

| B2B | 業務篇

# 企業 英語會話

李純白·著

Speaking like a true B2B Sales Pro



擠身國際頂尖業務之  
**必讀寶典**

| B2B | 業務篇

# 企業 英語會話

李純白・著

Speaking like a true B2B Sales Pro



五南圖書出版公司 印行

國家圖書館出版品預行編目資料

B2B企業英語會話～業務篇／李純白著．

— 初版．— 臺北市：五南，2015.10

面；公分．

ISBN 978-957-11-8274-2（平裝）

1. 商業英文 2. 會話

805.188

104016393



1XOE

## B2B企業英語會話～業務篇

作 者 — 李純白

發行人 — 楊榮川

總編輯 — 王翠華

主 編 — 朱曉蘋

封面設計 — 劉好音

出版者 — 五南圖書出版股份有限公司

地 址：106 台北市大安區和平東路二段339號4樓

電 話：(02)2705-5066 傳 真：(02)2706-6100

網 址：<http://www.wunan.com.tw>

電子郵件：[wunan@wunan.com.tw](mailto:wunan@wunan.com.tw)

劃撥帳號：01068953

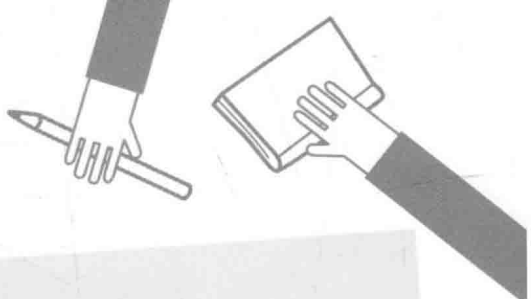
戶 名：五南圖書出版股份有限公司

法律顧問 林勝安律師事務所 林勝安律師

出版日期 2015年10月初版一刷

定 價 新臺幣320元

# Preface 推薦序 1



這本書教您用最簡單的英語跟國外客戶談生意，也教您用最文雅的英語跟國外的供應商殺價。

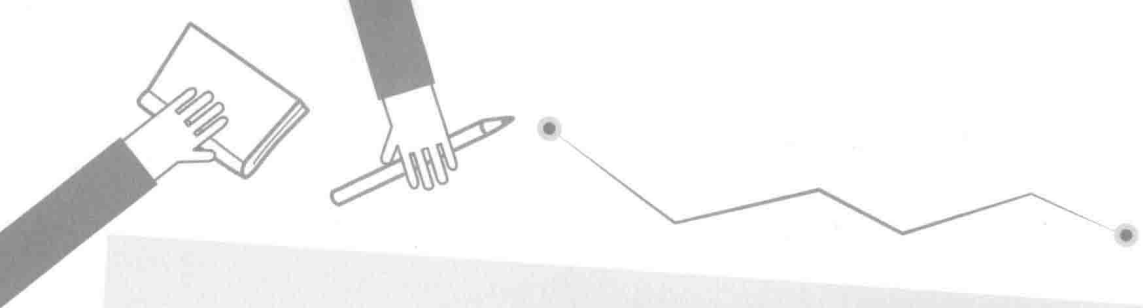
用英語跟國外客戶談生意，其實是大部分上班族學英語的終極目標。因為許多上班族努力學英語，目的就是想要找一份薪水比較高的工作，而企業之所以願意花高薪聘請英語比較好的員工，目的就是希望員工能直接用英語跟外國人談生意。

然而，許多的上班族雖然對自身的業務十分熟悉，也學過許多年的英語，但是在面對國外客戶或是供應商的時候說不出話來。舉例來說，所有的業務人員都知道報價有多麼的重要，但是卻有許多業務人員不知道「報價」的英語怎麼說？而就算知道了，也往往不知道要怎麼很自然地、主動地向客戶提起報價的事情。

再舉個例子來說，所有的採購人員都知道殺價的重要性，但是許多亞洲的採購人員面對國外供應商的時候，卻會吞吞吐吐的說不出話來。因為我們以前在學校學的都是客客氣氣的英語，開口閉口都是「請」、「謝謝」、「對不起」，但是我們在面對國外供應商的時候，總不能這樣溫良恭儉讓吧？

目前市面上的商業英語書籍，大多是由英語老師所編寫的，文辭雖然優美，但往往不切實際，一件簡單的事情說的翻來覆去的，卻說不到重點；教材中教了很多複雜的文法句型跟新字彙，但是卻沒有涵蓋國際商務上最常用的一些術語。





李純白老師是我在臺大棒球隊的學長，他從臺大商學系畢業之後，遠赴美國德拉瓦大學取得 MBA 學位，學有專精，英語非常好，又曾經在跨國公司工作過二十幾年，累積了非常豐富的國際貿易與跨國管理經驗。他寫的這個系列，就是一套專為亞洲人設計的商業英語教材，這套教材避開了艱深難懂的文法句型、不用偏僻冷門的字彙，教您在短時間之內，用最簡單但也最實用英語跟國外的客戶談生意、用最文雅但是強硬的英語跟國外供應商殺價。

這個系列原先是以線上教材的形式推出的，結合了我們公司的 MyET 英語學習平臺，讓學生們可以藉由聽跟說的方式，迅速地掌握商業英語的核心能力。而由於這套教材非常的實用，因此在短短的一年之間，已經有十幾家臺灣、中國大陸，以及日本的大學及企業集體採購使用。而這些企業及大學，也一再跟我們反應，希望能有一套相對應的紙本書籍，對教材中的字彙文法做更詳細的解釋、對各種句型的使用時機做更深入的說明。

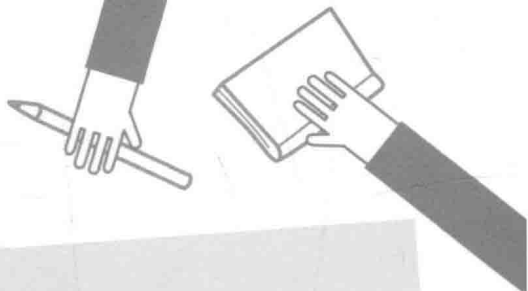
這是一套內行人為專業的商務人士所寫的英語教材，相信您一定會喜歡。

林宜敬

艾爾科技股份有限公司執行長



# Preface 推薦序2



在世界地球村的今日，跨國的貿易和商業往來也日益頻繁，對商業大學的同學而言，掌握和駕馭商業交易的英語會話實在非常重要。感謝李純白老師能編寫此一本實用的好書，同學們如能好好研讀，當可大幅提升自己的商用英文的程度。

張瑞雄

國立臺北商業大學校長

2014年8月





## Preface 推薦序3

Being successful in building profitable and long term B2B relationships depends on building trust, and this does not happen overnight – it takes a diligent, thorough and professional approach, underpinned by a whole lot of hard work.

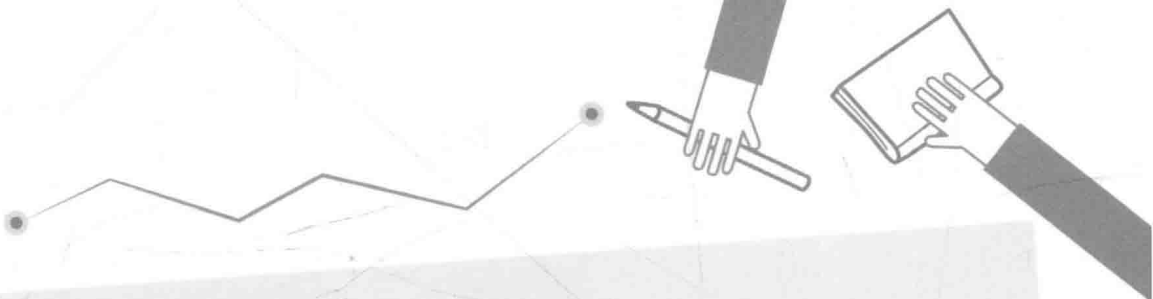
想要成功建立長期又能獲利的 B2B 買賣關係，勢必得由建立互信開始。然而 B2B 互信絕非一蹴可幾，得依靠一套結合勤奮不息、周密思考、與高度專業素養為一體的工作方法。

This exact approach was so powerfully demonstrated to me when I first started working with Paul, at a time when he was being challenged with the need to build brand value in the highly competitive Taiwan market. The approach worked, and Paul earned the trust and the respect of the customers and the suppliers.

當我初開始和 Paul 共事時，就強烈感受到這種工作方法的動力。當時，Paul 接下在高度競爭的台灣市場中，建立世界級品牌價值的挑戰。幾年下來，這套方法果真奏效，Paul 贏得客戶與供應廠商共同的尊敬與信任。

Communication between West and East is not as easy as may often be assumed these days – there are many cases where



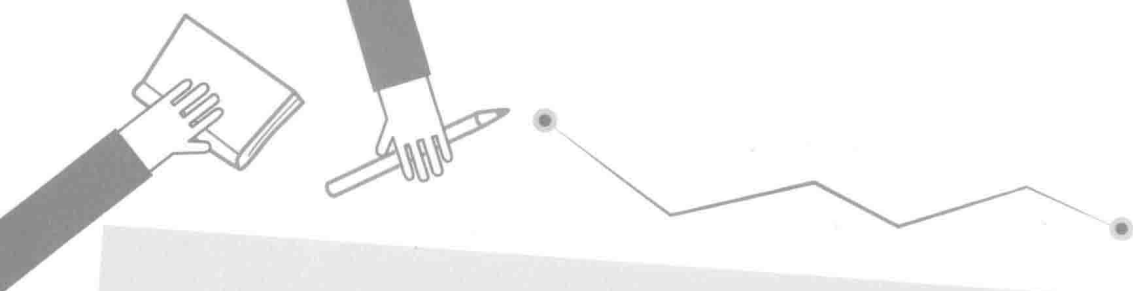


misunderstandings have led to missed opportunities – damaging that trust that is so hard to build. This has not happened in the markets handled by Paul, and again it is fitting that his careful approach is explained in these books for the benefit of others. After all, there is nothing to be gained by re-inventing the wheel, and we can all learn from the experiences of others.

如今東西方之間的溝通並不如我們想像那般容易，一個小小誤解往往就導致喪失大商機。更糟糕的是，還可能危害到辛苦建立起來的互信。然而在Paul所負責的市場裡都未曾發生過這種情況。在這一套書裡，Paul 也詳細說明了上述的工作方法，希望能帶給他人更直接的利益。畢竟很多事情不需非得自行鑽研，我們隨時能夠從別人經驗中吸取到寶貴的現成方法。

In a typically practical manner, this series of books delivers guidance that is based on real life situations and current day conditions. It is entirely logical that students of his work therefore have the opportunity to benefit from his vast array of experience and wisdom, gained at the “coal face”; the “front line”; the “sharp end” through learning and using English.



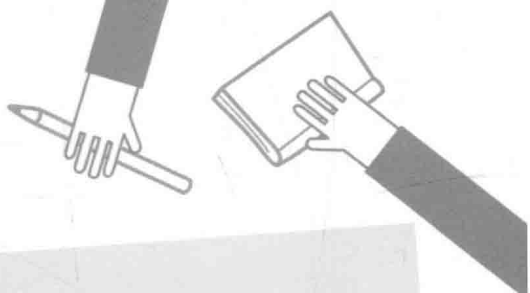


在這一套書中，Paul 以一種專業又實用的著作方式，依據各種實際的經歷，配合當今的情況，提供專業意見給使用者參考。如此一來，我相信使用這套書的讀者，能從 Paul 親身在第一線作戰所累積的黑手實務經驗與企業智慧，透過英語的練習，獲得各種企業專業技能。

*Andy Royal*  
*Managing Director*  
*Aero Sense Technologies*  
<http://www.aerosensetech.com/index.html>



# Preface 作者序

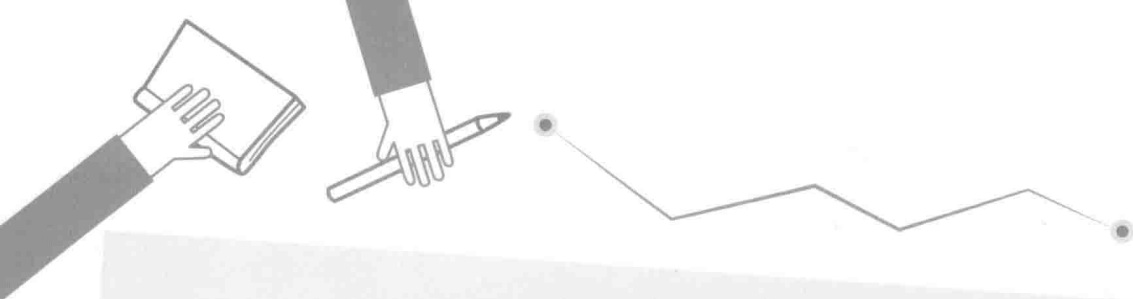


我自幼就對英文有興趣。最早的記憶是學齡前總愛在空白紙上胡亂塗鴉些誰也看不懂的連體字形，母親因此來問我在寫些甚麼？我回應說：英文字啊！因為當時母親在聽廣播自學英文，家裡總能找到英文教材。耳濡目染之下，喜歡學習英文的興趣不知不覺陪我走過半個世紀。

成長於戰後時期，很自然的在上了初中（北市仁愛初中）之後，才開始接觸正規英文教育。初中有幸受教於三位十分出色的英文老師，讓我打下扎實的基礎。高中（北市成功中學）兩位英文老師，更用另類教法延續了我學習英語的熱情。而大一（台灣大學）遇見周樹華老師，則讓我見識到年輕優秀英文老師的實力和魅力。英文之所以能一路陪伴、協助我走過人生最精采的35年，實在要感謝這些良師們的引領及教導。

開心順手（口）使用英文是一回事，會想動手寫英語學習的書，又是另一回事，這全是機緣。2012年中偶然在閒聊之間，和學弟林宜敬（艾爾科技創辦人）有了合作開發自學英語數位教材的想法。藉由這機緣，讓我能將35年 B2B 職涯的專業與經驗，結合我的興趣，轉換成一套適合當今企業內部英語訓練使用的教材，短短半年間，完成了 MyET 的 MBA English 教材編寫。在數位教材上市後，進一步增加內容深度與廣度，完成了這套印刷版 B2B 企業英語訓練教材。擴編的





內容讓我能更貼近產業現狀，利用英語對話方式呈現企業內各部門對外溝通的情境，幫助使用者學到更實用的會話與寫作。

本系列書籍內容分成三本，分別是業務（Sales）、行銷（Marketing）、與作業研發（Operations and R&D）。這幾大部門，也是國內製造業裡，最經常使用英文對外聯繫的單位。內容編寫方式，是依據這四大部門對內對外的運作流程（業務），或者針對特定議題及情境（行銷與作業研發），以會話為主軸，輔以字彙、文法、及句型的解釋與示範。希望能利用工作的相似性，引起使用者的共鳴，自然的反覆練習，進而融會貫通並靈活運用在自身的工作上。

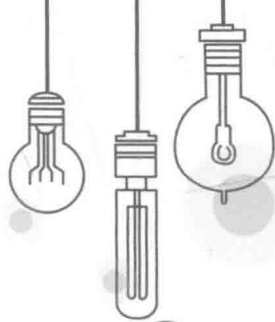
學習語言絕無捷徑，選對方法事半功倍。希望藉由貼近產業實務的編寫方式，讓英語學習變得更輕鬆、更自在。

特別感謝雙親，岳父母和家人的支持，尤其是在美國工作的女兒提供許多寶貴建議。感謝遠在英國的好同事 Andy Royal 專業指正，好友陳少君（Paul Chen）、蕭行志、艾爾科技林宜敬、屏東大學施百俊老師以及五南出版編輯團隊的協助。

李純白



# Contents 目錄



|             |          |
|-------------|----------|
| 推薦序 Preface | page 001 |
|-------------|----------|

|             |          |
|-------------|----------|
| 作者序 Preface | page 007 |
|-------------|----------|

|                                     |          |
|-------------------------------------|----------|
| Lesson 1 預約洽商 Making an appointment | page 001 |
|-------------------------------------|----------|

準備出差拜訪？來約客戶吧。

- 預約洽商 1 Making an appointment 1 順利 002
- 預約洽商 2 Making an appointment 2 小波折 005
- 預約洽商 3 Making an appointment 3 國外出差 011

|                                             |          |
|---------------------------------------------|----------|
| Lesson 2 客戶要求報價 Request for Quotation (RFQ) | page 021 |
|---------------------------------------------|----------|

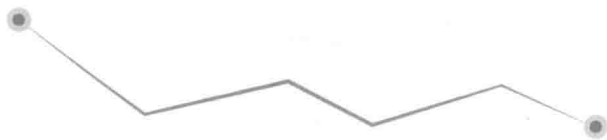
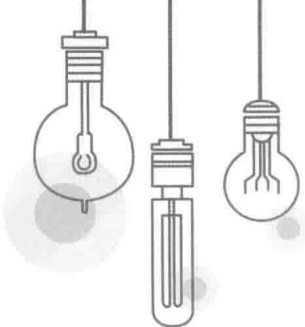
切忌輕忽，小心陷阱。

- 客戶要求報價 單純RFQ  
要求時效 022
- 複雜的 RFQ Complicated RFQ  
眾多條件 028

|                               |          |
|-------------------------------|----------|
| Lesson 3 議價 Price negotiation | page 045 |
|-------------------------------|----------|

客戶永遠嫌貴，可別發火。

- 議價 1 Price negotiation 1 接單能賺一有量都好談 046



- 議價 2 Price negotiation 2  
折扣與回扣—維持報價水準 052
- EMS議價 EMS price negotiation 站穩底線打心理戰 061

Lesson 4 下單—交期 P.O.—O.A. Delivery ..... page 083  
訂單到手，喬交期

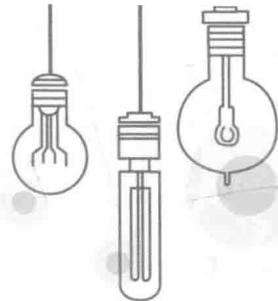
- 下單—交期 P.O.—Delivery 產能與交期 084
- 提前交貨&延後交貨 Pull-in & Push-out  
溝通協調 092

Lesson 5 下單—付款 P.O.—O.A. Payment ..... page 111  
訂單到手，看清交易條件

- 下單—付款條件 P.O.—Payment Terms  
客戶等級有差 112
- 信用查核 Credit check 確實為首要 117

Lesson 6 客戶服務：不良品退回 CS：Handling Returns  
什麼？新品不良要退貨？ ..... page 131

- 退貨 Returns 出錯貨—RMA 退回 133
- 改正—8D 報告 Correction—8D Report 8D 好用 144



Lesson

7

## 客戶服務：技術支援 CS : Technical Support

喂，老李，派個 FAE 來吧！

page 167

- 技術服務 Technical Support 線上技術服務 169
- 應用技術支援 FAE Support 應用技術服務 179

Lesson

8

## 應收帳款 Accounts Receivable

page 199

貨款等同獎金，得即時入帳才行啊！

- 應收帳款 1 Accounts Receivable 1 催款對話 200
- 應收帳款 2 Accounts Receivable 2 共同防止呆帳 208

## Lesson 1

### Marking an appointment

#### 課文重點 ① Summary 1

This is an easy case in which an appointment is made as planned. While trying to make an appointment, it is essential that the salesperson offers at least two specific time options instead of simply asking the availability of the customer.

這是一次極為順利的預約拜訪對話。重點在於業務人員得主動提出至少兩個拜訪時間，讓客戶能核對其既有行程來做選擇，而不是只問客戶何時有空。





## 預約洽商 1 Making an appointment 1



Steve

: **Account Manager, Adventure Computer** 客戶經理

Cindy

: **PM, MIB Electronics** 專案經理

Steve

: Hi Cindy, this is Steve Weeks from Adventure Computer. Are you free to talk now?

嗨 Cindy，我是 Adventure Computer 的 Steve Weeks，妳現在方便說話嗎？



Cindy

: Yes, Steve. How's it going?

可以呀！Steve，你好嗎？



Steve

: Pretty good. Regarding Project Sun, I'd like to meet up with you to discuss. Is Wednesday morning or Thursday afternoon OK with you?

我很好。我想和妳討論 Sun 專案。妳星期三上午或星期四下午方便嗎？



Cindy

: Hold on a second, let me check first. OK, Wednesday morning, 9:30 in my office.

你等會兒，我查一下。好，那就星期三上午 9:30 在我辦公室。



Steve

: Great, I'll see you then. Thank you.

好呀！到時見，謝謝妳。



Cindy

: No problem, see you then.

沒問題，到時見。

**NOTE****1 essential** : 必要的、必需的

It is essential to arrive on time when you visit a customer.

拜訪客戶時，一定要準時。

**2 offer** : 提出、提供

Two models of their ultrasonic cleaning machines were offered to us for selection.

他們提供二種超音波清洗機給我們選擇。

**3 at least** : 最少、起碼

As a team member, you have to at least achieve your personal sales target.

身為業務團隊的一份子，你起碼得達成自己個人的業務目標。

**4 option** : 選項、選擇

It seems that we don't have any options but match the competition.

看來我們沒有其他選擇，只能跟進。

**5 instead of** : 而不是

You should tell your boss to take action quicker instead of pushing us for orders.

你應該告訴你老闆快點採取行動，而不是一直催我們下單。