

英语 **应急** 宝典

主编 张鹏蓉

# 谈判口语应急

## 6步制胜

### 6 Steps to Negotiation

第一部真正的英语口语救急书！  
众多英语专家倾情奉献！

越洋电话听不懂，  
沟通聊天没话题，  
见到老外就发懵，  
如果你有这些症状，  
请立刻拿起这本“英语应急宝典”，  
它绝对能帮助你在临时需要说英语的情况下，  
见招拆招，解你燃眉之急！



大连理工大学出版社

英语**应急**宝典

# 谈判口语应急

## 6步制胜

6 Steps to Negotiation

主 审 孙启耀

主 编 张鹏蓉

副主编 矫 萍 金 涛

大连理工大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

谈判口语应急 6 步制胜 / 张鹏蓉主编. — 大连: 大连理工大学出版社, 2008.10

(英语应急宝典)

ISBN 978-7-5611-4490-9

I.谈… II.张… III.贸易谈判—英语 IV.H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 146745 号

大连理工大学出版社出版

地址:大连市软件园路 80 号 邮政编码:116023

发行:0411-84708842 邮购:0411-84703636 传真:0411-84701466

E-mail:dutp@dutp.cn URL:<http://www.dutp.cn>

大连理工印刷有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

---

幅面尺寸:110mm×185mm 印张:8 字数:203 千字

附件:MP3 光盘一张 印数:1~6000

2008 年 10 月第 1 版 2008 年 10 月第 1 次印刷

---

责任编辑:高颖 责任校对:于姣

封面设计:苏儒光

---

ISBN 978-7-5611-4490-9

定价:20.00 元

# 序

随着中国加入世贸组织以及对外贸易往来的不断增多,国际商务谈判的机会也日益增多。恰当地把握谈判的机会,掌握谈判的主动权,成为一名谈判高手以获取最大的经济利益就成为众多商务人士的追求目标。

国际商务谈判是一门艺术。我国对外贸易部门众多,谈判高手林立。但是,我们对谈判的艺术、技巧的研究还不够透彻,国内很多商务工作者并没有接受过专门的谈判训练,尤其是那些既擅长国际商务谈判,又擅长英语的谈判高手几乎是少之又少。本书正好弥补了这方面的不足。

张鹏蓉老师在留学加拿大期间,收集了大量有关国际商务谈判的资料,以商务英语谈判周期为框架,既有实战句型,又有谈判现场实例,又辅以谈判小贴士。在学习了谈判的艺术、技巧之余,又享受到了学习英语的快乐,这正是本书的一大亮点!

实践出真知。要想提高国际商务谈判的能力,除了要了解相关的谈判知识、技巧之外,还要靠实践。通过对这本书的阅读和实践,你会觉得国际商务谈判容易多了,不信,试试看。以上,是为序。

孙启耀

2008年9月

# 前言

## Preface



商务活动中，商务谈判每时每刻都在进行。随着 21 世纪的来临，怎样才能成为国际化的商务人才，如何才能在国际商务谈判中取得骄人的战绩？本书即为顺应这一需求而编写的。它较为全面地介绍了国际商务谈判的种类、流程及应注意的问题，包括谈判的前期准备、谈判的开局、磋商，谈判中的插曲、签约以及谈判的后期工作。

本书的主要特色在于根据国际商务谈判的流程全面介绍了谈判中可能遇到的问题，使读者在阅读的同时如临其境，深刻体会谈判的每一个步骤。本书在每一个章节的开头都附有一段导读，可以使读者及时了解每一章节的主要内容，也有助于读者在商务谈判的前期快速寻找自己谈判时所需的词句，达到打基础和临阵磨枪的双重功效。同时，在每一章节的后面都附上

了商务谈判小贴士，作为对相应背景知识的辅助。

本书选取的相关案例侧重应用性和实践性，既易于理解掌握，又有利于指导商务谈判的具体实践。本书可作为主修对外经贸领域各学科学生的专业教材，亦可供商务谈判工作人员学习参考。

商场如战场，谁能在第一时间内把握先机，谁就会在商务谈判中占有绝对的优势。国际商务谈判是一门艺术同时也有技巧存在，通过本书的学习和不断实践，通过对国际商务谈判流程的掌握和常用表达方式的熟练应用，你一定会变成一位管理人员中的谈判高手。



  
  
**目录** *Contents***Step1****商务谈判第一步——前期准备 …… 1**

1. 电话约定会面 \ 2
2. 自我介绍 \ 9
3. 客气寒暄 \ 15

**Step2****商务谈判第二步——开局 …… 21**

1. 有业务往来的客户谈判 \ 22
2. 新客户谈判 \ 29

**Step3****商务谈判第三步——过程 …… 39**

1. 与商品买卖有关的谈判 \ 40
  - 产品描述 \ 40
  - 商谈价格 \ 43
  - 包装与唛头 \ 48
  - 付款方式 \ 53
  - 装运 \ 60
  - 保险 \ 45



# 目录 Contents

- 检验 \ 69
- 索赔 \ 74
- 仲裁 \ 79
- 2. 与技术转让有关的谈判 \ 83
  - 转让专利使用权 \ 83
  - 转让专有技术 \ 92
  - 转让商标 \ 103
- 3. 与合资有关的谈判 \ 107
  - 决定合资形式和出资比例 \ 107
  - 明确双方的责任和义务 \ 117
  - 董事会组成和总裁人选 \ 126
- 4. 与代理有关的谈判 \ 131
  - 申请地区代理或独家代理 \ 131
  - 商谈代理佣金 \ 139
  - 同意代理请求 \ 144
  - 拒绝代理请求 \ 150
- 5. 与招标与投标有关的谈判 \ 156
  - 了解招标事宜并阐明投标意向 \ 156
  - 递交投标书 \ 164



  
  
**目录** **Contents****Step4****商务谈判第四步——插曲 ..... 171**

1. 改变话题 \ 172
2. 商务午餐 \ 177
3. 中途休息 \ 185

**Step5****商务谈判第五步——签约 ..... 189**

1. 检查合同草案 \ 190
2. 签订正式合同 \ 204

**Step6****商务谈判第六步——后期工作 ... 211**

1. 结束会谈 \ 212
2. 宴请 \ 218
3. 观光与购物 \ 230
4. 告别 \ 238

Step

1

# 商务谈判 第一步



## 前期准备

作必不可少。

谈判取得成功，准备工作就显得尤为重要。要使

人员充分的准备工作

在谈判开始之前谈判

准备工作不充分，因此

都是一方或另一方的

许多谈判失败的原因

而复杂的工作。

**商** 务谈判是件繁重



## 电话约定见面

### 常用应急词汇

### Useful Words and Expressions

schedule ['ʃedju:l; 'skedʒjul] n.	时间表
on behalf of	代表
take a message	留口信
appointment [ə'pɔɪntmənt] n.	约会
convenient [kən'vi:njənt] adj.	方便的
available [ə'veɪləbl] adj.	可得到的, 可利用的, 有空的
cancel ['kænsəl] vt.	撤销
agency ['eɪdʒənsi] n.	代理
confirm [kən'fɜ:m] vt.	确认
disturb [dɪ'stɜ:b] vt.	打扰
come up	出现, 发生
urgent ['ɜ:dʒənt] adj.	紧急的, 紧迫的
arrange [ə'reɪndʒ] v.	安排, 排列, 协商
inform [ɪn'fɔ:m] v.	通知, 告诉, 获悉, 告知
inconvenience [ɪnkən'vi:njəns] n.	麻烦, 不方便之处

### 实战应急句型

### Sentence Patterns

- ☆ Who is speaking, please?  
请问您是哪一位?
- ☆ This is Bill Brown speaking.  
我是比尔·布朗。
- ☆ May I speak to Mr. Lee, please?  
请问李先生在吗?

- ☆ Is Mr. Smith available, please?  
请问史密斯先生在吗?
- ☆ I am afraid he's not in right now. May I take your message?  
对不起,他刚好不在,您有什么要转达的吗?
- ☆ Hold the line, please.  
请稍等!
- ☆ I want to make an appointment with Mr. Brown.  
我想和布朗先生预约一下见个面。
- ☆ I was wondering if you would like to arrange an appointment with Mr. Smith for me.  
我想能否安排一下我和史密斯先生的会面。
- ☆ I just call to confirm our appointment at 9:00 a.m. on July 1st.  
我打电话就想确认一下我们7月1日9:00的约会。
- ☆ On behalf of our president I invite you to visit China at the time convenient to you.  
我代表总裁请您在您方便的时候访问中国。
- ☆ I was wondering what time would be the most convenient for me to visit you.  
什么时候方便我登门拜访啊?
- ☆ I have a very tight schedule tomorrow.  
我明天安排得很紧。
- ☆ Let me check my schedule. Please hold on.  
我查一下时间表,请稍候。
- ☆ What time will be fine for you then?  
那您何时方便呢?
- ☆ May I take down your phone number, please?  
请问我可以记一下您的电话号码吗?
- ☆ I'll have him return your call.  
我会叫他回电话给你。

## Dialogue 1

**Black** 打电话给 *Mr. Brown*, 想和他预约见面。

Operator: Hello, Far East Oil Tools Ltd.. May I help you?

Black: Hello, may I speak to Mr. Brown?

Operator: Mr. Brown? May I ask who is calling?

Black: This is Black. I'm calling on behalf of ABC Company.

Operator: I am afraid he's not in right now. May I take your message?

Black: Okay, I've just arrived from New York. Please let him know that I want to make an appointment with him.

Operator: No problem, I will let him know then.

Black: Thank you for your help.

Operator: You are welcome.

Black: Bye.

Operator: Bye now.



接线员：你好，远东石油工具有限公司，我能帮您什么忙吗？

布莱克：你好，请找一下布朗先生。

接线员：布朗先生？请问您是哪一位？

布莱克：我是布莱克。我代表 ABC 公司打电话。

接线员：对不起，他刚好不在，您有什么要转达的吗？

布莱克：是这样的，我刚从纽约来，我想和布朗先生预约见个面，麻烦您转告一声。

接线员：好的，我会转告他的。

布莱克：谢谢。

接线员：不客气！

布莱克：再见。

接线员：再见。

Smith 打电话想和 Johnson 预约谈谈代理协议的有关事宜。

Johnson: Hello, Michael Johnson speaking.

Smith: Good morning, Mr. Johnson. This is Tom Smith.

Johnson: Good morning, Mr. Smith. It's been a long time!  
So how have you been these days?

Smith: As busy as before, as you know. What about you?

Johnson: Just so-so.

Smith: I want to make an appointment with you. Actually I would like to talk with you about our business. So I was wondering what time would be the most convenient for me to visit you.

Johnson: Okay, Let me check my schedule. Please hold on.

Smith: Okay.

Johnson: Could you come in around 10 o'clock tomorrow morning?

Smith: All right, see you then.

Johnson: Make sure you come. I'm looking forward to seeing you. Bye.

译文

约翰逊：你好，我是迈克尔·约翰逊。

史密斯：早上好，约翰逊先生。汤姆·史密斯。

约翰逊：早上好，史密斯先生。好久不见！别来无恙啊！

史密斯：还是那么忙，你呢？

约翰逊：还行吧。

史密斯：我想和你预约一下，准备谈谈我们生意上的一些事情，什么时候方便我登门拜访啊？

约翰逊：好的，我查一下时间表，请稍候。

史密斯：好。

约翰逊：你看明天上午 10 点左右过来怎么样？

史密斯：好的，到时见。

约翰逊：记得来啊！我期待你的光临。再见。

**Wang** 由于要出差不能赴约,他给 *Peter* 打电话变更约定。

**Wang:** Mr. Peter, I hope I'm not disturbing you.

**Peter:** No, not at all.

**Wang:** I'm sorry to inform you that I have to cancel our appointment. You know, something unexpected has come up. I have to fly to Shanghai to cope with it at once.

**Peter:** Well, that happens! That's all right.

**Wang:** I suggest that you talk the matter over with my colleague Miss Zhang Fang if you like.

**Peter:** Well, that would be most helpful because the matter is very urgent.

译文

王: 彼得先生, 希望没有打扰您。

彼得: 不, 没事。

王: 很抱歉, 我想通知您我不得不取消我们的约会。  
因为我有急事要立即飞往上海去处理。

彼得: 好的, 这是常有的事, 我能理解。

王: 如果您愿意, 我建议您和我的同事张芳小姐谈。

彼得: 嗯, 这很好, 因为这件事很紧迫。

**Alice** 由于有紧急公务不能赴约, 他给 *David* 打电话取消约会。

**Alice:** I'm terribly sorry to inform you that I have to cancel the appointment, because I have something urgent.

**David:** It doesn't matter.

**Alice:** Can we make it another time?

**David:** Let's say 3:00 p.m. tomorrow, all right?

Alice: It's a date. Sorry again for the inconvenience caused by us.

译文

爱丽丝：十分抱歉，我不得不取消约会，因为我有紧急公务。

大卫：没关系。

爱丽丝：其他时间行吗？

大卫：那么，明天下午三点行吗？

爱丽丝：那就说定了。对此造成的不便再次深表歉意。

## Tips 谈判应急点金

1、在西方国际商务交往中，人们在拜访他人之前一定要事先与即将拜访的人预约，打个招呼，征求对方同意后再按时拜访。电话约定不必说得太细，只要讲清自己的身份，告诉他大概的时间和事项即可。一般来说，预约时间可提前一周，如特别重大的事情，须提前半个月甚至一个月。

2、拨打国际商务电话预约时应注意时差。打电话前要弄清楚地区时差以及各国工作时间的差异，不要在休息日打电话，以免影响他人休息，除非你了解对方的生活习惯。一般不要在早上八点之前或晚上九点以后给客户打电话，中午也要注意对方的休息。即使客户已将家中的电话号码告诉你，也尽量不要往家中打电话。

3、接电话的礼仪最重要的就是第一印象。一拿起电话，应礼貌地问候一声“Good morning”(早上好)或“Good afternoon”(下午好)，并报出自己的单位、部门或个人的名字，一气呵成。用英语接电话时，不能使用“Hello, hello...(喂喂)”，这是十分不礼貌的。“Hello”只能用一次。为了避免对方尴尬，可主动说：



**What can I do for you? 能为你效劳吗?**

**Is there anything I can do for you? 有什么可以效劳的吗?**

**May I know who is speaking? 请问您是哪位?**

4、如果打电话要找的人由于某些原因不在,接电话者不能简单地说一声“**He is not in. (他不在)**”就挂上电话,一定要留下口信,以展示公司良好的文化和个人素质,也便于将来主动联络。礼貌的回答会给对方留下美好的印象。如:

**Sorry, he's away for a few days. Can I take a message?**

抱歉,他这几天不在。我能帮您转达吗?

**Unfortunately, she's out on business. Any message for her?**

她不巧出差了,有口信给她吗?

**Would you like to leave a message?**

您想留个口信吗?

5、如果临时有事,无法如期赴约,这时候应该及时通知对方。打电话变更约定时,首先应致歉,陈述取消约定的原因,然后请对方安排一个时间。在对方接受了你的请求并安排约会时间后你要向其致谢。