

Business English  
英语商务通

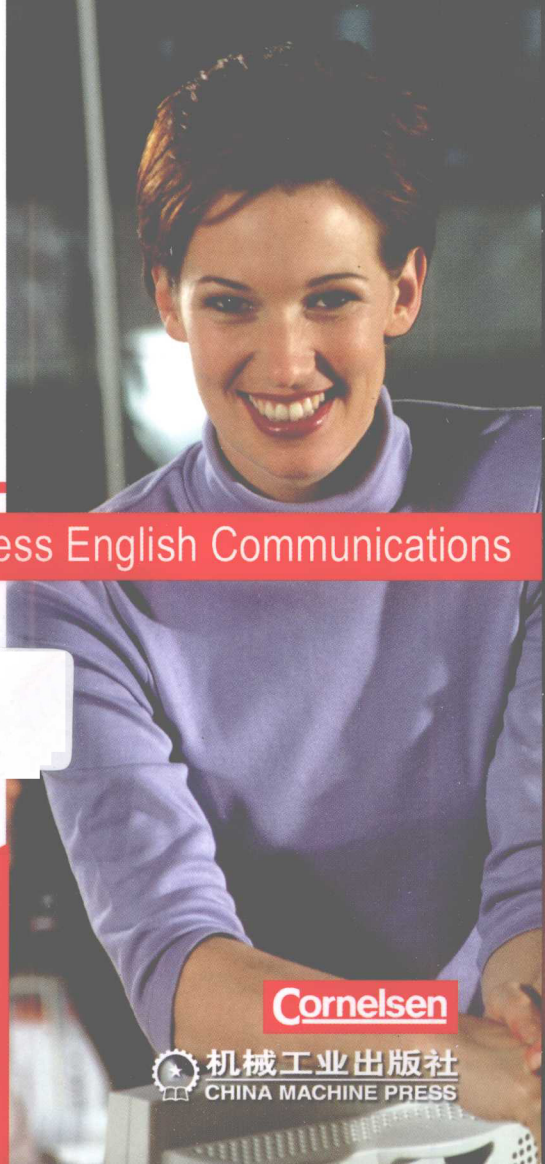
# 英语 沟通高手

Achieving Success in Business English Communications

安玉娟 杨柳青 译



看电影，学商务！  
真人情景演绎，完全环境英语！



Cornelsen



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS

Business English  
英语商务通

# 英语 沟通高手

Achieving Success in Business English Communications

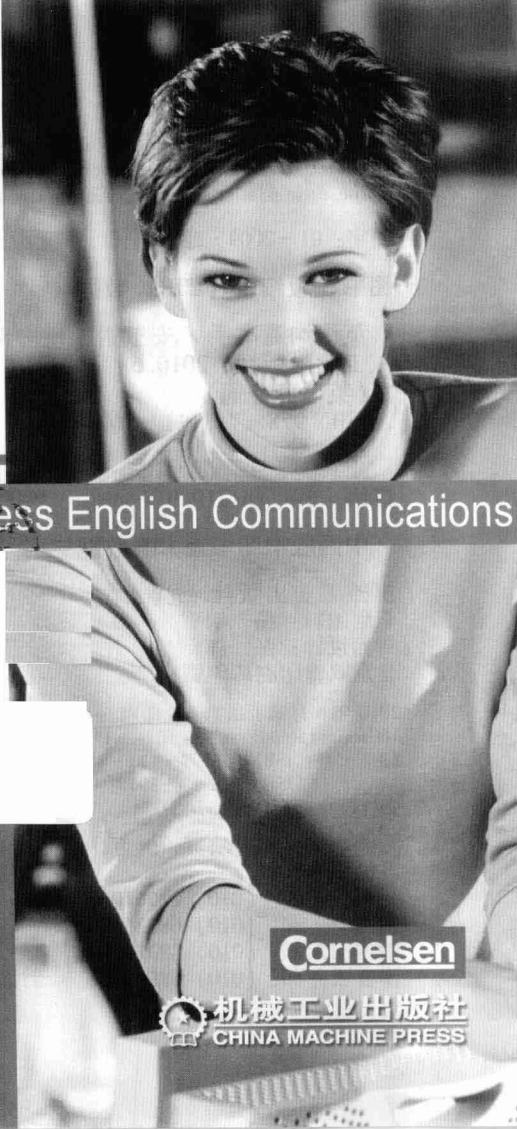


看电影，学商务！  
真人情景演绎，完全环境英语！

Cornelsen



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS



Lextra Interaktiver Sprachkurs auf Video-DVD: Business English Communications (ISBN 978 - 3 - 589 - 01555 - 9) © Cornelsen Verlag GmbH, Berlin 2008  
Chinese translation rights © China Machine Press, Beijing 2010

图字: 01 - 2009 - 2832

## 图书在版编目 (CIP) 数据

英语沟通高手 / 安玉娟, 杨柳青译. —北京: 机械工业出版社, 2010. 6  
(英语商务通)  
ISBN 978 - 7 - 111 - 30747 - 1

I. ①英… II. ①安… ②杨… III. ①商务-英语-口语 IV. ①H319. 9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 096353 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)  
策划编辑: 杨 娟 责任编辑: 杨 娟 曾麟舒  
封面设计: 张 静 责任印制: 杨 曦  
北京双青印刷厂印刷

2010 年 6 月第 1 版第 1 次印刷  
160mm × 156mm · 6.833 印张 · 123 千字  
标准书号: ISBN 978 - 7 - 111 - 30747 - 1  
ISBN 978 - 7 - 89451 - 545 - 2 (光盘)  
定价: 28.00 元 (含 1DVD)

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心: (010) 88361066

门户网: <http://www.cmpbook.com>

销售一部: (010) 68326294

教材网: <http://www.cmpedu.com>

销售二部: (010) 88379649

读者服务部: (010) 68993821

封面无防伪标均为盗版



## Preface

在经济全球化的大形势下,商务工作者要掌握英语,学英语的人要懂得商务。此“英语商务通”系列正是把真正的国际商务活动与英语语言和社会交往技能紧密地结合在一起的丛书。

本丛书针对国际商务活动的各种场景、特点和需要,科学细致、全面具体地把商务活动中各个重要的环节分为商务会议、商务谈判、商务沟通、商务演示和商务社交5个方面。每个方面针对不同内容加以详细论述,简化了商务活动中复杂难懂的词汇和句子。书中精选的词汇个个简单易记,朗朗上口;书中所列出的句型是商务活动中最典型、最具有代表性的,只要牢牢记住并针对不同的商业场合稍作修改就能随境使用。书中所展示的商业场景真实生动、浅显易懂,在令你印象深刻、过目不忘的同时,还能极大地提高你的英语水平。

每分册的各单元的编写体例基本一致,具体如下:

1. **Dialogue:** 旨在通过生动的对话及演说,加强具体交际情景下的沟通和交流。它提供了许多真实的案例,同时帮助学习者在语言方面作好充分的准备,提高他们进行有效交际的能力。

2. **Reading:** 中国人在学习商务英语时应该注意跨文化因素, 知道怎样在不同的文化背景下进行有效的沟通。**Reading** 在这方面给予的关注是令人感动的, 它不仅可以增加学习者的文化知识, 而且可以启发他们深入地思考。

3. **Writing:** 该部分提供了具体的实用场景, 使学习者在整个单元学到的语言知识在这一部分得到具体的、综合性的运用。

4. **Vocabulary:** 词汇是语言的基础, 在交流过程中熟练的语言应用能力能够反映出学习者具有良好的语言功底。此部分内容涉及的词汇都是在商务活动中经常用到的, 学习者通过多次实践, 反复积累, 就能达到理想的掌握效果。

5. **Structures:** 本部分提供了和单元主题相关的语言功能练习。每个单元的学习都是由各种不同的任务构成的, 旨在通过各项任务来帮助学生发现问题、解决问题, 主动地学习与各主题相关的交际技巧。

6. **Evaluation:** 此部分内容为自我检测, 是专门为学习者对以上几部分内容的理解程度和掌握情况而设定的, 考查学习者的实际运用能力。学习者可根据自身需要进行多次反复的练习, 最终达到熟练掌握、脱口而出的效果。

下面是每个分册的特点和主要内容。

### 《英语会议高手》

本书涉及召开会议、开始会议、控制会议、打断对方发言以及结束会议等内容。要成功进行商务英语会议, 可不是一件容易的事。成功的会议活动

源于成功的准备，因此，用系统的商务会议观念去指导实践，用完整的英语语言去进行交流是会议成功的必要条件之一。本书的目的就是帮助读者掌握成功经验，让商务会议完美无缺。

### 《英语演示高手》

本书以如何准备、开始一场商务演讲作为开场白，内容涉及商务演讲的临场发挥与现场控制技巧，以及如何运用演示工具和如何结束演讲等。它几乎涵盖了整个商务演讲的过程，并以实例与技巧相结合，让商务学习者轻松掌握用英语进行演讲，以及独立设计一套富有吸引力的英语演示讲稿的方法。

### 《英语谈判高手》

本书涉及准备、开始进行谈判、提出报价并议价和最终达成协议等内容。国际商务谈判是对外经济贸易工作中不可缺少的重要环节，许多交易的完成往往需要经过艰难繁杂的谈判，因此了解谈判的规律、掌握谈判的特点就十分必要。本书既讲述一般商务谈判的技巧，又教你学会简单实用的英语谈判语言。

### 《英语沟通高手》

本书涉及从如何通过打电话进行有效的沟通，到面对面的交谈，以及向对方介绍自己的互动式的交往，循序渐进地训练学习者自如地处理各种类型的会面交流。本书可让学习者掌握一定的英语语言运用知识并能灵活地将其

用于指导商务会话实践活动，这是提高沟通能力的有效途径，也是成功地进行商务活动的必备条件。

### 《英语社交高手》

本书涵盖了典型的商务社交场景，包括如何建立联系、在餐厅宴请客人、到办公室参观以及请求帮助为会议作准备等内容。在国际商务活动中，出色运用语言艺术有着十分重要的作用。本书强调在掌握并提高外语语言运用技能的同时，了解各种商务活动，获取商务信息，提高商务社交技能。

毋庸置疑，我们还要在尽可能真实的情景中进行练习，否则不可能学会流畅地表达自己的想法。而随书附赠的 DVD 光盘内容丰富，既包括真人情景演绎的完全环境英语，也设计了大量互动学习任务。相信这套分类详细、实用性强的丛书，能够帮助广大商务工作者和英语学习爱好者在现实工作中真正达到学以致用目的！



# Contents

## Preface

### Chapter 1 Can I ask who is calling, please?

请问是谁打电话? / 1

Dialogue / 2

Reading / 5

Writing / 10

Vocabulary / 11

Structures / 12

Evaluation / 14

### Chapter 2 Let's stick to the schedule

让我们遵守时间表 / 15

Dialogue / 16

Reading / 19

Writing / 24

Vocabulary / 25

Structures / 27

Evaluation / 29

### Chapter 3 We need to meet face-to-face

我们需要面对面地交  
谈 / 30

Dialogue / 31

Reading / 34

Writing / 38

Vocabulary / 39

Structures / 41

Evaluation / 43



**Chapter 4 Tell us about yourself**

谈谈你自己 / 44

Dialogue / 45

Reading / 48

Writing / 53

Vocabulary / 54

Structures / 56

Evaluation / 58

**Chapter 5 It's great to be here!**

很高兴能在这里! / 59

Dialogue / 60

Reading / 63

Writing / 70

Vocabulary / 71

Structures / 73

Evaluation / 75

**Appendixes**

Answer key / 76

Grammar / 84

Video script / 96

Expressions / 129

Vocabulary list / 141

# Chapter 1

***Can I ask who is calling, please?***

**请问是谁打电话？**

**In this chapter you will:**

- ◆ read a dialogue between Lucas and a friend
- ◆ read an article about telephone protocol
- ◆ write an email about a phone call
- ◆ practise words and phrases connected with making telephone calls
- ◆ practise useful phrases you heard in this chapter of the DVD



## Dialogue

### Lucas talks to his friend after Jessica's call

Lucas: That was Jessica — the project manager from Shore I was telling you about.

Friend: Does she often call you at this hour?

Lucas: It's happened twice already. She's calling from the United States and forgets about the time difference.

Friend: That's the trouble with mobile phones, isn't it? People can call you at any time; they forget that it may not be convenient. Why don't you switch off yours?

Lucas: Well, I normally would. This is the phone I use for work and I usually have another for private calls, but I forgot to charge it.

Friend: Oh, I see. Actually, I only have one phone, but I use different ring tones so I know who's calling.

Lucas: How does that help?

Friend: Well, I can tell if it's a friend or family calling by the ring tone. If anyone calls me about work, and it's late, I just don't answer.

Lucas: Oh I couldn't do that. If a phone's ringing, I just have to answer it!

## 在接完 Jessica 的电话后, Lucas 与他的朋友对话

Lucas: 她是 Jessica——我告诉过你的 Shore 的项目经理。

Friend: 她经常在这个时间给你打电话吗?

Lucas: 有过两次。她从美国打来, 忘了时间差的问题。

Friend: 这就是有移动电话的麻烦, 不是吗? 人们可以在任何时间给你打电话, 他们总是会忘记你可能不方便。你为什么不关掉手机呢?

Lucas: 哦, 我通常都会。这个是我的工作电话, 我一般用另一个手机接私人电话, 但是我忘记给它充电了。

Friend: 哦, 我明白了。实际上, 我只有一部电话, 但是我设计不同的铃声, 这样我就知道是谁打来的电话。

Lucas: 那对你有什么帮助吗?

Friend: 噢, 从铃声我就知道是朋友或是家人打来的。如果是有人打来说关于工作的事情, 而且太晚的话, 我就不接了。

Lucas: 我不能那样做。有电话打进来, 我就得接!

***Decide if these statements are true or false.***

- 1 Lucas has talked about Jessica to his friend before.  
☐ A True                      ☐ B False
- 2 This is the first time that Jessica has called Lucas at this hour.  
☐ A True                      ☐ B False
- 3 Lucas' friend doesn't like mobile phones at all.  
☐ A True                      ☐ B False
- 4 Lucas' other mobile phone is broken.  
☐ A True                      ☐ B False
- 5 Lucas' friend sometimes leaves the phone ringing without answering.  
☐ A True                      ☐ B False



## Telephone protocol

We use the phone on a daily basis and it's easy to forget just what an important business tool it is. Like any tool, there are ways to make it more effective. A little thought goes a long way when it comes to business phone calls. ①

### Section A \_\_\_\_\_

Always pick up the phone as promptly as you can. Don't leave the phone ringing endlessly. ② When you pick up the phone, say clearly and slowly who you are and, if appropriate, which department you work in. Callers will feel more at ease if they have some idea who is on the other end.

Always keep a pen and notepad by your phone so that you can note down names, numbers and facts. ③ Before finishing the call, read back a summary of points mentioned and action to be taken, if any, to the caller. Always thank them for calling and reassure them that you or a colleague will respond as soon as possible.

### Section B \_\_\_\_\_

Think about timing. Never call outside regular office hours. ④ Always ask if this is a convenient time to talk.

Say clearly who you are and what company or department you're calling from. ⑤ Be aware that phone calls can be seen as interruptions and a waste of time for many people. For this reason it is important that you plan what you are going to say before you pick up the phone.

### Section C \_\_\_\_\_

Phone calls can be a difficult way to communicate because we can't see each other's gestures. For this reason, it's important to be considerate on the phone. When listening, make acknowledgement sounds to show that you're paying attention, but don't interrupt too much. ⑥ Provide plenty of opportunities for the other person to speak, and ask them if they have any questions.



## 电话礼仪

使用电话已经成为我们日常生活的一部分，人们很容易忘记它是一个重要的商业工具。像其他工具一样，有许多种方法可以让其效率更高。当涉及

商务电话时，长久以来也可总结出一些小提示。

#### A

要尽可能快地接电话，不要让电话铃声无休止地响下去。当你接电话的时候，要清楚缓慢地说出你是谁，而且方便的话，告诉对方你所工作的部门。如果打电话者有一些想法要表达的时候，他们会感到更放松。

要始终保持电话旁边放有一支笔和一个记事本，以便你能随时记下姓名、号码和事情。在挂掉电话之前，向对方重复一遍你所总结的对方所提及的要点以及所要采取的行动。无论如何，对于呼叫者，要感谢他们的致电，并确保你或你的同事会尽快回复他们。

#### B

要考虑到时间问题。永远不要在办公时间以外的任何时候打电话。要询问现在通话是否方便。

说清楚你是谁，从哪个公司或什么部门打来的。要知道对于一些人来说，电话可能会被看作是一种骚扰或者浪费时间，所以在打电话之前计划好要说什么是很重要的。

#### C

电话可能会是一种困难的交流方式，因为我们看不到彼此。所以我们在打电话时要考虑周到是很重要的。当你在接听电话的时候，发出一些确认的声音，告诉对方你正在认真地听，但是不要打断得太多。给对方提供一些说话的机会，并问他们是否有什么问题。



## Exercise 1

***These sentences have been taken out of the text. Find the right place for each sentence.***

- A If you're going to be away from your desk regularly, then program your answering machine to pick up the call after a few rings.
- B Briefly give the background to your call, without going into a long story, and then briefly give your reason for calling.
- C It's also a good idea to note the day and time of the call.
- D Try not to dominate the conversation.
- E Here are a few tips:
- F Take into account time zone differences when you're calling overseas.

