

高等学校精品课程规划教材

**The Spoken Course
of Business English**

商务英语口语教程

主 编 战海林 于 兰



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

高等学校精品课程规划教材

商务英语口语教程

The Spoken Course of Business English

主 编	战海林	于 兰	
副主编	张 莉	刘亚珍	訾 薇
	岳 宏		
编 委	陈红波	朱振香	田 睿



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

内 容 简 介

本教程共 12 单元,涵盖了商务活动中基本的商务情景,包括打电话、邀请、会面、建立贸易关系、洽谈、投诉与理赔、招待、参观、感谢、道别、商务旅行、国际会展等。每单元分为 7 个模块:口语素材导入;相关背景简介;常用句型介绍;范文学习;模拟练习;口语小测验;热门口语考试介绍。

本教程适合普通高等学校商务英语专业师生及广大外贸工作者使用。

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

商务英语口语教程/战海林,于兰主编. —北京:北京理工大学出版社, 2010.8

ISBN 978 - 7 - 5640 - 3438 - 2

I. ①商… II. ①战…②于… III. ①商务 - 英语 - 口语 - 高等学校 - 教材 IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 139581 号

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010)68914775(办公室) 68944990(批销中心) 68911084(读者服务部)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 保定市中华美凯印刷有限公司

开 本 / 787 毫米 × 960 毫米 1/16

印 张 / 10

字 数 / 181 千字

版 次 / 2010 年 8 月第 1 版 2010 年 8 月第 1 次印刷

印 数 / 1 ~ 2000 册

定 价 / 25.00 元

责任校对 / 陈玉梅

责任印制 / 边心超

图书出现印装质量问题,本社负责调换

丛书编写委员会

主任委员：王盈秋

副主任委员：吕迎春 金郁 战海林 赵淑燕
钱福东

委员（以姓氏拼音为序）：

毕莹	陈红波	丁 嫜	杜文耸	高 衡
耿民	顾云龙	侯冠男	侯 玲	胡晓棠
黄超	黄明娇	黄迎新	纪 述	江 波
康伟	李丽丽	李凌云	李 涛	李雯艳
李熠妍	李永忱	梁 昕	刘德娟	刘艳妮
刘亚珍	刘 颖	栾 贺	罗桂萍	罗 颖
罗勇胜	孟广芬	牛 达	慕 颖	邵燕妮
苏琳	苏 欣	孙丽华	孙 岩	谭志明
唐冰然	王 健	王维佳	王 欣	冼昌艳
于 兰	岳 宏	岳 文	张春瑶	张 惠
张金龙	张 莉	张 爽	张 楹	张 薇
周 丹	周 密	朱振香		



改革开放的30年是中国敞开对外开放的大门,高速发展,逐渐融入世界经济,并在国际舞台上发挥越来越重要作用的30年。在这段历程中,中国加入世界贸易组织是一个重要的里程碑,极大地推动了中国经济与世界经济的接轨与融合。经济全球化的趋势迫切需要培养大批熟练掌握英语、精通商务知识、熟悉国际商务环境、善于跨文化交际的国际型、复合型商务人才。

商务人才的成功培养是诸多环节与因素共同发挥作用的结果,其中必不可少、至关重要的一环就是有一套目标导向正确、编写意图明确、选材新颖、针对性强、实用性强的高质量教材,因为教材是一切教学活动得以顺利开展的基础和前提。

本套教材在体系上分为商务英语基础课程教材,即《商务英语听力教程》《商务英语口语教程》《商务英语阅读教程》《商务英语翻译教程》《商务英语写作教程》等,和商务英语专业核心课程教材,即《国际贸易实务》《商务英语谈判》《国际贸易函电》《单证员实务》等,每本教材自成体系,整套教材又是一个有机的整体,形成了科学的商务英语教学体系。另外,本套教材不是封闭的系列,随着高校课程改革以及国家经济发展将不断推出新的书目。

本套教材体现了编写者努力将语言技能训练和商务知识学习有机融合的思路和理念,其宗旨是服务于复合型、应用型人才的培养。编写者们都是有着多年一线教学经验的资深教师,不仅熟悉英语教学的重点、难点,同时还具备丰富的商务贸易领域的专业知识。

本套教材在编写过程中得到了北京理工大学出版社的大力支持,在此表示衷心感谢。

丛书编写委员会



前言

随着中国经济的飞速发展和成功加入 WTO, 国际商务交流活动日益频繁。“中国离不开世界, 世界离不开中国”已成为广泛共识。在这样的时代大背景下, 英语作为国际交流中的主要语言之一, 其重要性越来越明显。中国社会、经济的飞速发展, 对英语教学发展提出了更高的时代要求。为适应 21 世纪中国经济突飞猛进的发展, 根据教育部最新精神, 高等院校将以培养高等技术应用型专门人才为根本任务, 即培养既懂专业领域知识又具有良好的英语语言运用能力的复合型人才。

本教程正是在上述前提下应运而生, 其编写本着“在各种商务情景下学习和运用英语, 通过英语提高商务知识和能力”的宗旨和“简单, 实用, 易懂, 易练”的原则。它以中国商务英语相关专业学生的实际情况为着眼点, 侧重于涉外商务活动中口语交际的基础知识, 囊括了商务英语对话中常见、常用的大量实例, 内容通俗易懂, 并配以大量简单、新颖、实用的对话练习, 让学生们在动中学、在练中记、在反复中把口语的短期记忆转化为永久记忆, 使学生们在真正走上工作岗位后, 能在对外商务活动中得心应手地运用学过的知识。

本教程共 12 个单元, 内容编排由浅入深, 涵盖了日常商务活动中基本的商务情景, 包括打电话、邀请、会面、建立贸易关系、洽谈、投诉与理赔、招待、参观、感谢、道别、商务旅行、国际会展等。每个单元围绕一个主题展开, 其编写又具体分为 7 个模块: ① 口语素材导入; ② 相关背景简介; ③ 常用句型介绍; ④ 范文学习; ⑤ 情景模拟练习; ⑥ 口语小测验; ⑦ 热门口语考试介绍。通过这些模块的学习, 培养学生在各种常见商务情景下的英语语言综合应用能力。最后一个模块的设定是为了满足学生口语应试的需要, 系统介绍了全国商务英语等级考试、BEC 英语口语、伦敦三一学院英语口语、雅思英语口语、新托福考试等的测试内容及答题技巧。本教程集知识性、实用



性、实践性、趣味性、科学性于一体，编写重点突出，内容新颖，简明扼要，科学有趣，易学易练。

本教程在编写过程中参考了大量的相关书籍和资料，在此一并表示感谢。另外，由于编者水平有限，加之时间仓促，书中难免有疏漏和不足之处，恳请专家和读者，尤其是高职一线的教师批评指正。

编 者





Unit 1	Making a Business Phone Call	1
Unit 2	Invitation	10
Unit 3	Meeting People	19
Unit 4	Establishing Business Relationship	34
Unit 5	Negotiation	43
Unit 6	Complaint and Adjustment	52
Unit 7	Entertainment	64
Unit 8	Showing Around	76
Unit 9	Expressing Thanks	86
Unit 10	Seeing Off	96
Unit 11	Business Travel	105
Unit 12	International Exhibition	117
	Suggested Answers to Simulated Exercises	128

Unit 1

Making a Business Phone Call

Objectives:

By the end of this unit, you should be able to:

- understand the etiquette and techniques of making a business phone call;
- master the useful expressions and sentence patterns in making a business phone call;
- carry out telephone conversations independently;
- get some extra information about oral tests.

Part 1 Warm-up Activities

Guess what they are talking about on the phone.

Picture 1

Tips:

make an appointment;
sales representative;
assistant manager;
sales contract;
terms of payment;
letter of credit;





packaging directions;
insurance

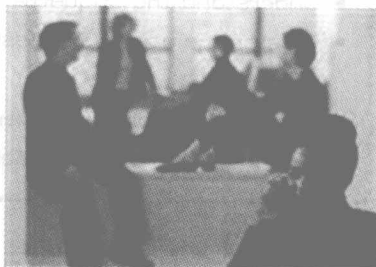
Picture 2

Tips:
sample;
evaluation;
unit price;
bottom price;
purchase;
place an initial order;
deliver goods



Picture 3

Tips:
arrange a meeting;
schedule;
entertainment;
negotiation;
settle



Part 2 Background Introduction

作为公司职员，常需打电话与人沟通，因此应该掌握打电话的学问。在你所有的电话中，更多的可能是商业电话，以下几点是接打商业电话的基本常识和礼仪。

接电话礼仪

1. “铃声不过三”原则

在电话铃声响起后，如果立即拿起，会让对方觉得唐突；但若在响铃超过三声以后再接听，则是缺乏效率的表现，势必给来电者留下公司管理不善的第一印象。

2. 规范问候语

在工作场合，接听电话时，首先应问候，然后自报家门。对外接待应报出单位名

称, 若接内线电话应报出部门名称。

3. 询问程序要正确

要找的人不在或不能接听电话时, 应先告知他要找的人不在, 再询问对方姓名。

4. 礼貌挂机

应在对方挂电话以后再挂电话, 以示尊重。

打电话礼仪

1. 确定合适的时间

尽量避开在对方忙碌或是休息的时间打电话。最好不要在星期一大早打电话, 因为周一对方要处理的公务也许会很多。也不要对方快要下班的前几分钟打电话。

2. 先自报家门

主动报出自己的姓名, 这是对对方的尊重。

3. 通话尽量简明扼要

做完自我介绍后, 应立即向对方讲明自己打电话的目的, 尽快结束交谈。在业务通话中, “一个电话最长3分钟”是通行的原则, 超过3分钟应改换其他的交流方式。

4. 礼貌挂机或询问联系方式

你要找的人不在时, 可以直接结束通话, 或向对方询问联系时间或其他可能联系的方式, 也可以请求留言。

Part 3 Useful Expressions & Sentence Patterns

1. 英语初学者的应急电话用语

Just a moment, please. 请稍等片刻。

Hold the line, please. I'll get an English speaker. 请别挂断, 我找一位会说英语的人来。

Hold on, please. I'll get someone to the phone. 请等一下, 我找个人来听。

I'm sorry, I don't speak English well. I'll have an English speaker call you back later. May I have your name and telephone number? 很抱歉, 我英语说得不好。我找位会讲英语的人稍后回电话给你。请留下您的姓名及电话号码。

2. 接电话的开场白

Good morning. This is Zhengtai Trading Company. May I help you? 早安。这里是正泰贸易公司。我能为您效劳吗?



Good afternoon. This is Da An Commercial Bank. What can I do for you? 午安。这里是
是大安商业银行。我能为您效劳吗?

Pioneer Electronics. This is Mary Wu speaking. 先锋电子。我是吴玛莉。

Hello. Overseas Sales Department. Daming Wang speaking. 喂, 海外营业部。我是王
大明。

Hello. This is the Wang residence. 喂, 这里是王公馆。

3. 请教对方的姓名

Who's calling, please? 您是哪位?

Who's that speaking, please? 请问是哪位?

4. 询问对方要找谁

Who do you want to talk / speak to? 请问找哪位?

Who would you like to speak with? 您找哪位?

The name of the person you are calling, please? 请问受话人的尊姓大名?

Who are you calling? 您要打给哪位?

5. 打电话者找的人是自己

This is Mike speaking. 我就是迈克。

This is me. 我就是。

You are speaking / talking to me. 我就是您要找的人。

6. 打电话者要找的人不在

He's out. / He's not here right now. 他出去了。

He's in a meeting right now. 他现在正在开会。

You've just missed him. / He's just stepped out. 他刚出去。

7. 询问对方是否要留言

Would you like to leave a message? 您要留言吗?

He's not available right now. Can I take a message? 他现在不在, 我可以帮你带个话
吗?

8. 记录对方留言

Q: Can I leave a message? 我可以留个话吗?

A1: Yes. Go ahead, please. 可以, 请讲。

A2: Of course. Hold on for just a second so I can grab a pen and paper. 当然, 稍等一
下, 让我拿下纸笔。

A3: Sure, if you can excuse me for just a second. Let me find a piece of paper to write
it down. 当然, 请您稍等片刻, 让我找张纸写下来。

9. 无法记录对方留言, 请求谅解

Q: May I leave a message? 我能否留个话?

A1: You know, my English is not that great, and I don't want to miss anything. Would you mind calling back later? I'm sorry. 我的英文不是非常好, 我不想漏掉任何信息。您介意稍后再打来吗? 我很抱歉。

A2: If you don't mind, could you please call back and leave a message on the answering machine? My English is not very good. 如果您不介意, 能否请您再打一次并在答录机上留言? 我的英文不是很好。

Part 4 Sample Dialogues

Dialogue 1

A: Hello!

B: Hello. Is that 9927986? I'd like to speak to Mr. Wang, please.

A: I'm sorry. Mr. Wang is out right now.

B: May I know when he'll be back?

A: I don't know, but he will certainly be back for lunch. This is his wife speaking. Can I take a message for him?

B: Thank you, Mrs. Wang. Please tell him to be at the airport one hour earlier tomorrow afternoon.

A: OK. I'll let him know as soon as he comes back. But, may I have your name, please?

B: This is Lin Ming. Thank you. Bye.

A: Good-bye.

Dialogue 2

A: Good morning.

B: Good morning. This is Li Gang speaking. I'm calling from New York of America.

A: How can I help you?

B: I'm trying to get connected with Mr. Chen. Is he available?

A: I'll just find out for you, sir. Hold on please. (*After a moment*) Hello, are you still there?



B: Yes.

A: Unfortunately, Mr. Chen is not available at the moment. Would you like to leave a message?

B: Yes, would you please tell him I called and ask him to call me when he comes back? My mobile phone number is 12937908263.

A: OK. I'll tell him. When is the suitable time to have him call you back?

B: Anytime. That's very kind of you.

A: You're welcome.

Dialogue 3

A: Hello, is this the China Mobile office?

B: Yes, it is. What can I do for you?

A: I want to change some services on my cell phone.

B: Please tell me the services you want to change.

A: I would like to cancel the 6 yuan SMS package and get the 10 yuan one instead.

B: Okay, your plan has been changed and will take effect next month.

A: Thanks.

Learning Focus

1. 接电话自报家门时不要说 "I'm...", 而应说 "This is ... speaking." 问对方是哪位时不要说 "Who are you?" 而应说 "Who's that speaking?"
2. take a message for sb. 为某人带口信
3. leave a message 留口信
4. hold on 不挂断电话, 等待
5. hang up 挂断电话
6. cell phone / mobile phone 手机, 移动电话

Part 5 Simulated Exercises

1. Complete the following dialogues.

(1) A: Hello. _____ (我想与……通话) Yolanda, please?

- B: _____ (我去叫他, 别挂机), please.
A: Thank you.
B: Sorry, but _____ (他现在不在).
A: _____ (您能转告他) Tom Gray called?
B: I'd be glad to.
- (2) A: Hello. _____ (我想与……通话) Miss Davis?
B: _____ (我去叫他, 别挂机), please.
A: Thanks.
B: She's not at her desk right now.
A: _____ (您能转告他) give Doug a call when she gets back? She has my number.
B: Sure.
- (3) A: Hello. Is Marie Ward there, please?
B: I'll see for you. _____ (请别挂机).
A: OK.
B: I'm afraid _____ (她现在不在).
A: Could you _____ (给她捎个口信), please?
B: Yes, of course.
- (4) A: Hello. Ticket Booking Center.
B: Hello. _____ (我想预订) a ticket to Tibet.
A: _____ (何时) do you want to travel?
B: This Friday, please. It's July 21st, right? I want a _____ (头等舱单程票), please.
A: Yes, July 21st. OK. What's your name, _____ (地址) and phone number?
B: David Smith at Rm. 508, Fanli Mansion, No. 19 Chaoyangmenwai Street, Chaoyang District, Beijing. My _____ (电话号码是) 13723237890.
A: OK. The ticket will be sent to you tomorrow.

2. Make dialogues with your partner according to the given situations.

- (1) Mary calls to speak to Mrs. James, but she is not in. Mary wants her to call back.
(2) Miss Li calls Holiday Inn to reserve a room for Mr. David Smith. State clearly detailed conditions and ask about the rate.



- (3) Mrs. Black calls a dentist's to make an appointment.
- (4) Wang Gang, a sales representative of ABC Trading Company, calls to set an appointment with Mr. Liu to talk about the sales contract.

Part 6 Oral Test

Discuss the following topics.

1. What are the advantages and disadvantages of the Internet?
2. Do you write e-mails? What's the difference between a letter and an e-mail?

Part 7 Extra Information

全国国际商务英语考试口试（一级）简介 I

《全国国际商务英语认证考试大纲》中对口语考试的语言交际能力要求为：“能够在日常接待、会议安排、产品描述、业务联系、价格磋商等商务活动中进行交流。表达清楚、流畅，能够很好地运用会话策略，准确表达意见、观点、情感等。”

一、口语考试题型和分值

序号	模块	形式	分值	时间 / 分钟	项目	题数	计分
4	口语	口试	50	12	口头作文	1	20
					商务句子口译 (汉译英)	2	10
					商务会话	1	20
					合计	4	50

二、评分标准

在口试的三个阶段中，考官从以下几个方面进行评分。

1. 语音语调
2. 流利程度

3. 语言表达的准确性及得体性
4. 商务知识运用的准确性, 商务概念的清晰程度
5. 交际能力
6. 举止

两位考官分别对被测试者的每一部分进行评分, 被测试者的最后成绩取两位考官分数的平均值。