

AB 行业英语速成充电丛书

公关英语



盛丹丹 马德峰 等 编著

50大情景主题搜罗。实战全景
900职场话题拓展。举一反三
培训讲师 PPT 曝光。提纲挈领
资深行业精英点拨。招招制胜
中外语言专家联手。双语地道



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn



赠光盘1张



行业英语速成充电丛书

公关英语



盛丹丹 马德峰 盛小利 肖红岩 周 嵩
吴盼盼 朱 钧 彭 听 刘文军 万莉莉 编 著
王英辉 徐铁男 赵 薇 刘尚懿



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

内 容 提 要

本书共分为6章50单元,内容包括公关礼仪、公关活动、企业传播、业务谈判、内部攻略、危机处理。从企业公关人的角度出发,内外事务一应俱全。每一单元既点拨职场礼仪,又在对话中展示说话办事的技巧。做公关达人,如此简单。

本书既可满足行业英语培训的需要,也可作为广大从业人员的必备参考书。

图书在版编目(CIP)数据

公关英语 / 盛丹丹等编著. — 北京: 中国水利水电出版社, 2010.5
(行业英语速成充电丛书)
ISBN 978-7-5084-7509-7

I. ①公… II. ①盛… III. ①公共关系学—英语—口语 IV. ①H319.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第089551号

书 名	行业英语速成充电丛书 公关英语
作 者	盛丹丹 马德峰 等 编著
出版发行	中国水利水电出版社 (北京市海淀区玉渊潭南路1号D座 100038) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 68367658 (营销中心)
经 售	北京科水图书销售中心(零售) 电话: (010) 88383994、63202643 全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	中国水利水电出版社微机排版中心
印 刷	北京市兴怀印刷厂
规 格	130mm×184mm 32开本 10.375印张 248千字
版 次	2010年5月第1版 2010年5月第1次印刷
印 数	0001—5000册
定 价	19.80元(附光盘1张)

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社营销中心负责调换
版权所有·侵权必究

英语作为一门国际性的语言，已经成为人们不可或缺的交流工具。随着国际经济形势的起伏跌宕，各行业的从业人员更是迫切地需要掌握英语来自我提高，给自己的工作能力加码。针对这一需求，我们从不同行业从业人员的需求出发，组织了各行业的精英、大学老师以及英美语言专家合力编写了这套“行业英语速成充电丛书”。三方合力，使得内容更贴近从业者的实际工作需要，中英文的语言更系统地道。能把各方力量齐集，经过一年多的反复磨合磋商，可以说是所有行业英语学习丛书中史无前例的。

此套丛书的特色是：简单易学、超强的实用性；看过听过之后，开口就会说。职业技能融入全书字里行间，应该说：本书不只是一本英语口语书，更是一部融语言学习和行业技能培训于一体的培训教材。

全套书通过单词、句子和对话的层层递进，由点到线，最后到面逐步地将相关知识展现在读者眼前，让读者能够轻松地学习并掌握书中的内容。同时书中还根据各行业不同的工作特征为读者准备了丰富的工作技巧，从语言积累到职业技能的掌握，全在潜移默化中。

本套丛书共 5 册：《公关英语》、《会展英语》、《导游英语》、《导购英语》、《酒店英语》。5 册书根据 5 种不同行业的特征有针对性地进行编写，为读者架设起英语学习的桥梁，帮助读者提高英语水平。本丛书既可用于系统学习，也可分册单独使用。

《公关英语》从企业公关人的角度出发，内外事务一应俱全。既点拨职场礼仪，又在对话中展示说话办事的技巧。

《会展英语》从招展商和参展商的角度出发，把展会策划到后续业务跟进的流程清晰地展示给大家。

《导游英语》从导游的角度出发，把旅游见闻和旅途中所能遇到的大事小情详述其中。本书不仅是涉外导游的一本从业宝典，普通的背包客更是可以带上这本书环游四方。

《导购英语》从迎客的细节到具体的销售，从日用品零售到超市的购买，从货品的推荐到平息顾客的情绪……不论是导购、业务员、促销员，还是时尚的购物狂，有了这本书，就可以扫清购物的语言障碍。

《酒店英语》可帮助不是“英语口语达人”的宾馆餐饮业者在最短时间内学会简单行业英语，提升业务服务水平，是一本简单易学的书，它必定是宾馆餐饮业从业人员的得力助手。

全套丛书对话部分的内容由地道的美语播音员录制成 MP3。他们纯正的发音不仅可以纠正读者的语音语调的小瑕

疵，更可以使读者随时、随处进行语言学习。此外，还有独一无二的培训课件超值赠送，帮读者做到“**No Book**”轻松教学，轻松自学！

编 者

2009 年 12 月

于首都师范大学

目录

序

Chapter 1 公关礼仪 Public-Relations Etiquette..... 1

- Unit 1 仪表着装 Commercial Clothing \ 3
- Unit 2 肢体语言 Body Language \ 9
- Unit 3 见面寒暄 Small Talk \ 16
- Unit 4 自我介绍 Introducing Oneself \ 22
- Unit 5 介绍他人 Introducing Others \ 27
- Unit 6 电话礼仪 Telephone Etiquette \ 33
- Unit 7 电梯礼仪 Elevator Etiquette \ 39
- Unit 8 祝贺与赞美 Congratulation and Compliment \ 44

Chapter 2 公关活动 PR Campaign..... 51

- Unit 1 考察邀请 The Invitation of Inspection \ 53
- Unit 2 机场迎客 Meeting at the Airport \ 59
- Unit 3 车内闲谈 Talking on the Way \ 65
- Unit 4 起居安排 Accommodation and Arrangement \ 70
- Unit 5 公司介绍 Company Profile \ 75
- Unit 6 安排参观 Visiting a Factory \ 82

- Unit 7 正餐宴请 Entertaining Customers \ 89
- Unit 8 题词祝酒 Proposing a Toast \ 95
- Unit 9 联谊活动 Exchange Activity \ 101
- Unit 10 旅游观光 Sightseeing \ 106
- Unit 11 赠送礼物 Gifting Guests \ 112
- Unit 12 送别客户 Seeing off \ 117

Chapter 3 企业传播 Corporate Communication..... 123

- Unit 1 前期联系 Pre-Connection \ 125
- Unit 2 接待记者 Entertaining Journalists \ 131
- Unit 3 现场答问 Question & Answer \ 136
- Unit 4 会后沟通 Communicating after the Press \ 143
- Unit 5 采访活动 Interviewing \ 149
- Unit 6 展销会 Attending Exhibits \ 155
- Unit 7 产品推销 Products Promotion \ 162
- Unit 8 广告宣传 Advertising \ 168
- Unit 9 赞助活动 Sponsored Program \ 176
- Unit 10 社区活动 Committee Activity \ 183
- Unit 11 市场调研 Market Research \ 188

Chapter 4 业务谈判 Business Negotiation..... 195

- Unit 1 产品优势 Superiority of Products \ 197
- Unit 2 价格谈判 Price Negotiation \ 204
- Unit 3 包装问题 Package Aspect \ 211
- Unit 4 付款方式 Terms of Payment \ 218

- Unit 5 订货下单 Placing an Order \ 224
- Unit 6 交货装运 Delivery and Shipping \ 231
- Unit 7 业务代理 Agency \ 238
- Unit 8 签订合同 Signing a Contract \ 246

Chapter 5 内部攻略 Inner Strategy 253

- Unit 1 欢迎新人 Welcoming New Comer \ 255
- Unit 2 交代工作 Designating Work \ 260
- Unit 3 工作训导 Education in Work \ 266
- Unit 4 上级下属 Senior and Subordinate \ 271
- Unit 5 内部会议 Interior Meeting \ 277

Chapter 6 危机处理 Crisis Management 285

- Unit 1 处理投诉 Settling Complaints \ 287
- Unit 2 表明态度 Expressing Attitude \ 293
- Unit 3 解释原因 Explaining Cause \ 298
- Unit 4 致歉赔偿 Apologizing and Compensating \ 304
- Unit 5 抗议媒体 Protesting the Media \ 311
- Unit 6 对外公布 Releasing the Results Publicly \ 317

Chapter 1

公关礼仪

Public-Relations Etiquette



Unit 1

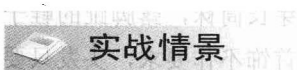
仪表着装

Commercial Clothing



注重穿着打扮，是现代文明的一种体现，每个人都会非常注意自己的着装。作为公关人员，更加需要注意自己的着装是否得体。

商务公关人员的着装应遵守国际通用的“TOP”原则，“TOP”分别是英语中的 Time、Place、Occasion 三个单词的缩写，意思是“时间、地点、场合”。“TOP”原则的基本含义是要求人们要以时间、地点和场合这三个主要因素为导向来选择和搭配服饰，并努力使自己的穿着符合不同时间、不同地点、不同场合的要求。



■ 对话 1

A: My company dress code is strict. We must wear white shirts, dark suits and ties.

B: But the working atmosphere is relaxed and casual in our company.

A: What does business casual mean to your company?

B: In our company, we are not required to wear hose. Open toe

shoes and sleeveless tops are OK. Makeup and jewelry are optional and hair can be up or down as long as it's combed or brushed.

A: Really? You are so lucky. I think some of our rules seem ridiculous.

B: Even if our company didn't have a dress code, I still think people should wear formal clothes to work.

A: Yes, The image you portray to others is so important in business. It's your image and how others perceive you that make the difference between winning and losing a sale.

A: 我们公司对穿着的要求很严格。我们必须穿白衬衫、黑西装，还得打领带。

B: 我们公司的工作氛围却比较轻松自在。

A: 商务便装在你们公司是如何诠释的？

B: 在公司，我们并不要求一定得穿长筒袜，露脚趾的鞋子和无袖上衣都可以穿。化妆和首饰不作要求，头发只要梳理过，盘头或披发都可以。

A: 真的吗？你可真幸运。我觉得我们公司的一些规定很荒谬。

B: 即使我们公司没有严格的着装规定，我也认为我们上班应该穿正装。

A: 是的，你展示给他人的形象在商务活动中非常重要。你的形象和他人对你的看法将决定你能否做成一笔生意。

■ 对话 2

A: You seem a little bothered. What's the matter?

B: Our manager sent me to attend a formal banquet, but I have no idea what to wear for the party.

A: It seems that you are not familiar with the commercial clothing etiquette.

B: Yes, I didn't pay attention to it before.

A: You have to know if there's any particular requirements for dressing at the party first.

B: I'm not sure, my manager didn't mention that. Do you have any suggestions?

A: Men were usually required to wear men's formal attires or swallowtails on every formal occasion.

B: That's easy.

A: No, I didn't finish it. Shirt, tie and shoes should be chosen carefully to match the attire.

B: Ah, so complicated.

A: Of course, there is a lot for you to know.

B: My God, tell me more, please.

A: 你看起来有点儿烦恼，怎么了？

B: 我们经理派我去参加一场正式的晚会，但我不知道该穿什么。

A: 看来你对商务着装礼仪不太熟悉啊。

B: 是的，我以前都不怎么关注它。

A: 在你去之前, 你得弄清它对着装有没有什么特殊的要求。

B: 我不太清楚, 经理没提。你有什么建议吗?

A: 在正式场合, 男士一般要求穿礼服或燕尾服。

B: 那很简单。

A: 不, 我还没说完呢。你还得精心挑选衬衫、领带和皮鞋来搭配礼服。

B: 啊, 这么麻烦!

A: 当然了, 你要知道的东西还多着呢。

B: 天啦, 你快点儿告诉我吧。

Learn the key words and phrases.



高频句型

The recognized business colors are black, blue and gray.

公认职业装的颜色是黑色、蓝色和灰色。

Men could choose to wear a suit in the office.

男士在办公室可以选择穿西装。

It's quite usual for ladies to wear evening dresses or pant suits on a formal occasion.

正式场合女士一般穿晚礼服或者长裤西服装。

For most white-collars, T-shirt, jeans and sneakers are not usually acceptable.

对白领阶层的大多数人来说, T 恤衫、牛仔裤和运动鞋通常是不被接受的。

You'd better wear the formal clothes to the negotiation.

你最好穿正装去谈判。

These tailored pant suits are perfect for formal meetings.

这套剪裁讲究的裤装非常适合正式会议。

I don't think a jacket is acceptable for men in the office.

我觉得男士在办公室里穿夹克不太好。

It's not respectful to your client if you wear casual jackets and trousers.

如果穿比较随意的夹克和裤子与客户见面是对他们的不尊重。

You need a high-powered image.

你需要的是高阶主管的形象。

I think the dress code seems to depend on position.

我觉得着装的规则和职位有关系。

This suit is very nice, but it's not appropriate for office wear.

这套衣服很好看，但不适合办公室穿。

You'd better choose a dark business suit which will never go out of style is made of wool.

你得选一套深色商务套装，那种永远不会过时的式样，最好是毛料的。

Wool is the best of everything—more comfortable, higher quality, more valuable.

毛料是所有衣料中最好的——舒服，质量好，档次高。



核心词汇

commercial clothing 商务着装
etiquette ['etiket] n. 礼节, 礼仪

perceive [pə'si:v] v. 感知,
感受到

dress code 着装规定

business casual 商务便装

dress down 随意着装

working atmosphere 工作氛围

optional ['ɒpʃənəl] *ad.* 可

以任选的, 非强制的

ridiculous [ri'dikjʊləs] *a.* 荒

谬的, 严苛的

portray [pɔ:'trei] *v.* 描写,

描述

white-collar 白领

banquet ['bæŋkwɪt] *n.* 宴会,

盛宴

outfit ['aʊt.fɪt] *n.* 全套服装,

全套穿着

attire [ə'taɪə] *n.* 衣服, 服饰

swallowtail ['swɒləu.teɪl]

n. 燕尾服

formal occasion 正式场合

match [mætʃ] *v.* 相配, 相称

pick up 挑选

文化视角

文化视角

“Swallow-tailed Coat (燕尾服)”的来历

Swallow-tailed Coat (燕尾服) 是一种用呢料制成的前襟齐腹、后襟至膝关节的礼服, 因后身下端开叉像燕尾而得名, 属于正式礼服 (Formal Wear) 的一种, 是下午 6 时以后, 也就是夜间所穿的。

Swallow-tailed Coat 起源于英国, 于 18 世纪由骑兵服演变而来。当时, 骑兵骑马时将长衣前下摆向后卷起, 并把它别住, 露出其彩色衬里, 显得十分漂亮。18 世纪中叶, 平民和官吏纷纷穿起剪短前摆的骑兵服装, 成为时尚, 燕尾服就产生了。