

升级版商务英语口语

进入  
世界500强  
必备口语书

每天10分钟

# 商务英语口语

金利◎主编

【美】Matthew Trueman    Chris Anderson ◎审校

商务英语 边上班边学

附赠全书  
外教朗读光盘

- 海量商务英语场景，无死角完美应对
- 必备商务英语关键词，掌握核心词汇
- 地道商务情景高频句，一句顶一万句
- 真实商务情景对话，轻松与客户沟通
- 精选商务文书模板，直接照着抄就行

全国百佳图书出版单位



化学工业出版社

升级版商务英语口语

# 每天10分钟 商务英语口语

金利◎主编  
【美】Matthew Trueman Charis Anderson ◎审校



化学工业出版社

· 北京 ·

## 图书在版编目(CIP)数据

每天10分钟商务英语口语/金利主编. —北京:  
化学工业出版社, 2015. 12

ISBN 978-7-122-24651-6

I. ①每… II. ①金… III. ①商务-英语-  
口语 IV. ①H319.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第162371号

---

责任编辑: 马 骄 梁郁菲  
责任校对: 陈 静

装帧设计: 尹琳琳

---

出版发行: 化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 装: 大厂聚鑫印刷有限责任公司

710mm×1000mm 1/16 印张20 字数412千字 2016年1月北京第1版第1次印刷

---

购书咨询: 010-64518888(传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

---

定 价: 42.80元

版权所有 违者必究

本书以时下更实用、更热门的商务话题为切入点，针对英语学习中出现频率最高的场景，为大家示范更地道的英文表达，让职场商务人士开口就会说简单、地道的商务英语，从此彻底告别“开不了口”的固态！

本书在细数真实场景关键句的同时，更加注重从场景词汇和场景小对话的角度夯实读者最基本的英语基础知识，在同一个主题下发散式地为大家奉上极具辐射性的相关表达，丰富大家的句库和口语词汇，达到举一反三的学习效果，为读者打造一口准确地道的流利美语。

本套丛书共有日常、商务、旅游3个分册，供读者有目的地选择学习。《每天10分钟商务英语口语》致力于帮助你学习商务圈中的地道英语，其特色如下。

● 超过1000句商务无死角场景句！统统在这里！

本书包含了职场商务人士朝九晚五更实用、出现频率更高的70多个职场话题，从国际贸易普通场合中的电话沟通、邮件交流，到正式场合的商务会议、商务谈判、约见客户等口语表达应有尽有。所选句子精准、地道，总能找到你最需要的那一句。如：

- ✓ 我可以留言吗？ Can I leave a message?
- ✓ 这是我的老板，提姆。 This is Tim, my boss.
- ✓ 你今天有空吗？ Are you available today?
- ✓ 很高兴大家能参加这次会议。 It's a pleasure to welcome everyone for conference.
- ✓ 我非常赞同你的观点。 I can't agree with you anymore.

商务精英每天要用的话随需随查。

● 426组地道美语小对话！彻底摆脱NG尴尬！

为你全面搜罗更地道的实用场景小对话和1000个场景词。无论是热点问题的解答还是相关话题的拓展，都是出自商务精英们使用频率最高的商务英语口语。更有

商务写作范本及流行美剧和英语大片的精彩对白，为你还原真实使用语境，让你学到更实用的商务英语。

● 渐进式学习，每阶段都学有所获！

每个小节的内容安排由点及面、循序渐进，读者可以按照章节栏目安排的顺序慢慢学习，也可以根据实际的需求跳跃式查阅，无论哪种学习方式，都会让你学有所获。具体栏目设置如下。

**【OOPS! NG 场景！】**

更地道、更好用的商务场景必备句让你一句话告别哑巴英语。

**【不NG必备词】**

给出与每个主题相关的商务必备词，海量商务英语词汇尽在掌握。

**【不NG必备句】**

给出每个主题下细分场景的商务必备句，有了这些句子，从此不再无话可说。

**【不NG实景对话】**

将主题下使用的高频句置入实用商务场景，通过经典对话提升英语口语水平。

**【像老外一样张口即来】**

精编更地道、更实用的商务实景长对话，让你体味更原汁原味的地道商务英语。此外，本书还精选了和主题相关的商务范文写作模板，供学习者参考、学习。让你商务口语、写作能力齐头并进！

小伙伴们马上开口说商务口语的机会来了！轻松有趣，又接地气的地道商务英语在这里！一起学起来吧！

编者

## Chapter 1 远程沟通 ..... 001

- Unit 1 你好, 艾迪在吗——打电话 ..... 001
- Unit 2 请问您找谁——接听电话 ..... 005
- Unit 3 他不在, 要留个言吗——帮忙留言 ..... 009
- Unit 4 请帮我转接财务部——电话转接 ..... 014
- Unit 5 您什么时候方便——电话预约客户 ..... 018
- Unit 6 见面改到明天如何——行程变更 ..... 023
- Unit 7 打电话也出丑——打错电话 ..... 028
- Unit 8 不好意思, 我要挂了——挂断电话 ..... 032
- Unit 9 听不清你说的啥——电话故障 ..... 037
- Unit 10 Email收到了吗, 期待您的回复——收发邮件 ..... 041

## Chapter 2 接待客户 ..... 046

- Unit 1 有朋自远方来——机场迎接 ..... 046
- Unit 2 让客户高枕无忧——住宿与行程安排 ..... 051
- Unit 3 久仰您的大名——客户引见 ..... 056
- Unit 4 认识公司第一步——介绍公司 ..... 061
- Unit 5 向客户展示我们的成绩——业绩描述 ..... 066
- Unit 6 实地考察很重要——参观工厂 ..... 071
- Unit 7 拉近关系的第一步——邀请客户 ..... 076
- Unit 8 第一印象很重要——商务着装 ..... 081
- Unit 9 职场大聚会——商务宴会 ..... 086
- Unit 10 工作之外的活动——陪同观光 ..... 091
- Unit 11 再见, 一路顺风——送别客户 ..... 095

## Chapter 3 商务旅行 ..... 099

- Unit 1 出差前规划——计划出差 ..... 099
- Unit 2 出差前准备——预订航班和酒店 ..... 104

Unit 3	轻装上阵——行李事宜	108
Unit 4	请问我要从哪里登机——机场英语	113
Unit 5	货币兑换处在哪里——兑换货币	117
Unit 6	请问有呕吐袋吗——在飞机上	121
Unit 7	终于抵达目的地——个人通关	125
Unit 8	入住高大上的商务酒店——出差住处	129
Unit 9	酒店服务全体验——客房服务	133
Unit 10	请送我到这里——当地交通	137
Unit 11	商务旅程结束——结账退房	141
Unit 12	我迷路了, 怎么办——旅行应急	145

## Chapter 4 商务活动 ..... 149

Unit 1	没有调查就没有发言权——市场调研	149
Unit 2	推销的艺术——产品介绍	154
Unit 3	为产品出谋划策——销售策略	158
Unit 4	未来商业新模式——电子商务	163
Unit 5	让产品走出去——参加商业展会	168
Unit 6	七分看商品, 三分看介绍——产品演示	173
Unit 7	保修期多久——售后服务	177
Unit 8	不远千里来见面——拜访客户	181

## Chapter 5 商务会议 ..... 185

Unit 1	都有谁参加会议呢——会议安排	185
Unit 2	开会啦——通知开会	190
Unit 3	现在开始开会——会议开始	194
Unit 4	公说公有理, 婆说婆有理——各抒己见	199
Unit 5	没有硝烟的战争——会议头脑风暴	204

Unit 6	说得太对了! ——表示赞同	208
Unit 7	您的观点,我不敢苟同——表示反对	212
Unit 8	感谢大家的到来——会议总结	216
Unit 9	会议讨论的最后一个议题是——会后询问	220

## ▶ Chapter 6 谈判进行时 ..... 224

Unit 1	见到你很荣幸——初识谈判对手	224
Unit 2	坐下来,正面较量——商务谈判	229
Unit 3	无限回合的价格战——讨价还价	233
Unit 4	我们各退一步如何——让步妥协	239
Unit 5	还有商量的余地吗——条件协商	244
Unit 6	这是我们作出的最大让步了——谈判底线	249
Unit 7	贵方如何付款呢——支付方式	253
Unit 8	终于拿下了——成功下单	257
Unit 9	合约细节要看清——合同细则	261
Unit 10	一纸合同定终身——签订合同	266

## ▶ Chapter 7 贸易往来 ..... 270

Unit 1	我方非常希望有机会和贵方合作——寻求合作	270
Unit 2	您比较喜欢哪种包装方式——包装运输	275
Unit 3	为货物保驾护航——货物保险	280
Unit 4	尾款收到了吗——收款问题	284
Unit 5	我对你们的产品非常失望——投诉抱怨	288
Unit 6	遇到贸易纠纷——争议仲裁	292
Unit 7	损失谁来负责——产品索赔	296
Unit 8	合作出现冲突,怎么办——解决冲突	301
Unit 9	预祝我们合作顺利——合作愉快	305



# Chapter 1

## 远程沟通

### Unit 1

## 你好，艾迪在吗——打电话

### OOPS! NG 场景!

在商务场合中，除了邮件沟通，电话是最常用、最方便的远程沟通方式。用电话和客户或者合作伙伴沟通首先要学会的就是给对方打电话了，直接打到对方的办公室和对方沟通时你可以说“××在办公室吗？”那么，这句话用英文要怎么说呢？

### 一句话告别 NG

打电话到对方的办公室，第一句话这样说既简洁又地道：  
Is Eddie still in the office?

### 不 NG 必备词

make a call 打电话

urgent 紧急的

bother 打扰

earpiece 听筒

trunk call 长途电话

manual telephone 人工电话

hot line 热线电话

speak to sb. 和某人对话

get in contact with sb. 与某人取得联系

a late phone call 较晚的电话

telephone book 电话簿

local call 市内电话

emergency call 紧急电话

telephone subscriber 电话用户



### 不NG必备句

#### 寻找接电话对象

打电话首先要确认接电话的是不是要找的人哦!

- This is Grace. Could I speak to Eddie?  
我是格蕾丝, 我能和艾迪说话吗?
- May I speak to Richard in Marketing?  
我可以和市场部的理查德讲话吗?
- Hello, is Richard there?  
喂? 理查德在吗?
- Could you connect me to the head of your department?  
麻烦帮我转接你们部门主管, 可以吗?
- Hi, I need to talk to the person who is in charge of production facility.  
您好! 麻烦转接负责生产设备的人。
- Hello, Miss Smith, please.  
喂, 我想请史密斯小姐听电话。

#### 来电目的

打电话找对方有什么事, 你可以这样说。

- I need to speak with him urgently.  
我有急事要找他。
- I have something urgent to consult Miss Liu about.  
我有急事找刘小姐。
- I am calling to return Mr. Chang's phone call.  
我打来是要回常先生的电话。
- Please put him on.  
请让他接电话。
- I'm calling on Mr. Jones' behalf.  
我代琼斯先生打电话。
- Put me through to the Sales Department, please.  
请转销售部。
- I'm calling to give my congratulations to you.  
我打电话来祝贺你。
- I'm calling to report the recent developments to you.  
我打电话想向您汇报一下近期的工作进展。
- I'm calling to confirm the appointment for this afternoon.  
我打电话是想确认今天下午的会谈。

- I'm calling to place an order for your products.  
我打电话是想订购你们的产品。

### 要找的人不在

如果要找的人不在，对方可能会这样说。

- He's out of the office right now.  
他现在不在办公室。
- He's out of town now.  
他出差了。
- He's in a meeting right now.  
他现在正在开会。

### 打电话小短句

Hello, is Susan in?

Hello, is Susan there?

Hello, is Susan available?

Hello, I wonder is Susan in.



### 不NG实景对话

- **Hello, could I speak to Richard, please? 您好，我能和理查德说话吗？**  
A: Hello, could I speak to Richard, please? 您好，我能和理查德说话吗？  
B: Yes? What can I do for you? 我就是，您有什么事？

- **Is this Jason, please? 请问是詹森吗？**  
A: Is this Jason, please? 请问是詹森吗？  
B: Jason isn't here right now. 詹森现在不在。

- **I'm sorry to call you so early. 抱歉这么早打电话来。**  
A: I'm sorry to call you so early, but I have to inform you that our meeting had been cancelled.  
抱歉这么早打电话来，可我必须通知你我们的会议取消了。  
B: Don't say that. I appreciate it. 别那么说，我很感激你打电话来通知我。

**还可以说** I'm sorry that I made such an early phone call.  
Sorry to phone you so early.

- **Hold on. I'll get her for you. 稍等，我去叫她。**  
A: Is Grace in? 格蕾丝在吗？  
B: Hold on. I'll get her for you. 稍等，我去叫她。

**还可以说** Hold on just a minute. 请稍等。



## 每天10分钟商务英语口语

- **Please put me through to exports.** 请替我转出口部。

A: How can I help you? 我能帮您吗?

B: Please put me through to exports. 请替我转出口部。

**单词点睛** export 出口

- **I hope I didn't catch you at a bad time.** 希望没有打扰你。

A: Hello, I hope I didn't catch you at a bad time. May I speak to Bill, please? 您好, 希望没有打扰你, 我可以和比尔说话吗?

B: I'm sorry, but Bill is busy. 抱歉, 比尔现在很忙。



### 像老外一样张口即来

#### 情景对话

Secretary: Good afternoon. DB Company.

Brown: Oh, good afternoon. May I have the pleasure to speak with Mr. Johnson?

Secretary: Who shall I say is calling?

Brown: It's Juana Brown.

Secretary: Please hold and I'll see if he's available.

...

Secretary: I'm sorry, but Mr. Johnson just left the office.

Brown: When will he be back?

Secretary: He won't be back today.

Brown: That's so bad!

秘书: 下午好, 这里是DB公司。

布朗: 哦, 下午好, 我可以请约翰逊先生听电话吗?

秘书: 您是哪位?

布朗: 我是胡安娜·布朗。

秘书: 您稍等, 我去看看他是否在办公室。

.....

秘书: 很抱歉, 约翰逊先生刚离开办公室。

布朗: 他什么时候能回来?

秘书: 他今天不会回来了。

布朗: 真糟糕!

## Unit 2

## 请问您找谁——接听电话



## OOPS! NG 场景!

除了掌握必要的打电话技能外，接听电话也有很多技巧哦！高效的电话沟通更能起到事半功倍的作用。那么，如何礼貌地接听电话呢？如果想询问对方要和谁通话，可以直接问“您找哪位？”

## 一句话告别 NG

询问对方要找的是谁，用英语可以这样说：  
Who do you wish to talk to?



## 不 NG 必备词

call back 回电话

call for 联系

on behalf of 代表

hang on 打电话时不挂断

available 空闲的

later 一会儿

redial 重拨

talk to sb. 和某人通话

in behalf of ... 为了……的利益

hold on 稍等

convenient 方便的



## 不 NG 必备句

## 自我介绍

接电话时，要先做自我介绍哦！

- Hello, Lucy speaking. May I help you?  
你好，我是露西，请问有什么能帮你的？
- This is Mary calling from Beijing office.  
我是北京办事处的玛丽。
- Hello, this is Lily from X Company. May I help you?  
您好，我是X公司的莉莉。有什么能帮您的吗？
- Hello, Willson Toy Company.  
您好，威尔森玩具公司。



### 确认对方是谁

需要知道对方身份时，应该如何询问呢？

- Who is that speaking, please?  
请问您是哪位？
- Who is that calling, please?  
请问您是？
- Can I ask who's calling?  
我可以问一下您是谁吗？
- May I have your name, please?  
请问您贵姓？

### 询问找谁

对方打来电话，不妨问问他找谁吧！

- May I ask who you are calling for?  
可以问一下您要找谁吗？
- May I ask who you wish to talk to?  
您想跟谁讲话？
- May I ask who you wish to speak to?  
能告诉我您想找谁吗？
- Who in particular would you like to talk to?  
您想找哪一位呢？
- Who do you wish to talk to?  
您想和哪位通话？

### 自己就是对方找的人

如果对方找的就是你，你可以这样说。

- This is Black speaking.  
我就是布莱克。
- Speaking.  
我就是。
- Susan speaking.  
我就是苏珊。

### 接起电话时可以说

Hello, X X company.  
Hello, Mary speaking.  
Hello, this is Mary.  
Hello, 123456.



## 不NG实景对话

- Hello, I am trying to reach David Hacker.

您好，我想找大卫·哈克。

A: Hello, How may I direct your call?

您好，请问我怎么帮你转接这电话？

B: Hello, I am trying to reach David Hacker.

您好，我想找大卫·哈克。

- Who are you looking for? 请问您找谁？

A: Who are you looking for?

请问您找谁？

B: I would like to speak to Mr. Sato.

我找佐藤先生。

**还可以说** May I ask who you are calling for?  
Who do you want to speak?

- Mr. Li, you are wanted on the phone.

李先生，你的电话。

A: Mr. Li, you are wanted on the phone.

李先生，你的电话。

B: OK, thank you. 好的，谢谢。

**还可以说** Here's a phone call for you. 有你的电话。  
Someone's on the phone for you. 有你的电话。

- I'm looking for Dr. Li. Is he in?

我找李医生。请问他在吗？

A: May I ask who you are calling for?

请问您找谁？

B: I'm looking for Dr. Li. Is he in?

我找李医生。请问他在吗？

**句型点睛** May I ask...?  
我可以问一下……吗？（是婉转地询问对方要找谁的说法。）

- Is this the Sales Department?

这里是销售部吗？

A: Is this the Sales Department?

这里是销售部吗？



## 每天10分钟商务英语口语

B: I beg your pardon?

对不起，请再说一遍。

**词组点睛** Sales Department 业务部

### ● Whom are you calling? 您找哪位?

A: Hello, is this 010-86128810? 您好，这里是010-86128810吗?

B: Yes, whom are you calling? 是的，您找哪位?

**还可以说** To whom do you wish to speak to?



### 像老外一样张口即来

#### 情景对话

Bob: Hello, this is Bob. Who is that, please?

Anna: Oh, hello, Bob. This is Anna from DB company.

Bob: Hello, Anna. What can I do for you?

Anna: I just want to clear up a few details of the exhibition we're organizing.

Bob: Right. What do you need to know?

Anna: I just want to know how many companies will attend the exhibition.

Bob: So far, we got 83 who booked up, and we might get a few more.

Anna: Well, you'll let me know if you get the exact number, won't you?

Bob: I'll email you as soon as I know.

鲍勃：你好，我是鲍勃，请问您是哪位？

安娜：哦，你好，鲍勃。我是来自DB公司的安娜。

鲍勃：你好，安娜，请问有什么事吗？

安娜：我只是想知道我们正在组织的展会的一些细节。

鲍勃：好啊，你想知道什么？

安娜：我想知道有多少公司会来参展。

鲍勃：到目前为止，已经有83个公司预订展位了，接下来可能还会增加一些。

安娜：好吧，等你有确切的数字时你会告诉我，对不对？

鲍勃：我一知道就会用邮件通知你。



## Unit 3

## 他不在，要留个言吗——帮忙留言



## OOPS! NG 场景!

打电话找日理万机的客户真不是一件容易的事啊，不是在开会就是外出办事了！实在没办法只能让他的秘书帮忙留言了，求人帮忙，态度诚恳、语气礼貌是一定的，“我可以留言吗？”是一句不错的选择！

## 一句话告别 NG

询问对方自己是否可以留言，用英语说就是：  
Can I leave a message?



## 不NG必备词

message 留言	leave a message 留口信
take a message 捎口信	call sb. back 给某人回电
repeat 重复	as soon as possible 尽快
make sure 保证	promise 保证
voice mail 语音留言	check the voice mail 查看语音留言
pass a message 转告留言	phone number 电话号码



## 不NG必备句

## 是否留言

对方要找的人不在时，不妨主动询问，帮他带个口信儿吧。

- Do you have a message?  
需要留口信吗？
- Is there any message?  
需要留言吗？
- Do you wish to leave a message?  
你想留个言吗？
- I'll make sure that he gets the message.  
我保证他能收到这个留言。