



公开!

小崔的外企英语日记

你的商务礼仪 不容忽视

杨丽萍 刘璐◎编著

原汁原味的**外企**故事、地地道道的**职场**英语、真实再现实战**商务礼仪**

✂ 初出茅庐的职场菜鸟**跻身外企** ✂ 学习成长是她每日的必修课
✂ 看职场新鲜人蜕变为外企白领的故事 ✂ 学习不容忽视的**职场礼仪**

外籍白领朗读



附赠 MP3光盘

APETIME
时代出版

时代出版传媒股份有限公司
安徽科学技术出版社

48

公开!

小崔的外企英语日记 你的商务礼仪不容忽视

杨丽萍 刘璐 编著



H31
Y204

APCTIME
时代出版

时代出版传媒股份有限公司
安徽科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

你的商务礼仪不容忽视 / 杨丽萍, 刘璐编著. —合肥:
安徽科学技术出版社, 2010. 4
(公开! 小崔的外企英语日记)
ISBN 978-7-5337-3950-8

I. 你… II. ①杨…②刘… III. 商务—礼仪—英语
IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 051690 号

公开! 小崔的外企英语日记·你的商务礼仪不容忽视 编著 杨丽萍 刘璐

出版人: 黄和平

责任编辑: 张楚武 王莉娟

封面设计: 汝果儿

出版发行: 安徽科学技术出版社(合肥市政务文化新区圣泉路 1118 号
出版传媒广场, 邮编: 230071)

电 话: (0551)3533330

网 址: www.ahstp.net

E-mail: yougoubu@sina.com

经 销: 新华书店

印 刷: 山东滨州明天印务有限公司

开 本: 720×1000 1/16

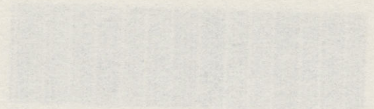
印 张: 16.25

字 数: 204 千

版 次: 2010 年 4 月第 1 版 2010 年 4 月第 1 次印刷

定 价: 29.80 元

(本书如有印装质量问题, 影响阅读, 请向本社市场营销部调换)



ISBN 978-7-313-08364-6
定价(9.10) 日经出版集团

【简介】 本书根据《商务英语》课程特点，结合商务礼仪知识，编写而成。全书共分10章，主要介绍商务礼仪的基本知识、商务谈判礼仪、商务接待礼仪、商务宴请礼仪、商务馈赠礼仪、商务出行礼仪、商务会议礼仪、商务电话礼仪、商务电子邮件礼仪、商务网络礼仪等。本书可作为高等院校商务英语专业及相关专业的教材，也可供从事商务工作的从业人员参考。

公开!

公开！小崔的外企英语日记

你的商务礼仪不容忽视



作者：小崔 著 商务礼仪不容忽视 公开！小崔的外企英语日记

主编：王 宏 著
副主编：王 宏 著

（1） 商务礼仪不容忽视 公开！小崔的外企英语日记

（170021）

ISBN 978-7-313-08364-6
定价(9.10) 日经出版集团

商务礼仪不容忽视 公开！小崔的外企英语日记

（170021）

ISBN 978-7-313-08364-6

定价(9.10) 日经出版集团

商务礼仪不容忽视 公开！小崔的外企英语日记

（170021）

11/31
Y204

（1） 商务礼仪不容忽视 公开！小崔的外企英语日记

前言 PREFACE



想自己当年的求职经历，我总会将自己归到十分幸运的那类人当中，研究生毕业后顺利地进入宝马中国成为一名外企白领。从这份工作中，我亲身体验到了外企灵活的工作模式、科学的管理体系、先进的生产流程，以及老外及所有身在外企的中国人严谨的工作态度……也正是有了这样的经历，这几年总有人会问我一些类似的问题，诸如：你是怎样进入宝马的？进入外企需要具备哪些素质？你看我需要再接受些什么培训，才能进入外企？……

因此在接到星火的邀约后，我很爽快地答应了编写这本《公开！小崔的外企英语日记·你的商务礼仪不容忽视》，以借此机会将我与那些与我一样奋战在外企的同事们的经历做一个全面的总结，凝练出这样一个小人物在外企努力学习、认真打拼的故事。

这不是一本单纯的英语学习书，其中的每一个故事都是在外企真实发生过的，每一个词汇都是会常常从外企的办公室里传出的，每一段对话都是外企办公楼里的一个缩影……所以，翻开本书，你会看到一个年轻、活泼、积极向上的中国女孩儿在外企经历的一点一滴，你会学习到外企英语的真正核心，若你也正在计划进入外企工作，你还可以清楚地了解到自己与外企还有哪些差距。

中国是礼仪之都，可是我们却常常会听到老外抱怨说不理解中国人的行为，这绝不是我们中国人在老外面前的言行有失偏颇，而是不同的文化差异造成的理解偏差。在外企中，这一表现就更为明显了，成功的外资企业在发展壮大的过程中在华设立分公司，同时也将他们的习惯、想法、文化一并带了过来，这些外企在吸纳中国人的同时也将中国的文化传统、行为模式带了进去，这样，外企就像是一个集中了众多文化差异的熔炉。加入外企，我们要了解其文化特点，还要准确地传达自己



的良好修养，扬长避短、兼收并蓄。本书即从这一角度出发，准确传达了外企中的职场礼仪规范，旨在让读者了解学习，规范自己的行为模式，率先在言行上达到外企的用人要求。

本书在写作过程中得到了我在BMW（中国）诸位同事的大力支持，在此表示衷心感谢！

编 者

人物介绍



崔小艺

本书的主人公，女，英文名Nancy，大学毕业后进入CB China担任销售部经理助理一职，为人活泼开朗，善于与同事交流，经常向同事请教各类问题。

Helen

女，30岁上下，崔小艺的同事，也是崔小艺在CB China的前辈，对崔小艺很是照顾，可谓有问必答。



David

男，40岁出头，英国人，崔小艺的顶头上司，即CB China的销售部经理。为人绅士，对工作及下属的要求极为严格，偶尔在工作繁忙时会出现情绪化的现象。

目录

潜心学习

——初入外企

1. 简历也要讲礼仪 / 2
2. 电话面试礼仪不能忘 / 8
3. 至关重要的正式面试 / 13
4. 第一天上班, 心情忐忑 / 19
5. 热情一定有回报 / 24
6. 电梯间遇到顶头上司 / 28
7. 职场犯错, 不要怕 / 33
8. 送别Annie / 37
9. 茶水间的“八卦” / 44
10. 亲近不等于零距离 / 49
11. 摆脱办公室尴尬 / 54
12. 祝贺同事升迁 / 59



每日进步

——日常办公

1. 我的“个性”工位 / 64
2. 拒绝帮忙口难开 / 68
3. 原来是我的电话响了 / 73
4. 我代老板接电话 / 78
5. 麻烦的电话答录机 / 83
6. 电话免提使用要慎重 / 88
7. 巧妙地结束通话 / 93
8. 要求加薪, 敢不敢? / 97
9. 道歉也需注意礼仪 / 102
10. 上司的生日派对 / 107

小试牛刀

——公司会议

1. 外企中的会议礼仪 / 114
2. 会议需要精心准备 / 119
3. 公司例会我主持 / 125
4. 会议中遭遇尴尬 / 130
5. 会议记录很重要 / 135



游刃有余

——商务往来

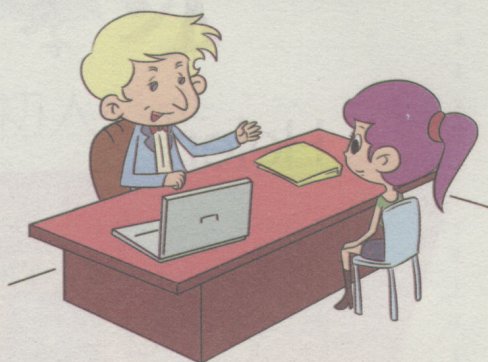
1. 第一次预约客户 / 142
2. 接待客户需细心 / 146
3. 独自一人去接机 / 151
4. 接机回来的路上 / 155
5. 小小名片大讲究 / 160
6. 看似简单的介绍客人 / 166
7. 陪客户用餐 / 171
8. 让人不敢松懈的西餐礼仪 / 175
9. 送别宴，不可小觑 / 181
10. 接待不速之客 / 186
11. 拜访重要客户 / 190
12. 为什么不接受我的礼物？ / 195



直面挑战

——商务会谈

1. 准备周全万无一失 / 202
2. 谈判开局出师不利 / 206
3. 继续较量初见成效 / 210
4. 洽谈过程中对手发火 / 214
5. 我要陪老板出差了 / 219
6. 演讲礼仪 / 223



谨慎行事

——商务通讯

1. 传真机不好用了 / 230
2. 重要的小memo / 235
3. E-mail的职场礼节 / 240
4. 商务信函礼仪 / 245

后记 / 249

1

潜心·学习

——初入外企



2010 年 6 月 12 日

天气 骄阳似火

心情 狂风呼啸



简历也要讲礼仪



我叫崔小艺，认识我的人都说我的名字很有个性，听爸妈说，当时给我取名字完全是参考了那个年代的流行说法——只要有一技在身，将来肯定就不愁吃喝了。当然我也没有让父母失望，刻苦努力地学习，考入了理想的大学，选择了当时颇为火热的专业——**Business Administration (工商管理)**，而且我也没有虚度美好的大学生活，最后顺利地迎来了毕业时刻。可是就在我憧憬美好未来的时候，社会形势发生了始料未及的变化——我找不到工作了。**By the way**，我求职的首选是 **foreign enterprise (外企)**，当然这与我可爱至极的表姐有着十分密切的关系，因为她就是 **white collar (白领)** 大军中的一员。看到这里你可能会好奇，为什么表姐对我的影响如此之大呢？那就让我先来介绍一下我伟大的表姐吧，大家都叫她 **Gabrielle**——这可不表示她是个 **foreigner**，因为身在外企，英文名字的使用率远远高于中文名字，而且她也特别喜欢大家叫她的英文名字，所以 **Gabrielle** 倒成了这个土生土长的中国人的名字了。目前，表姐任职于一家世界 500 强企业，是一位真正的白领人士，平时没事儿就爱蹦两句英文，最大的爱好就是给我们讲解职场礼仪，所以我们背后喜欢叫她“**白骨精**”（**白领，骨干，精英**）——而且还是一个爱唠叨的“白骨精”。不过这可是大家对她的尊称哦！

早在我刚刚踏入大学校门时，**Gabrielle** 就开始对我的未来进行全面规划，

并用她的经历教育我，告诉我进入外企是一个多么多么好的选择。她经常说，“小艺啊，你将来第一份工作一定要选好，否则……老话不是说嘛！**A man fears to marry a wrong lady; a woman fears to get a wrong job.**（男怕娶错娘，女怕入错行。）我看你以后还是和我一样进外企工作吧！外企工作环境好、待遇高，选择外企是不会错的。”是的，她就是这样不断地给我灌输去外企工作的好处，在她潜移默化的影响下，我也把外企当成了工作的首选。



于是，从大四开始，我就在招聘网站上搜索各大知名外企的招聘启事，本着宁可错投一千绝不放过一家的原则狂轰乱炸地“疯”投**resume**（简历）。随后我就一直等待着面试通知，可是那些简历就像石沉大海一样没有一点儿消息了。我的心里别提有多着急了，可就是找不到是哪里出了问题！万般无奈下，我给表姐打了电话：

“喂，您好，我找一下 Gabrielle。”

“Speaking, who is that?”

“我的声音都听不出了？我的好表姐。”

“是你啊，小艺，有什么事吗？对了，你是不是要毕业了？工作找得怎么样了？”

“别提了，本来想听你的话在外企找份工作。可是我都投了好多家公司了，就是没有一家给我来电话的。现在我都失去信心了，表姐你帮我分析一下，到底是怎么回事啊？”

“是不是你做简历时没有注意到相关的礼仪问题呢？”表姐问道。

“做简历还有什么礼仪问题啊？我怎么都没听说过。”

“想要跻身外企，相关的礼仪知识是很重要的。各方面的商务礼仪都不能忽

视，否则你连进门的资格都没有！”

“是吗？好姐姐，那就请你给我讲讲做简历的相关常识吧。”

“好的，我用 QQ 发给你，把我知道的相关信息都告诉你，希望能对你有所帮助。”

“表姐你太好了，小妹这厢有礼了！”

放下电话后，我立刻打开 QQ，这时表姐的头像已经在闪了，双击后就看到一个表格：

Keys of Making a Resume

-  Every formal resume should have a cover letter.
-  In the resume, the main points should be clarified and underlined.
-  Job objective should be precise.
-  It's very important to show your language proficiency and computer proficiency.
-  A good resume should be of truth, rightness and clearness.

跟表姐给出的五条要求相比，我的简历还缺少一封漂亮的求职信。于是，我赶紧上网搜集资料模板等，认认真真地写了一份附在简历后面发给我最中意的几家外企，还别说，这回真有回信要我去参加面试。表姐的建议还真是立竿见影，当然我自己也总结了一下，希望同我亲爱的读者们一起分享，下面就是帮助我得到面试机会的求职信：

Dear Sir / Madam,

I have read your advertisement for a Manager Assistant in HR (Human Resources) Department on the Internet and I am quite interested in it because the position that you described sounds exactly like the kind of job I am looking for.

According to the advertisement, this position requires a good academic degree—bachelor or above, especially in Business Administration. I believe that



I am competent to meet the requirements. I am a student in China University of Mining and Technology for my bachelor's degree. My major is Business Administration. I am going to graduate in July. Our university has focused on the self-studying and provided us with big experimental base as well as simulated market. In such a learning environment, I have been benefited greatly both in the IQ (Intelligence Quotient) and in the cultivation of personal qualities. During my study, I have grasped the principles of my major subject area and gained practical skills. Not only have I passed CET-6 but also I can communicate fluently in English. During these four years, in the strict division of personal efforts and lessons, I have a solid foundation of professional knowledge and systematically have mastered English; I am familiar with the work of foreign-related common etiquettes with good English listening, speaking, reading, writing, translation and other capabilities. And at the same time, I am also proficient in Microsoft Office. After school I used to read a large number of books to enrich my view of the world and to improve myself. More importantly, because of the serious study way and correct learning attitude, I cultivated a simple, stable and innovative character.

In addition, I also actively participate in various social activities by seizing every opportunity. During my school days, what gives me a deep impression is to work with my dear classmates who let me have a clear understanding of what the teamwork is, and I also get the real meaning of competition in which there are practical challenge and frustration to let us grow up.

I love the occupation that your organization is engaged in, admire your leadership for the glorious cause of building blocks and the practice of continuous learning and progress.

Lastly, I am looking forward to an opportunity of interview. The enclosed is my resume and if there is any additional information you require, please feel free to let me know.

Yours faithfully,

Nancy

资深白领果真不同凡响，一下子就点出了我的症结所在，我真的好佩服表姐能注意到这些商务礼仪，同时我也下决心每天记录一点来帮助自己成长，今天要记录的就是在写求职信时需要注意的几个商务礼仪小知识：

- ❖ No grammar mistakes.
- ❖ Pay attention to the spelling. No wrong words.
- ❖ Be modest and polite.

此外，我还准备了一本学习手册，用来记录每天学到的常用英语单词和职场礼仪。

NOTES

<i>Business Administration</i>	工商管理	<i>be competent to</i>	胜任
<i>foreign enterprise</i>	外企	<i>simulated market</i>	模拟市场
<i>white collar</i>	白领	<i>IQ (Intelligence Quotient)</i>	智商
<i>resume</i>	简历	<i>cultivation</i>	开发
<i>Manager Assistant</i>	经理助理		
<i>HR Department (Human Resources Department)</i>	人力部门		

Nancy的职场笔记本



在学校时总觉得毕业遥遥无期，转眼间却已和同学们各奔东西。进入社会的第一步，就是要学会写简历，面试官常常不见其人而先见简历，这也是能否成功得到面试机会的关键一步，其重要性不言而喻。

不同的公司有不同的企业文化，所以在应聘时，简历要针对每一家公司的特点，相应地突出其关注的重点。

1. 外企习惯以英文名字作为同事间的称呼，如果你有英文名字，将会令你的面试官感觉亲切。
2. “身高体重”之类的话题都不要简历中提及。在西方文化中，这些都属于个人隐私。
3. 如果求职已锁定外企，则无需提及政治面貌，因为老外一般没有兴趣知道你的政治身份。
4. 简历中教育程度部分的顺序一般是从求职者的最高教育层次写起。
5. 大多数外企对英语及计算机水平都有一定的要求，个人 *language proficiency*（语言水平）可做单独说明。

2010年6月19日

天气 晴转阴

心情 多云

2

电话面试礼仪不能忘



从去年的12月份开始，投简历、找工作就成了我们这些应届毕业生生活的 **mainstream** (主流)。寝室的四姐妹，对于求职目标也早已达成共识，将所要进入的单位分成三类，**above all** (首先) 当然是知名外企，其次是国家机关，排在第三位的则是大型国企。自然而然的，我们茶余饭后的话题，也都与此有关。

“你们说，外企的面试都有哪些形式呢？”我最爱讨论这类问题，当然不是因为我真的博学，而是因为我想要借此机会向姐妹们传达一下从表姐那儿学来的礼仪知识——标准的现学现卖！

“面试当然是‘面’试，顾名思义是 **face to face** (面对面) 的形式嘛。”老三最爱抢答问题。

“**Partially right** (部分正确)，但是还有其他方式。”我故弄玄虚地说。

“还能怎么样？难不成有面试不需要 **face to face** 的吗？”老三不服气地问道。

“好吧，还是让我给你讲讲吧！”我学着 **Gabrielle** 表姐的口吻说道，“从沟通方式来看，面试就可以分为现场面试和电话面试。现场面试就是老三所说的 **face to face** 的面试形式，按照这种说法，电话面试应该就是 **ear to ear interview** 了。另外，后者可以看做是前者的 **prelude** (前奏)。大部分公司都采