

商务英语白骨精 ③
商海博弈·知性表达



商务英语 职场王

[美] Amanda Crandell Ju 著 巨小卫 译

美国联邦政府商务人士指导，职场人气王历练心得！

10项全能技巧，50个职场主题，深入职场商海第一线，从优秀走向卓越！



A Guide to the Way People
Actually Talk, Write, and Do Business

陕西师范大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商务英语职场王 / (美) 朱 (Ju. A. C.) 著; 巨小卫译. — 西安: 陕西师范大学出版社, 2010. 5
ISBN 978-7-5613-5120-8

I. ①商… II. ①朱…②巨… III. ①商务—英语 IV. ①H31

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第074962号

图书代号: SK10N0351

上架建议: 畅销书·英语学习

商务英语职场王

著 者: (美) Amanda Crandell Ju

译 者: 巨小卫

责任编辑: 周 宏

特约编辑: 辛 艳 刘宇圣

封面设计: 利 锐

版式设计: 李 洁

出版发行: 陕西师范大学出版社

(西安市陕西师大120信箱 邮编: 710062)

印 刷: 北京嘉业印刷厂

开 本: 787×1092 1/16

字 数: 420千字

印 张: 25

版 次: 2010年6月第1版

印 次: 2010年6月第1次印刷

ISBN 978-7-5613-5120-8

定 价: 39.80元

商务英语白骨精 ③
商海博弈·知性表达

商务英语 职场王

A Guide to the Way People
Actually Talk, Write, and Do Business

陕西师范大学出版社

前言

您手上拿的这本书有别于以往任何一本商务英语书。之所以说它独一无二，是因为这里面全都是真实的商务世界的英语口语。书中列举的表达技巧，能够帮助时下中国的职场人和西方世界的同行们自如地交流。这本书着眼于实用技能，在学习中您会发现，您所提高的不仅仅是英语表达能力，还有商务技巧，从而让您的生意做得更好。

50个商务主题中每个都包括常用短语、文化、商业理念以及主题词汇，最后以实景对话的形式将您所学到的都应用于实践。最重要的是，所有内容都能现学现用，兼具实用性和简明性于一体。So，商务技巧和英语能力齐头并进就这么简单！

除了实务部分，“商务词汇”部分囊括了商务场合最基础、最常用的词汇。您也可以通过“商务礼仪十大要诀”来了解一些和西方人做生意的学问。此外对于初学者来说，最有价值的要数“商务口语300句”了，这部分是不同商务场合英语短语的全面集合。您再也没必要对无法用英语自如表达而感到郁闷了。



您既可以提高口语，又能在生意上取得成功，一举两得，何乐而不为呢？如果您恰好在寻找一本能够赋予您这种力量并使您取得进步的书，那就不用再找了……您手上的这本就是。

祝您好运！

Amanda Crandell Ju

巨小卫

笔者想借此机会感谢为本书提供特别帮助的人：Linda Crandell Mansfield, 巨小兵, Alvin Crandell, Dorina Tambllyn 和 Charity Yulan Ju。

目录

Contents

①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩

商务词汇 Business Vocabulary

- 010 · 公司部门名称 Company Department Designations
- 010 · 官制名称 Addressing a Supervisor
- 011 · 财务类词汇 Financial Terms
- 011 · 办公用品名称 Office Equipment
- 012 · 计算机常用词汇 Common Computer Terms
- 012 · 网络常用词汇 Common Internet Terms
- 013 · 行业名称 Industries and Career Fields
- 014 · 政治词汇 Political Terms
- 015 · 餐饮词汇 Food and Beverages
- 015 · 旅行词汇 Travel

①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩

商务礼仪十大要诀 Ten Keys to Good Business Etiquette

- 018 · 会议 Meetings
- 019 · 电话 The Phone
- 019 · 电子邮件 E-mail
- 020 · 打断 Interruptions
- 020 · 客户、顾问和新雇员 Guests, Consultants and New Employees
- 021 · 赞赏和认可 Appreciation & Credit
- 021 · 着装和形象 Dress & Appearance

- 021 · 社交 Social Settings
- 021 · 引荐介绍 Introductions
- 022 · 西餐就餐礼仪 Western Table Manners
- 022 · 总结 Conclusion

⑩①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩

商务日语300句 Business Spoken English—300 Sentences

- 024 · 好消息与坏消息 Sharing Good News and Bad News
- 025 · 表达需求与应答 Expressing and Responding to Demands
- 026 · 发表意见与应答 Expressing and Responding to Opinions
- 027 · 赞成与反对 Agreeing and Disagreeing
- 028 · 满意与不满 Expressing Satisfaction and Dissatisfaction
- 029 · 邀请与接受、拒绝 Making, Accepting and Declining
Invitations
- 030 · 推荐与建议 Giving Suggestions and Recommendations
- 031 · 埋怨与指责 Complaining and Criticizing
- 031 · 道歉与应答 Making and Accepting Apologies
- 032 · 感谢与应答 Giving and Receiving Thanks
- 033 · 赞誉与祝福 Giving Praise and Blessings
- 034 · 误会与解释 Dealing with Miscommunications
- 035 · 不同程度的肯定 Expressing Varying Degrees of Certainty
- 036 · 表达可能性 Expressing Possibility

⑩①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩

掌握电话技巧 Telephone Skills

- 038 · 接听电话 Answering the Phone

- 044 · 让对方等候 Placing the Caller on Hold
- 052 · 筛选来电 Screening Calls
- 059 · 留言 Taking Messages
- 065 · 打电话 Placing a Call
- 072 · 转接电话 Transferring Calls

⑩①②③④⑤

熟悉办公事务 In the Office

- 082 · 通知 Making Announcements
- 089 · 转达消息 Conveying Information
- 096 · 确认 Making Confirmations
- 102 · 汇报工作 Reporting on Work
- 108 · 安排约见 Booking Appointments
- 115 · 安排上司行程 Creating an Itinerary for the Boss
- 122 · 订购办公用品 Ordering Office Supplies
- 128 · 讨论办公设备 Discussing Office Equipment
- 134 · 填写表格 Filling out Forms
- 141 · 正式会议的程序 Formal Meeting Procedure
- 150 · 和同事建立良好关系 Building Relationships with Coworkers
- 157 · 和领导讨论问题 Discussing Concerns with Superiors

⑩①②③④⑤⑥

高效组织会议 Meetings and Interviews

- 166 · 设计议程表 Designing an Agenda
- 174 · 有效地开场 Starting a Meeting Effectively
- 182 · 集思广益 Team Brainstorming

- 189 · 提出一个论点 Presenting an Argument
- 196 · 让你的建议被采纳 Making Your Suggestion Heard
- 205 · 表达观点 Giving Opinions
- 211 · 赞同、反对和妥协 Agreeing, Disagreeing, and Compromising
- 218 · 有效地结束会议 Ending a Meeting Effectively

⑩①②③④⑤⑥⑦

拉近客户关系 Client Reception

- 228 · 首次和客户会晤 Meeting a Client for the First Time
- 235 · 交换名片 Exchanging Business Cards
- 241 · 交换礼物 Exchanging Gifts
- 247 · 寒暄 Making Small Talk
- 255 · 工作午餐 The Working Lunch
- 261 · 观光 Sightseeing
- 268 · 考察 工厂 Factory Tours
- 275 · 告别和致谢 Farewells and Thank

⑩①②③④⑤⑥⑦⑧

介绍自己和公司 You and Your Company

- 284 · 自我介绍 Introducing Yourself
- 292 · 介绍上司、同事和访客 Introducing Your Boss, Coworkers, and Visitors
- 300 · 介绍公司各部门 Introducing Company Departments
- 307 · 介绍你的公司 Describing Your Company

- 314 · 介绍一种新产品 Introducing a New Product
- 321 · 介绍你的服务 Describing Your Service

⑩项全能之⑨

成为谈判高手 Negotiation

- 330 · 区别对待人和事 Separating the People from the Problem
- 337 · 关注立场背后的利益 Focusing on the Interests Behind the Positions
- 344 · 创造双赢的选择 Inventing Options for Mutual Gain
- 351 · 使用独立的标准 Using Independent Standards
- 358 · 考虑最佳备选方案 Considering the Best Alternative

⑩项全能之⑩

潇洒做演讲 Presentations

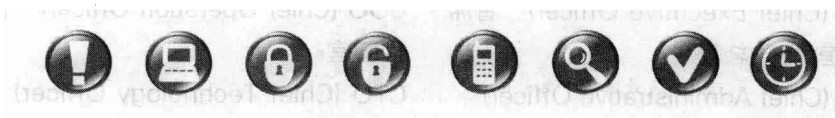
- 366 · 演讲当天 On the Day of Presentation
- 372 · 满怀信心的开端 Beginning with Confidence
- 380 · 组织论点 Organizing Your Points
- 386 · 用心回答问题 Handling Questions with Care
- 393 · 收尾有力 Concluding with Power



十项全能之一

商务词汇

Business Vocabulary



公司部门名称 Company Department Designations

accounting department 财务部	法律及合规部
administration department 行政部	logistics and supply chain department 物流和供应链部
budget department 预算部	management department 经理部
communications department 通讯部	marketing department 营销部
consumer affairs department 顾客 服务部	operations department 运营部
contract department 合同部	packaging engineering department 包装工程部
distribution department 经销部/物 流部	procurement department 采购部
engineering department 工程部	public relations department 公共关 系部
environmental department 环境部	purchasing department 采购部
finance department 财务部	quality department 品质部/质量部
franchise services department 特许 经营服务部	research and development department 研发部
government relations department 政府关系部	retail department 零售部
human resources department 人力 资源部	sales department 销售部
information technology (it) department 信息技术部	transportation department 交通/运 输部
legal and compliance department	wholesale department 批发部

官制名称 Addressing a Supervisor

CEO (Chief Executive Officer) 首席 执行官/行政总裁	COO (Chief Operation Officer) 首席 运营官
CAO (Chief Administrative Officer) 首席行政官	CTO (Chief Technology Officer) 首 席技术官
CFO (Chief Financial Officer) 首席财 务官/财务总监	president 董事长 vice-president 副董事长

director 主任/主管
co-director 助理主任/联合主任

assistant director 助理导演/局长

财务类词汇 Financial Terms

A.T.M. 自动提款机/自动柜员机
banknote 钞票, 纸币
borrow 借贷
budget 预算
cash dispenser 自动取款机
cashier 出纳
cash 现金
check 支票
coin 硬币

currency 流通, 货币
debt 债务
deposit 存款
donate 捐赠
exchange rate 汇率
fee 费用; 酬金
interest 利息
invest 投资

办公用品名称 Office Equipment

armchair 手扶椅
cabinet 柜子
computer screen 电脑屏幕
computer 电脑
copy 复印
correctional tape 修正胶带
cubical 办公隔间
desk 桌子
desktop 桌面; 台式电脑
drawer 抽屉
fax 传真
highlighter 荧光笔
ink jet printer 喷墨打印机
laptop 手提电脑

laser printer 激光打印机
monitor 显示器
office equipment 办公设备
office furniture 办公家具
operating system 操作系统
overhead projector 投影仪; 高架投影仪
paper cutter 切纸机
paper shredder 碎纸机
paperclip 回形针
printer 打印机
scanner 扫描仪
staple remover 起钉器
stapler 订书机

swivel chair 转椅
telephone 电话
typewriter 打字机

whiteout 修正液
windows 视窗
word processor 文字处理器

计算机常用词汇 Common Computer Terms



boot up 开机
browse 浏览
cable modem 电缆调制解调器; 缆
线数据机
cable 电缆
CD (compact disc) 光盘
connect 链接
copy 复制
cut 切断; 剪切
disconnect 断开
DVD player DVD播放器
Ethernet 以太网
hard drive 硬盘驱动器
HD DVD (high definition DVD) 高清晰DVD
home theater system 家庭影院
hook up 链接
install 安装

jack 插座
headphones 耳机
volume 音量
keyboard 键盘
memory reader 内存读卡器
monitor 显示器
mouse 鼠标
paste 粘贴
pixel 像素
plug in 插件; 插入
SD card 安全数码卡
speaker 音箱, 扬声器
Mp3 player Mp3播放器
surf 上网(冲浪)
switch off / on 关闭/打开
turn off / on 关掉/打开
unplug 拔去
update 更新

网络常用词汇 Common Internet Terms



blog 博客
browser 浏览器
chat rooms 聊天室
build a webpage/website 建立一个

网页/网站
chat with clients 和客户聊天
check email 查看邮件
cookie 窗体

dot com 网络公司	modem 调制解调器
download files 下载文件	MSN 微软信使聊天工具
E-mail 电子邮件	post a comment 张贴评论
follow a link 用户点击链接	post a video 发布视频
go on the Internet 上网; 进入互联网	scan for viruses 病毒扫描
go online 上网; 转到在线	search engine 搜索引擎
hyperlink 超链接	send E-mail 发邮件
install software 安装软件	shut down 停机; 关闭
instant messaging (IM) 即时信息	start up 启动
Internet connection 网络连接	surf the Internet 上网冲浪
ISP (internet service provider) 互联网服务供应商	the Internet 互联网
laptop computer 手提电脑	URL (webpage address) 网页地址
link 链接	web browser 网络浏览器
meet people online 在线遇见(人)	webpage 网页

行业名称 Industries and Career Fields

agricultural sciences 农业科学	consumer science 消费学; 消费科学
architectural design 建筑设计	cosmetology 美容学
art and design 艺术与设计	culinary arts 烹饪艺术
biology 生物; 生物学	engineering technology 工程技术
biomedical sciences 生物医学科学	engineering 工程; 工程学
broadcasting 广播	human resources 人力资源
business administration 工商管理	journalism 新闻业
chemical engineering 化学工程	law enforcement 法律实施; 执法
communication technology 通信技术	law 法律
computer programming 电脑编程	marketing 营销
computer sciences 计算机科学	medical professions 医疗职业
construction management 建筑管理; 施工管理	psychology 心理学
construction trades 建筑行业	public safety 公共安全
	religious studies and philosophy 宗教

学和哲学

sales 销售

social sciences 社会科学

teaching 教学

transportation 交通

政治词汇 Political Terms

bipartisan 两党的; 两党联立

bleeding heart 老好人

campaign 运动

caucus 领导班子; 决策委员会

checks and balances 制约与平衡

convention 公约

dark horse 黑马, 冷门

delegate 代表, 委员

demagogue 煽动者

fence mending 复交的

filibuster 阻挠议案通过

front burner 紧急事件, 第一时刻处理

GOP (grand old party) 共和党(老大大党)

grass roots 基层的, 民众的

ideology 意识形态

incumbent 现任

lame duck 即将卸任官员

left-wing 左翼

lobby 游说团体

machine politics 机器政治

McCarthyism 麦卡锡主义

muckraker 丑闻揭露者

photo-op 拍照

platform 政纲

political party 政党; 党派

poll 民意调查

pork barrel 议员为选民争取到的地方建设经费

primary 初级的

pundit 评论员

reactionary 反动的

red tape 繁文缛节

security 安全

silent majority 沉默的大多数

slate 板岩; 候选人名单

smoke-filled room 幕后政治妥协

spin 自旋; 塑造公众的方式看问题

swing vote 关键投票

餐饮词汇 Food and Beverages

fresh 新鲜的

off 变味的

expired 过期的

raw 生的; 生肉

ripe 熟的	four-course meal 四道菜餐
rotten 腐烂的	picnic 野餐
tough 硬的	snack 零食; 快餐; 小吃
undercooked 未煮熟的	TV dinner 冷冻快餐, 速冻食品
unripe 未熟的	bite 咬
hot 烫的, 热的	chew 咀嚼
mild 软的	swallow 吞咽
salty 咸的	heat 加热
savory 美味	poach 水煮
sickly 令人作呕的	roast 烤
sour 酸的	steam 蒸
spicy 辣的	stew 炖
stodgy 油腻的	bitter 苦的
sweet 甜的	bland 淡的
tasteless 淡的; 没有味道的	creamy 含奶油的; 奶油色的
barbecue 烤肉; 烧烤	crisp 脆的
buffet 自助餐	crunchy 酥

旅行词汇 Travel

accommodations 住宿	cart / wagon 旅行车
airplane 飞机	crash 撞车
airport 机场	drive 驾车, 开
arrival 抵达	east 东方
automobile 汽车	have an accident 出车祸
baggage 行李	journey 旅行; 旅程
bicycle 自行车	map 地图
boarding pass 登机牌	north 北方
book a hotel 预定酒店	port 港
car rental 汽车租赁	ride 乘; 骑
carry-on luggage 随身携带行李	road / way / path 路