

零基础应急
日语口语

一本搞定
商务交际

总主编◎林忠鹏 主 编◎黄彩霞 王 尤 张文静

“常套表达”

收录了商务工作中可能遇到的介绍、寒暄、电话应答、接待等15个场景。

“典型会话”

每个场景按照同事、上司、客户等不同人物关系，分别列举了相应的表达知识。

“解 说”

对各种场景的注意事项及商务礼仪知识做了相应的简单明了的介绍。



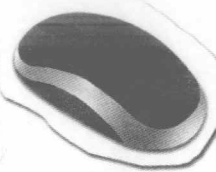
大连理工大学出版社

零基础应急

日语口语

一本搞定

商务交际



总主编◎林忠鹏

主 编◎黄彩霞 王 尤 张文静

参 编◎太文慧 桂玉植 秦兆明 杉森隆司 高在学
池 睿 刘德萍 李 飒 龙慧星 林 宇



大连理工大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

一本搞定商务交际 / 黄彩霞, 王尤, 张文静主编.

— 大连: 大连理工大学出版社, 2010. 7

(零基础应急日语口语)

ISBN 978-7-5611-5567-7

I. ①一… II. ①黄… ②王… ③张… III. ①商务—
日语—口语 IV. ①H369. 9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 102982 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>

大连金华光彩色印刷有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

幅面尺寸: 140mm×203mm

印张: 9. 375

字数: 232 千字

附件: 光盘 1 张

印数: 1~5000

2010 年 7 月第 1 版

2010 年 7 月第 1 次印刷

责任编辑: 宋锦绣

责任校对: 陈晓薇 李王虎

封面设计: 李 雷

ISBN 978-7-5611-5567-7

定 价: 25.00 元

前言

语言能够反映出说话人的修养，特别是日语，三句话内就能看出说话人的层次和态度。不同于日常生活交际日语，在商务场合，日语里面有一整套更为正式的语言，被称作商务日语。商务日语能力的高低，直接影响到沟通的效果。近年来，随着中日经济贸易往来的日益频繁以及日资企业在中国的不断展，渴望学习一口流利的日语进而在日资企业或与日资企业有贸易往来的国内企业就职的人越来越多。作为一名用日语工作的商务人士，在扎实地掌握了日常生活交际日语的基础上，熟练地掌握商务交际日语，是取得成功的前提和条件。

本教材旨在为广大日语学习爱好者提供一本浅显易懂、便于记忆的基础商务交际会话的教材，本书以普通职员的日常商务活动为主线，收录了商务工作中可能会遇到的介绍、寒暄、电话应答、接待等十五种场合下的常套表达及典型会话，而且每种场合又按照同事、上司、客户等不同人物间的关系，分别列举了相应的表达方式，不容易令读者混淆。另外，本书对各种场合的注意事项及商务礼仪知识也做了相应的简单明了的介绍，便于学习者掌握和灵活运用。

本书适用于中级日语以及更高层次的学习者，这个阶段的学习者，能够凭借自己的日语能力，对本书中所出现的对话有充分的理解，并在理解的基础上举一反三，归为己用。为此，本书尽量在会话内容上贴近真实的商务场景，做到形象逼真。

衷心希望本书能对广大日语学习者的商务交际日语会话入门有所裨益。由于编者水平有限，恐有疏漏或不当之处，恳请广大读者及日语同仁批评赐教，并提出宝贵意见和建议。

编者

2010年3月

使用说明

整体结构

本书共分十六章，前十五章是商务活动的相关内容，最后一章是关于商务敬语的知识，对学习来说敬语可能是最难掌握的部分，所以在最后一章详细介绍了敬语的最新分类及商务敬语使用的基本规则及商务会话中容易用错的敬语等。

各章的构成

第一章至第十五章均由常套表达、典型会话和解说三部分构成；

第十六章敬语部分不拘泥于其他各章的形式，而根据需要进行具体处理。

登场人物介绍

1. 三菱商事株式会社

营业部部长：山崎 男

营业科科长：加藤 男

营业科秘书：山田 女，新录用

营业科营业担当：李玲 女，从上海事务所调入

营业科营业担当：张健 男，新录用

总务科科员：田中 男

2. 三井商事株式会社

总务科科长：佐藤 男

总务科科员：铃木 男

营业科营业担当：熊野 男

前台接待处接待：杉山 女

3. 国际通运株式会社

营业科营业担当：森田 男

使用单词的说明

因为本书重点不在于对单词的掌握，并且为了使学习者不至于因单词的障碍而影响对重点的理解，所以对书中出现的所有日语汉字的读音均标注了假名，而且本书中所用单词基本上都是中级以下程度。

其他

为了便于学习者的理解，本书对出现的日语会话部分均同步配以中文翻译，解说部分也都采用中文。因此，本书不另配单词、句型解说表。

目 录

第 1 章 介 绍

一、自我介绍

1. 对公司内部人员 1
2. 对公司外部人员 4

二、介绍他人

1. 向同事介绍新人 7
2. 向客户介绍同事或上司 9
3. 介绍客户 11

第 2 章 社内寒暄

一、上班时

14

二、外出时

16

三、回到公司时

18

四、下班时

20

第 3 章 请求・委托

一、提出请求・委托

23

1. 请求同事 23
2. 请求前辈 26
3. 请求上司 30
4. 请求客户 33

二、接受请求·委托

37

1. 接受同事的请求 37
2. 接受前辈的请求 38
3. 接受上司的委托 40
4. 接受客户的请求 42

三、拒绝请求·委托

45

1. 拒绝同事或前辈的请求 45
2. 拒绝上司的委托 47
3. 拒绝客户的请求 50

第4章 许可

一、向同事征求许可

55

1. 向同事征求许可的方法 55
2. 允许 56
3. 不允许 58

二、向上司征求许可

60

1. 向上司征求许可的方法 60
2. 允许 62
3. 不允许 65

三、向客户征求许可

68

1. 向客户征求许可的方法 68
2. 允许 70
3. 不允许 72

第5章 致 谢

一、向同事致谢	76
二、向上司致谢	80
三、向客户致谢	84

第6章 道 歉

一、向同事道歉	88
二、向上司道歉	91
三、向客户道歉	93

第7章 邀 请

一、提出邀请	96
1. 邀请同事	96
2. 邀请上司	98
3. 邀请客户	101
二、接受邀请	105
1. 接受同事的邀请	105
2. 接受上司的邀请	107
3. 接受客户的邀请	109
三、拒绝邀请	113
1. 拒绝同事的邀请	113
2. 拒绝上司或客户的邀请	116

第8章 意见·提议

一、询问意见	123
二、阐述意见	126
三、提议	129
四、赞成·同意	132
1. 公司内部	132
(1) 非常赞成	
(2) 基本赞成	
(3) 无奈赞成(上司对部下)	
2. 与客户商谈	137
(1) 非常同意	
(2) 基本同意	
(3) 无奈同意	
五、反对	143
1. 公司内部	143
2. 与客户商谈	147

第9章 商务电话

一、公司内部电话	151
1. 打公司内部电话	151
(1) 打电话时的基本表达	
(2) 对方不在时	
2. 接公司内部电话	155
(1) 接到电话时的基本表达	
(2) 转接电话时	
3. 转接的对象不能接电话时	159

二、与客户通电话 162

1. 给客户打电话 162

(1) 打电话时的基本表达

(2) 对方不在时

2. 接客户打来的电话 166

(1) 接到电话时的基本表达

(2) 转接电话时

(3) 转接的对象不能接电话时

(4) 电话听不清楚时

(5) 对方不自报姓名时

(6) 接到打错的电话时

三、留言与转达 182

1. 请别人转达留言 182

2. 接受留言 184

3. 转达留言 188

(1) 向上司转达客户的留言

(2) 向同事转达客户或上司的留言

第10章 预约

一、预约的方法 193

二、预约的更改 197

第11章 访问

一、有预约的访问 201

二、无预约的访问 204

三、结束访问 208

第12章 接待来客

一、前台接待	211
二、接待室接待	218
三、送客	221

第13章 投诉

一、进行投诉	224
二、处理投诉	229

第14章 工作汇报、联络和征求意见

一、汇报	237
二、联络	241
三、征求意见	243

第15章 祝贺、探望和悼念

一、祝贺	246
二、探望	248
三、悼念	250

第16章 商务敬语

一、敬语的五种种类	254
1. 礼貌语	254
2. 尊敬语	255

3. 自谦语 257

4. 郑重语 261

5. 美化语 261

二、商务敬语使用的基本规则 263

1. 在商务场合，无论什么时候都要使用礼貌用语。 263
2. 对客户或客人，无论什么时候，即使是比自己年轻的人也要使用敬语形式。 263
3. 对上司或前辈也要使用敬语中的尊敬语、自谦语和郑重语，而对部下或后辈可以不使用。 264
4. 对自己公司以外的人谈到自己公司的人时，即使是上司，也不能使用尊称，而直接说姓氏，并且使用自谦语。 265
5. 对外部的人说自己公司或自己的事时说外部公司的人或事时要使用不同的敬语。 266
6. 在商务场合，很多词语要使用礼貌性的表达形式。 266

三、商务会话中的缓冲语 267

1. 拜托对方或给对方添麻烦时 267
2. 拒绝对方、无法满足对方的要求时 267
3. 提出帮助对方时 267

四、商务会话中容易用错的敬语 268

附表 1	272
附表 2	275
附表 3	276
附表 4	280
附表 5	283

第1章

介 紹

一 自我介绍

1

对公司内部人员

常套表达

① はじめまして、張健ちやうけんです。どうぞよろしくお願ねがいします。

▲ はじめまして、張健ちやうけんと申もうします。どうぞよろしくお願ねがい
いた
致します。

① 译 初次见面，我叫张健，请多多关照。

② きよう 今日からこちらでお世話せわになります張健ちやうけんです。どうぞ
よろしくお願ねがいいた
致します。

② 译 我叫张健，从今天开始承蒙大家多多关照。

③ ちやうけん 張健と申もうします。これからお世話せわになりますが、どうぞ
よろしくお願ねがいいた
致します。

③ 译 我叫张健，今后承蒙大家多多关照。

- ④ 今日から皆さんとご一緒に仕事することになります張健
です。よろしくお願い致します。

④译 我叫张健，从今天开始要跟大家一起工作了，请多多关照。

- ⑤ 営業課に配属となった張健と申します。どうぞよろしく
ご指導のほどお願い致します。

⑤译 我是新分配到营业科的张健，请多多关照。

- ⑥ 上海事務所から参りました李玲と申します。どうぞよろ
しくお願い致します。

⑥译 我是从上海事务所调来的李玲，请多多关照。

- ⑦ こちらこそよろしく。

▲ こちらこそよろしく申し上げます。

⑦译 哪里哪里，请多多关照。

- ⑧ まだまだ勉強不足ですが、一生懸命頑張りますので、よ
ろしくご指導のほどお願い致します。

⑧译 我还有很多不足之处，但我会非常努力的，请多多指教。

- ⑨ 一日も早く職場に慣れるよう頑張りますので、どうぞよ
ろしくお願い致します。

⑨译 我会努力早日习惯新的工作岗位，请多多关照。



典型会话



(公司早会上)

張 おはようございます。きょうからこちらでせわ
 になります。ちようけん もう べんきようがそく
 ですが、いっしょうけんめいがんば
 しくご指導のほどお願い致します。

早上好。我叫张健，今后请大家多多关照。我还有很多不足之处，
 但是我会努力工作的，请大家多多指教。

どうりよう
同僚

こちらこそ、よろしく。

哪里哪里，请多多关照。



典型会话



張 ちようけん もう ねが いた
 張健と申します。どうぞよろしくお願い致しま
 す。

我叫张健，请多多关照。

たなか
田中たなか
田中です。こちらこそよろしく。

我叫田中，请多多关照。