** के द्वारा दी जानी वाली **instructions**

Open your book to page 40.

Read the introduction.

Do the introductory exercises.  
Read the passage.  
Take the multiple choice follow-up quiz.

**Instructions** देते समय **Please** का **use** उसे और अधिक **polite** बनाने के लिए किया जाता है। यह सामान्यतः जब केवल एक **order** या **instruction** दिया जाए, तब किया जाता है और इसका **use** अधिकतर **spoken English** में किया जाता है -

Please sit down.  
Pay attention, please.  
Please fill in this form.  
Notice that please is placed at the beginning or end of the instruction.

### Thank you

यदि आपके लिए किसी ने कुछ काम किया हो या **help** की हो तो उसे **Thank you** बोलना बहुत जरूरी है। अगर उन्होंने **help** ना की हो फिर भी **Thank you** बोले क्योंकि **atleast** उन्होंने समय निकाल कर आपकी बात सुनी -

**Formal Situations** में **Thank You** कुछ इस तरह से बोल सकते हैं -

1. I'm so grateful for...
2. I'm so thankful for...
3. Many thanks for...
4. I truly appreciate...
5. Thank you ever so much for...
6. How kind of you to...
7. Thank you for taking the trouble to...

यदि आप **working** है तो **simply Thank You** कहने की जगह कुछ अलग **try** करें (**Professional Situations**)

1. Thank you for your assistance with...
2. Thank you for your attention to this matter
3. Your support is greatly appreciated.
4. I'd like to express my/our appreciation for...
5. Thank you for your kind consideration.

हम सभी जानते हैं कि जब कोई हमारी **help** करता है तो उनका आभार प्रकट करने का “**Thank you**” बोलना एक **polite way** हैं। पर क्या आप जानते हैं कि इसका **response** किस तरह से दिया जाए? और “**You’re welcome**” के अलावा और कितने **phrases** आप **use** कर सकते हैं? तो आज यह सीखते हैं और अपनी इंग्लिश को और अच्छा बनाते हैं। इन **phrases** का **use** ना केवल आप अपनी **day to day conversation** में कर सकते हैं बल्कि कभी कभी इंटरव्यू के दौरान भी ऐसी **situation** आ जाती है जहाँ आप इन **phrases** का **use** कर सकते हैं -

1. You got it
2. Don't mention it
3. No worries
4. Not a problem
5. My pleasure
6. It was nothing
7. I'm happy/ glad to help
8. Not at all
9. Sure
10. Anytime
11. Thank you. That is very kind of you
12. I would like to thank you sincerely

इन सभी **phrases** का मतलब है कि आप या जिस भी व्यक्ति ने मदद की वह आपकी मदद करके खुश है और आपको उन्हें **thanks** कहने की जरूरत नहीं है।

## Sorry

अपनी गलतियों पर **SORRY** बोलना या माफ़ी माँगना एक महान व्यक्ति की निशानी है। सिर्फ **sorry** ना बोल कर अपने शब्दों से भी व्यक्त करना चाहिए कि आप सच में अपनी गलतियों को माफ़ी मांग रहे हैं। आप कुछ इस तरह के **phrases use** कर सकते हैं -

1. My Apologies
2. Pardon/Pardon Me/I Beg Your Pardon
3. Excuse Me
4. My Bad
5. How stupid / careless / thoughtless of me.
6. I sincerely apologize.
7. I take full responsibility.
8. I hope you can forgive me.
9. I owe you an apology.
10. I'd like to apologize for how I reacted yesterday.
11. That was wrong of me.

### **कुछ special situations में -**

I'm sorry I was late because of terrible Bangalore traffic.

**आप कह सकते हैं** -: "How frustrating that I was late because of that awful traffic."

I'm sorry if this is offensive...

**आप कह सकते हैं** -: "What I am about to say might be controversial..."

I'm sorry, but I don't understand this strategy switch.

**आप कह सकते हैं** -: "I appreciate your work on this, but I don't understand the reasoning behind this strategy switch."

I'm sorry to interrupt ...

**आप कह सकते हैं** -: "Let me say/ ask this..." OR "Great points, I would like to add ..."

Sorry, do you have a minute?

**आप कह सकते हैं** -: "Excuse/Pardon me..."

### **अब अगर आपको कोई Sorry बोले तो उसका reply आप किस तरह से देंगे -**

1. No worries.
2. It's fine.
3. No problem.
4. Please don't let it happen again.
5. Apology accepted.
6. It's okay.
7. Don't mention it.
8. You should be, but I forgive you.

### **आप यह भी कह सकते हैं जो थोड़ा rude है -**

1. Next time you do it, you will be sorry.
2. Screw you.
3. Let me punch you in the stomach and I'll consider us even.
4. Good thing your opinion doesn't matter to me as much as you think it does.
5. Give me some time and I'll get back to you.
6. I'd like to say it's okay, but it is not. How could you betray me?
7. Apology not accepted!

### **अब situation based etiquettes जान लेते हैं -**

## **Dinner के दौरान -**

अगर आपको खाने की टेबल पर कुछ ऐसी चीज़ चाहिए जो दूसरी ओर रखी है **suppose salt** तो आप कहे -

“Please pass the ...”.

अगर खाने के बीच में, किसी कारणवश आपको टेबल पर से उठ कर जाना पड़े तो आप कह सकते हैं -

“Please excuse me for a moment.”

अगर आप **already** पूरा खाना खा चुके हैं और आपके **host** आपको और खाने के लिए कह रहे हैं तो आप

**simply NO** कहने की जगह कह सकते हैं -

“Thank you, but I really couldn't eat another bite”

“I'm stuffed!”

खाना समाप्त होने पर **host** की तारीफ करना मत भूलिए। आप उनके लिए कह सकते हैं -

“What a delicious meal! Thank you so much.”

## **Workplace पर आप कुछ ऐसे phrases use कर सकते हैं -**

Don't say: “That's not my job.”

Instead say: “I'm not sure that should be my priority right now.”

Don't say: “This might sound stupid, but...”

Instead say: What's on your mind. It reinforces your credibility to present your ideas with confidence.

Don't say: “I don't have time to talk to you.”

Instead say: “I'm just finishing something up right now. Can I come by when I'm done?”

Don't say: “You look tired.”

Instead say: “Is everything OK?”

Don't say: “Wow, you've lost a ton of weight!”

Instead say: “You look fantastic. What's your secret?”

Don't say: “You look good for your age.”

Instead say: “You look great.”

## **Workplace पर फ़ोन पर बात करते समय -**

Hello/ Good morning.....

जब आप किसी और से बात करना चाहते हैं -

Is \_\_\_\_\_ available?

May I speak to \_\_\_\_\_?

I'd like to talk with \_\_\_\_\_.

किसी को फ़ोन पर इंतज़ार करने के लिए कहते समय -

Can I put you on hold for a moment, please?

Would you mind holding for just a moment?

### Tip of the Day

**SORRY** जिसका **use** सामान्यतः अपनी गलती की माफ़ी मांगने के लिए किया जाता है, उसका **use** अन्य तरीके से भी किया जा सकता है। जानें और कहाँ कहाँ और किस **sense (meaning)** में **SORRY word** का **use** किया जा सकता है और साथ में अपनी **vocabulary** भी बढ़ाए -

1) उदासी, सहानुभूति या निराशा महसूस करना क्योंकि कुछ अप्रिय हुआ है या किया गया है (**feeling sadness, sympathy, or disappointment, especially because something unpleasant has happened or been done**) जैसे -

I'm just sorry about all the trouble I've caused her.

He'd really upset her and he didn't seem at all sorry.

2) **APOLOGY** या क्षमा के **sense** में भी इसका **use** होता है जब आपको लगता है कि जो आपने नहीं किया हो या आपने किया हो वह गलत है (कभी कभी गलती ना होने पर भी माफ़ी मांगनी पड़ती है।) या आप किसी और के प्रति अधिक **polite** होना चाहते हो जिनके साथ आपने कुछ गलत किया हो -

Oh, I'm sorry - I didn't see you there.

Sunny, I'm so sorry about last night - it was all my fault.

3) **SORRY** का **use SAYING NO** - किसी काम को मना करने के लिए भी किया जाता है (**used to show politeness when refusing something or disagreeing**)

I'm sorry, but I think you've made a mistake.

I'm sorry, I can't agree.

**4) खराब condition या situation को बताने के लिए भी SORRY का use होता है जैसे sorry sight, state, tale, etc.)**

He was a sorry sight when he got home - soaking and covered in mud.  
It's a sorry situation when there isn't any food in the house.

**5) Exclamation के साथ माफी मांगते समय भी SORRY को use करते हैं -**

"That's my foot you're stepping on." "Sorry!"