



王冬梅 马瑞雪 高 鹏◎主编

成功



职场英语口语

求职有方 + 营销有术 + 售后服务 + 请假事由 + 管理漏洞 + 团队合作 + 售后服务

OFFICE ENGLISH

网上求职 完美简历 有备无患 面试着装 沉着应对 建立联系 展示会上 广告宣传
 巧妙推销 确认信息 转达信息 产品代理 招待客户 处理危机 送货上门 上门安装
 售后服务 售后调查 提出辞呈 请求推荐 申请加薪 讨论工作



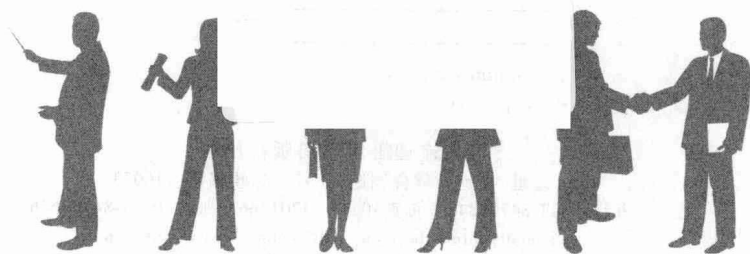
大连理工大学出版社
 DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS



赠高清超长外籍专家
 朗读MP3录音光盘

成功 职场英语口语

OFFICE ENGLISH



大连理工大学出版社
DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

成功职场英语口语/王冬梅,马瑞雪,高鹏主编.
—大连:大连理工大学出版社,2010.6
ISBN 978-7-5611-5550-9

I. ①成… II. ①王… ②马… ③高… III. ①英语—
口语 IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 084796 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 传真:0411-84701466 邮购:0411-84703636
E-mail:dutp@dutp.cn URL:http://www.dutp.cn
大连日升印刷有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

幅面尺寸:168mm×235mm	印张:21	字数:512 千字
附件:MP3 光盘一张		印数:1~5000
2010 年 6 月第 1 版		2010 年 6 月第 1 次印刷

责任编辑:张婵云 责任校对:李明坤 彭 英
封面设计:柏拉图创意机构

ISBN 978-7-5611-5550-9

定 价:35.00 元

前言

《成功职场英语口语》一书编写的理念是注重语言学习的交际性、实用性、社会性及广泛性。现在越来越多的人都明白了这样一个道理：掌握一门语言不是老师手把手教出来的，也不是有限的课堂时间所能完成的，而主要还是“做中学”，即用语言做事，在做的过程中学会使用语言。学习语言的另一个关键因素是坚持不懈的积累，这一点需要有语言学习的动力和一定的毅力。帮助你强化学习动力和毅力的手段之一就是为你设计一个有效的学习日程及策略，本书的策略是情景多而每个情景的内容不多，学习者可以每天挤出一点时间完成一个情景，通过不同情景和不同话题的交际训练，掌握在特定的情景下一定量的基本表达。

本书共有44个话题，在每个话题下，又分别设有5个不同的交际情景，比如，“应对投诉”的情景下设有“耐心倾听”、“退货赔偿”、“更换商品”、“真诚致歉”和“拒绝赔偿”。全书共有220个交际情景。每个情景设有“今日对话”、“情景再现”、“语境快递”、“应急典句”和“词语锦囊”五个小板块。该书的范围广泛，话题具体，情景多样，内容丰富，项目齐全。有知识、技能、策略、功能等全方位引导训练。但愿通过本书的交际训练不仅使你增强“想学、能学、会学、坚持学”的信心，还为你扩展更宽的语言交际领域奠定基础。

书中难免会有疏漏之处，望读者批评指正。

编者

2010年4月

目录

1	求职有方	1
1.	Hunting for a job on the Internet 网上求职	1
2.	Perfect resume 完美简历	2
3.	Preparing for possible questions on the Internet 有备无患	4
4.	Dressing in an interview 面试着装	5
5.	Staying calmly 沉着应对	6
2	初来乍到	9
1.	Introducing yourself 自我介绍	9
2.	Welcoming newcomers 欢迎新人	10
3.	Cleaning the office 打扫卫生	12
4.	Showing you around 熟悉环境	13
5.	Thoughtful reminding 温馨提示	14
3	领导有方	16
1.	Compliment 赞美员工	16
2.	Criticism 直言相劝	17
3.	Material award 物质奖励	19
4.	Proper promotion 适度提拔	20
5.	Hearing both sides 兼听则明	22
4	设备使用	24
1.	Using copiers 用复印机	24
2.	Using projectors 用投影仪	25
3.	Using electrographs 用传真机	26
4.	Using printers 用打印机	28
5.	Using scanners 用扫描仪	29



5	同事之间	31
	1. Unselfish help 无私帮助	31
	2. To err is human 人非圣贤	32
	3. A caring co-worker 奉献爱心	33
	4. Being open 推心置腹	35
	5. Sincere congratulations 真挚祝贺	36
6	出差事宜	38
	1. Travel regulations 出差制度	38
	2. Business trip schedule 出差路线	39
	3. Booking an airplane ticket 预订机票	41
	4. Reserving a hotel 预订宾馆	42
	5. Business trip partner 差旅伙伴	43
7	接待客户	45
	1. Meeting at the airport 机场迎接	45
	2. Arranging negotiation 安排洽谈	46
	3. Banqueting customers 宴请客户	47
	4. Going sightseeing together 陪同观光	49
	5. Seeing off the guest 送别客户	50
8	拒绝订单	52
	1. Big order 订单过大	52
	2. Small order 订单过小	53
	3. Poor credit 信誉不佳	55
	4. Out of stock 没有库存	56
	5. Little profit 利润过低	57
9	员工待遇	60
	1. Conditions of housing 住房条件	60
	2. Endowment insurance 养老保险	61
	3. Owning shares 享有股份	63
	4. Paid vacation 带薪假期	64
	5. Overtime compensation 加班工资	65



10	居安思危	67
	1. Improving products 改进产品	67
	2. Recruiting talents 招聘人才	68
	3. Exploring the market 开拓市场	70
	4. Safety hidden trouble 安全隐患	71
	5. Guarantying the quality 保证质量	73
11	管理漏洞	75
	1. Working laxly 工作涣散	75
	2. Wandering online 网上小差	76
	3. Working dilatorily 行动迟缓	78
	4. Asking for leave frequently 频频请假	79
	5. Being absent for no reason 无故旷工	80
12	售后服务	82
	1. Home delivery 送货上门	82
	2. On-site installation 上门安装	83
	3. After-sales maintenance 售后维修	84
	4. After-sales research 售后调查	86
	5. Proper disposition 妥善处理	87
13	后勤服务	89
	1. Dinning hall for staff 职工餐厅	89
	2. Company bus 通勤班车	90
	3. Visiting the injured clerk 工伤探望	91
	4. Collective tourism 集体旅游	93
	5. Office accommodations 办公用品	94
14	商务出国	96
	1. Accepting invitation 接受邀请	96
	2. Passport application 办理护照	97
	3. Checking in at the airport 机场通关	98
	4. Meeting guests at the airport 机场迎接	100
	5. Arriving at hotel 入住宾馆	101



15	应对投诉	103
1.	Listening patiently 耐心倾听	103
2.	Getting a refund 退货赔偿	104
3.	Replacing products 更换商品	106
4.	Apologizing sincerely 真诚致歉	107
5.	Refusing to compensate 拒绝赔偿	108
16	商务会议	110
1.	Sending invitation 发出邀请	110
2.	Schedule of conference 会议日程	111
3.	Conference agenda 会议议程	113
4.	Presiding over a meeting 主持会议	114
5.	Meeting minutes 会议纪要	116
17	洽谈途径	118
1.	Emails 电子邮件	118
2.	Communicating by phone 电话沟通	119
3.	By fax 借助传真	120
4.	Net meeting 网络会议	122
5.	Meeting guests in person 面见客户	123
18	服务保障	125
1.	Legal adviser 法律顾问	125
2.	Financial adviser 财务顾问	126
3.	Consulting firm 咨询公司	128
4.	Product agent 产品代理	129
5.	House agent 房屋中介	131
19	电话交谈	133
1.	Introducing oneself 自报家门	133
2.	Confirming information 确认信息	134
3.	Dial the wrong number 打错电话	135
4.	Conveying information 转达信息	137
5.	Subtle ending 巧妙结束	138



20	请假事由	140
	1. Asking for leave beforehand 提前请假	140
	2. Feeling bad 身体不适	141
	3. Attending a wedding ceremony 参加婚礼	143
	4. Illness of family members 家人生病	144
	5. Leaving for learning driving 学车请假	145
21	介绍公司	147
	1. Scope of business 经营范围	147
	2. Featured products 特色产品	148
	3. The history of a company 公司历史	150
	4. Scale of a company 公司规模	151
	5. Yearly turnover 年营业额	153
22	办公闲聊	155
	1. Talking about the boss 谈论老板	155
	2. Feeling depressed 心情郁闷	156
	3. Tidbits 花边新闻	157
	4. Hobbies 业余爱好	158
	5. Removing the misunderstandings 解除误会	160
23	营销有术	162
	1. Establishing relationship 建立联系	162
	2. At the show 展示会上	163
	3. Advertisement 广告宣传	165
	4. Salesmanship 巧妙推销	166
	5. Sales promotion activities 促销活动	168
24	面对上司	170
	1. Bringing up resignation 提出辞职	170
	2. Asking for recommendation 请求推荐	171
	3. Asking for a raise 申请加薪	173
	4. Differing in opinions 意见分歧	174
	5. Discussing work 讨论工作	176



25	如何说不	178
	1. Decline an invitation 拒绝邀请	178
	2. Decline help 拒绝帮助	179
	3. Advance a disagreement 提出异议	180
	4. Show aversion 表达厌恶	181
	5. Face up to harassment 面对纠缠	182
26	面对压力	185
	1. Make self-evaluation 自我评估	185
	2. Make complaints 发发牢骚	186
	3. Relationship between co-workers 同事关系	187
	4. Understanding on life 感悟人生	188
	5. Release pressure 释放压力	189
27	加班加点	191
	1. Could you work overtime? 请求加班	191
	2. Complain about extra work 抱怨加班	192
	3. Still working 加班进行中	193
	4. Evaluation about one's work 自我评定	194
	5. Employer's evaluation 老板评定	195
28	勇担责任	197
	1. One's responsibility 责任内容	197
	2. Report the result 汇报结果	198
	3. In charge of ordering 负责订货	199
	4. Entertain clients 招待客户	200
	5. Deal with crisis 处理危机	201
29	“百”手起家	203
	1. Search for opportunities 挖掘机会	203
	2. Collect information 收集信息	204
	3. Look for capital 寻找资金	205
	4. Launch press conference 开发布会	206
	5. Establish brands 建立品牌	207



30	职责描述	209
1.	One's responsibility 个人职务	209
2.	Describe responsibility 描述责任	210
3.	Others' responsibility 他人职务	211
4.	Social responsibility 社会职责	212
5.	Clarify one's responsibility 明确职责	213
31	解决争端	215
1.	How to demand compensation 如何索赔	215
2.	Leave it to arbitration 选择仲裁	216
3.	Mediation 进行调解	217
4.	Cargo disputes 货物纠纷	219
5.	Contract disputes 合同纠纷	220
32	出国培训	222
1.	Ask for training 请求培训	222
2.	Provide opportunities for training 提供培训	223
3.	Aims of training 培训目的	224
4.	Weight the advantage and disadvantage 权衡利弊	225
5.	Content of training 培训内容	227
33	内部沟通	228
1.	Ask for suggestions 征求建议	228
2.	Ask for complement 寻求补充	229
3.	Expectations from one's employer 要求下级	230
4.	ask for instruction 询问上级	231
5.	Ask for leave 请假事宜	232
34	投资事宜	234
1.	Make a plan 制定计划	234
2.	Investment analyses 投资分析	235
3.	Advance strategies 提出策略	236
4.	Advance disagreement 反对意见	237
5.	Make commitment 做出承诺	238



35	业务洽谈	240
1.	Establish relationship 建立关系	240
2.	Potential for business 询问买卖	241
3.	Volunteer one's service 毛遂自荐	242
4.	Conditions for trade 贸易条件	243
5.	Ask for discount 提供优惠	245
36	公司预算	247
1.	Introduction to budget 预算简介	247
2.	Content of budget 预算内容	248
3.	Procedure of making a budget 预算程序	250
4.	Evaluate one's performance 衡量业绩	251
5.	Check budget 复查预算	252
37	业绩评定	254
1.	What's performance evaluation? 评定简介	254
2.	3W in evaluation 评定3W	255
3.	Elements considered in evaluation 评定因素	256
4.	Procedure of evaluation 评定步骤	258
5.	Face evaluation 面对评定	259
38	电子商务	261
1.	B to B 公司对公司	261
2.	B to C 公司对消费者	262
3.	C to C 客户对客户	264
4.	Business to Manager 企业对管理者	265
5.	Manager to Client 经理对客户	266
39	贸易程序	269
1.	How to make inquiry 如何询价	269
2.	How to make offer 如何报盘	270
3.	How to order 如何订货	271
4.	Ask for discount 要求折扣	272
5.	Terms of payment 付款方式	273



40	信息技术	275
	1. Office software 办公软件	275
	2. OICQ OICQ	276
	3. MSN MSN	277
	4. E-mail 电子邮件	279
	5. Fige IP messenger 飞鸽传书	280
41	团队合作	282
	1. Team spirit 团队精神	282
	2. Support from one's team 团队支持	284
	3. Efficient corporation 合作效率	285
	4. People-centeredness 注重个人	287
	5. Neglect cooperation 忽视合作	289
42	公司结构	291
	1. Advance suggestion on corporate structure 提出建议	291
	2. Different departments 不同部门	293
	3. Family business 家族企业	295
	4. Parallel management 平行管理	297
	5. Reconstruction 结构重组	299
43	工作计划	302
	1. Modify one's schedule 修改日程	302
	2. Deal with the unexpected 应对危机	303
	3. Coordination 协调安排	304
	4. Tight schedule 日程安排	306
	5. Change one's job 工作变动	307
44	市场调研	309
	1. Do research before take action 兵马未动, 调研先行	309
	2. Quantity analysis 定量分析	311
	3. General investigation 一般性调研	314
	4. Questionnaire 调查问卷	316
	5. Research on marketing strategy 营销策略调研	319

一、求职有方

1

Hunting for a job on the Internet 网上求职

今日对话。

A: Have you found a job?

B: Not yet.

A: Why not have a try online?

B: Good idea. I'll have a try.

A: 你找到工作了吗?

B: 还没有。

A: 为什么不上网试试?

B: 好主意。我会试试。

情景再现

Catherine: Have you found a job?

Henry: Not yet. It's quite hard during the financial crisis.

Catherine: Why not have a try online?

Henry: Good idea. But I don't know the web site.

Catherine: 51job.com is a large human resource service website.

Henry: Then what can I do with that?

Catherine: You can e-mail your resume to REG_INFO@51job.com.

Henry: Good idea. I'll have a try.

凯瑟琳: 你找到工作了吗?

亨利: 还没有。经济危机期间找工作很难。

凯瑟琳: 为什么不上网试试?

亨利: 好主意。但我不知道网址。

凯瑟琳: 51job.com是一个很大的人力资源服务网站。

亨利: 那我又能用它做什么呢?

凯瑟琳: 你可以把你的简历发送到REG_INFO@51job.com.

亨利: 好主意。我要试试。

快速

✎ 获取招聘信息的途径: the employment agencies 劳务中介; job fairs 招聘会; use a search engine 使用搜索引擎; the want ads in the newspaper 报纸上的招聘广告。

✎ interviewer 是面试官, interviewee 是面试者, 即求职、被面试的人。resume 指简历, 另外一种说法是CV, 即curriculum vita



应急典句

Have you tried hunting for a job on the Internet?

Are there any vacancies?

There is an opening for a cook.

Go and see whether there is something that you're qualified for.

Why don't you take a chance on that?

你尝试在网上找工作了吗?

有空缺的岗位吗?

有一个空缺的厨师岗位。

看看是否有你能胜任的工作。

为什么不试一试呢?

词语锦囊

consultant 顾问, human resource manager 人力资源部经理, sales manager 销售经理, electronic and information engineering 电子信息工程, humanities and social sciences 人文科学, public administration 公共管理, applied mathematics 应用数学

2

Perfect resume

完美简历

今日对话

A: Can you give me some advice on how to write a resume?

B: First, introduce yourself well and highlight those fields you are good at.

A: Any other opinions?

B: Don't be verbose and write the information about you on one page.

A: 你能给我提一些如何写简历的建议吗?

B: 首先, 做好自我介绍, 强调那些你擅长的方面。

A: 还有别的建议吗?

B: 写简历不能啰嗦, 把相关信息写在一页纸上。

情景再现

Michael: Are you writing a resume, Susan?

Susan: Yes. Can you give me some recommendations?

Michael: First introduce yourself well and highlight those fields you are good at.

Susan: What language should I use to

迈克: 苏珊, 你在写简历吗?

苏珊: 是的, 你能给我提些建议吗?

迈克: 首先, 你做好自我介绍, 强调那些你擅长的方面。

苏珊: 我应该用什么语言写简历呢?



write a resume?

Michael: If you want to join some foreign companies, you have to prepare an English resume.

Susan: Any other opinions?

Michael: Don't be verbose.

Susan: How many pages should my resume contain?

Michael: If possible, write the information about you on one page. If you had to read 50 resumes, would you bother to look at the second page?

迈克: 如果你想加入外企, 你必须准备一份英文简历。

苏珊: 还有其他建议吗?

迈克: 写简历不能啰嗦。

苏珊: 简历应该写多少页?

迈克: 如果可能, 把信息写在一页纸上。如果你不得不读完50份简历, 你会不嫌麻烦地去读第二页吗?

职场快递

应聘者应该有的放矢地针对你选择的公司对简历做不同的调整。写简历应陈述有利信息以争取成功机会, 还需写明相应的教育背景、工作经历以及技术水平, 但简历忌讳太长、啰嗦, 要简明扼要。

应急典句

Have someone with a critical eye proofread the resume.
Obtain permission in advance from people you intend to use as reference.

Explain what you need to say about yourself as briefly as possible.

Have your resume updated according to the company you're applying to.

Keep good eye contact with the interviewer is necessary.

让眼光犀利的人校对简历。

提前获得你打算提供为介绍人的人同意。

尽量简练说明必要的本人情况。

根据你所申请的公司修改你的简历。

与面试官保持良好的眼神交流是必要的。

词语锦囊

recruitment 招聘, job hunter找工作的人, job applicant 求职者, candidate 应聘者, teamwork 团队合作, fringe benefits 附加福利, brain gain 人才引进, the talent flight 人才流失



3

Preparing for possible questions on the Internet 有备无患

今日对话。

A: I have an interview to go tomorrow. I'm a little upset.

B: Don't worry. We can brainstorm the possible questions.

A: Any other opinions?

B: Know your resume, especially your weaknesses.

A: 我明天有一个面试。有一点心烦意乱。

B: 别担心，我们可以一起想想可能会提哪些问题。

A: 还有别的建议吗？

B: 熟悉你的简历，特别是你的弱项。

情景再现

John: Why are you so upset, Mary?

Mary: I have an interview to go tomorrow.

John: You are great. Congratulations to you.

Mary: But I really don't know what questions are waiting for me.

John: Don't worry. We can brainstorm the possible questions.

Mary: You are really very helpful. What are the most frequently asked questions?

John: Questions like "Why do you think you are qualified for the job?"

Mary: Any other opinions?

John: Know your resume, especially your weaknesses. Prepare to defend them.

约翰: 玛丽，你为什么这么心烦意乱？

玛丽: 我明天有一个面试。

约翰: 太棒了，祝贺你！

玛丽: 但我真不知道什么样的问题在等着我。

约翰: 别担心，我们可以一起想想可能会提哪些问题。

玛丽: 你真是乐于助人。最经常问的问题是什么呢？

约翰: 像“你为什么认为你能胜任这项工作？”这样的问题。

玛丽: 还有别的建议吗？

约翰: 熟悉你的简历，特别是你的弱项。准备为之辩解。

附赠 快递

☞ **qualify** 作动词，表示“使具有资格”，用于被动时，be qualified to do或 be qualified for doing sth能胜任（某项工作）

☞ **strengths and weaknesses** “优缺点”，还可以说成 **advantages and disadvantages**

应急典句

What contributions can you make to the company?

I've been long enough in this job and I'm going to have a shift to a new job.

你能对我们公司做出什么贡献？

这项工作我做得太久了，准备换一个新工作。