

核心课程+教学项目

国际商务专业课程改革成果教材

外贸商函

主 编 许宝良

执行主编 邱 盛 崔 瑾



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

013030108

H315-43
141

国际商务专业课程改革成果教材

外贸商函

Waimao Shanghan

主 编 许宝良
执行主编 邱 盛 崔 瑾



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING



北航

C1636080

H315-43

141

内容简介

本书是浙江省国际商务专业课程改革教材,由浙江省教育厅职成教教研室依据浙江省职业学校国际商务专业教学指导方案组织编写。

全书共分八个学习项目,分别是:建立贸易关系(Establish Trade Relations)、询盘(Enquiry)、报盘与还盘(Offer and Counter - Offer)、成交(Close the Deal)、保险(Insurance)、装运(Shipment)、付款(Payment)、索赔与理赔(Claims and Settlement)。

本书可作为职业院校国际商务专业、商务英语专业和经贸类相关专业教材,也可作为在职人员自学用书及岗位培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

外贸商函/许宝良主编. -- 北京:高等教育出版社, 2012. 12 (2013. 3 重印)

ISBN 978-7-04-036470-5

I. ①外… II. ①许… III. ①对外贸易-英语-电报
信函-写作-高等学校-教材 IV. ①H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 276939 号

策划编辑 黄 静
责任校对 刁丽丽

责任编辑 黄 静
责任印制 尤 静

封面设计 王 睢

版式设计 余 杨

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120
印 刷 三河市华润印刷有限公司
开 本 787mm×1092mm 1/16
印 张 6.75
字 数 170 千字
购书热线 010-58581118

咨询电话 400-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landracom.com>
<http://www.landracom.com.cn>
版 次 2012 年 12 月第 1 版
印 次 2013 年 3 月第 2 次印刷
定 价 12.30 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换
版权所有 侵权必究
物 料 号 36470-00

浙江省中等职业教育国际商务专业 课改新教材编写委员会

主 任:方展画

副 主 任:程江平 崔 陵

委 员:许宝良 庞志康 张建国 郭耀邦

沈佳乐 王向东

主 编:许宝良

执行主编:邱 盛 崔 瑾

编写说明

2006年,浙江省政府召开全省职业教育工作会议并下发《省政府关于大力推进职业教育改革与发展的意见》。该意见指出,“为加大对职业教育的扶持力度,重点解决我省职业教育目前存在的突出问题”,决定实施“浙江省职业教育六项行动计划”。2007年年初,作为“浙江省职业教育六项行动计划”项目的浙江省中等职业教育专业课程改革研究正式启动并成立了课题组,课题组用5年左右时间,分阶段对约30个专业的课程进行改革,初步形成能与现代产业和行业进步相适应的体现浙江特色的课程标准和课程结构,满足社会对中等职业教育的需要。

专业课程改革亟待改变原有以学科为主线的课程模式,尝试构建以岗位能力为本位的专业课程新体系,促进职业教育的内涵发展。基于此,课题组本着积极稳妥、科学谨慎、务实创新的原则,对相关行业企业的人才结构现状、专业发展趋势、人才需求状况、职业岗位群对知识技能要求等方面进行系统的调研,在庞大的数据中梳理出共性问题,在把握行业、企业的人才需求与职业学校的培养现状,掌握国内中等职业学校本专业人才培养动态的基础上,最终确立了“以核心技能培养为专业课程改革主旨、以核心课程开发为专业教材建设主体、以教学项目设计为专业教学改革重点”的浙江省中等职业教育专业课程改革新思路,并着力构建“核心课程+教学项目”的专业课程新模式。这项研究得到由教育部职业技术教育中心研究所、中央教育科学研究所和华东师范大学职业教育研究所等专家组成的鉴定组的高度肯定,认为课题研究“取得的成果创新性强,操作性强,已达到国内同类研究领先水平”。

依据本课题研究形成的课程理念及其“核心课程+教学项目”的专业课程新模式,课题组邀请了行业专家、高校专家以及一线骨干教师组成教材编写组,根据先期形成的教学指导方案着手编写本套教材,几经论证、修改,现付梓。

由于时间紧、任务重,教材中定有不足之处,敬请读者提出宝贵的意见和建议,以求不断改进和完善。

浙江省教育厅职成教教研室

2009年4月

前言

在日趋频繁的国际贸易活动中,商务英语函电愈显重要。每天,成千上万的英文书信往返于世界各个角落,成为联系各国贸易往来的纽带。对于中等职业学校国际商务专业的学生而言,学习英文函电写作、掌握外贸活动流程,是走向社会、成功就业的先决条件。然而,现有的外贸函电教材往往以孤立的信件为依托,有的过于严谨陈旧,充斥晦涩难懂的行业术语,不符合现代商业社会简明快捷的行事风格;有的又显松散空洞,措词生硬无礼,无视函电往来中礼仪规范的重要性。

浙江省国际商务专业项目课程改革的《外贸商函课程标准》的课程目标为:通过任务引领型的项目活动,使学生能理解商务书信的各构成部分和写作原则,并能用英文表述外贸业务各环节中涉及的专业术语和惯用语;能辨识各种类型的商务书信,主动书写各种类型的商务书信,并适当复函,通过商务书信往来做成生意;并培养认真、仔细、严谨的品德,养成善于动脑、勤于思考、及时发现问题的学习习惯,具有良好的服务意识,以及善于与客户沟通与与外贸工作人员共事的团队意识,能进行良好的团队合作。根据上述课程目标,我们编写了本书。

本书打破了传统外贸函电教材孤立的信件学习形式,力求使学习过程和职场活动相接轨。以职场新人王海伦在BCD公司的成长经历为主线,还原一名典型外贸业务员的日常工作场景,架构起完整统一的外贸活动流程。各章节依次展开王海伦与外商的相关函电往来,有利于中职学生对初涉职场时的自我定位、工作范畴、岗位要求、职业礼仪等进行情境化的体验和学习。同时,编者根据当前外贸函电简洁明快、直截了当的新特点,摒弃了一些过于陈腐冗长、使用频率低的表达方式,以便于中职学生能学以致用,避免教材和实际工作需求相脱节。

本书以项目为教学载体,每个项目包括三个部分:一、项目背景:介绍项目要点和背景信息;二、任务:每个项目包含二至四个任务,包括场景、加油站等内容;三、实战演练:在完成任务的基础上,进一步独立、灵活运用所学知识。各项目和任务之间,环环相扣、层层递进、首尾呼应,使学生得到充分的体验和操练。本书实战演练等的参考答案在中等职业教育资源网(<http://sv.hep.com.cn>)中本书相关信息下的资源链接中。

本书由许宝良任主编,宁波外事学校邱盛、宁波市教育局职成教教研室崔瑾任执行主编,宁波外事学校陈永花、宁波市鄞州职业高级中学潘柠任执行副主编。邱盛负责全书的统稿。邱盛、陈永花、潘柠对书稿进行初审、终审,并修改和补写了部分内容。本书各项目具体编写人员为:陈永花(项目一),徐春华、王巧玲(项目二、三),潘柠、张会忠(项目四),徐丽霞、张挺晓(项目五),邵琪(项目六),王青芳、陈颖(项目七),王婉宇、姜伟(项目八)。

本书的编写工作还得到了宁波市职成教教研室、宁波外事学校和高等教育出版社的大力支持,在此诚挚感谢。本书在编写过程中,参阅了国内外一些专家学者的有关书籍和文献资料,并吸取了其中一些成果,在此一并表示感谢。

鉴于时间仓促等多方面原因,本书肯定还存在很多不足,恳请广大师生批评指正,编者万分感谢。读者意见可反馈至信箱: zz_dzyj@pub.hep.cn。

编 者

2012年9月

郑重声明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其为人将承担相应的民事责任和行政责任；构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人进行严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话 (010)58581897 58582371 58581879

反盗版举报传真 (010)82086060

反盗版举报邮箱 dd@hep.com.cn

通信地址 北京市西城区德外大街4号 高等教育出版社法务部

邮政编码 100120

购书请拨打电话 (010)58581118

Contents

Project 1 Establish Trade Relations

Task 1 Look for Clients	2
Scene 1: Receiving an E-mail	2
Scene 2: At the Fair	5
Task 2 Establish Business Relations	7
Scene 1: Replying an E-mail	8
Scene 2: Sending an E-mail	9

Project 2 Enquiry

Task 1 Make Enquiries	14
Scene 1: At the Fair	14
Scene 2: Enquiring by E-mail	16
Task 2 Collect Enquiry Information	18
Scene: Receiving Enquiries	18

Project 3 Offer and Counter-Offer

Task 1 Process the Information	22
Scene: Receiving an Offer	22
Task 2 Make a Voluntary Offer	24
Scene 1: Sending Proforma Invoice	24
Scene 2: Sending an Offer	27
Task 3 Ask for Lower Prices	29
Scene 1: Asking for Further Discount	29
Scene 2: Giving a Discount	30
Task 4 Increase Selling Prices	32

Scene: Informing Increase in Price	32
--	----

Project 4 Close the Deal

Task 1 Sign a Contract	36
Scene 1: Signing a Contract with a Customer	36
Scene 2: Checking up the Order	39
Task 2 Book a Repeat Order	41
Scene 1: Completing the Proforma Invoice	41
Scene 2: Failing to Supply	44

Project 5 Insurance

Task 1 Cover Insurance	48
Scene 1: Receiving a Letter	48
Scene 2: Filling in an Application Form	51
Scene 3: Checking the Insurance Policy	53
Task 2 Inform the Customer	56
Scene: Writing a Letter	56

Project 6 Shipment

Task 1 Discuss the Ways of Shipment	60
Scene: Receiving a Phone Call	60
Task 2 Amend the Shipping Terms	62
Scene: Replying a Letter	62
Task 3 Make out the Shipping Advice	64
Scene 1: Receiving an L/C	64
Scene 2: Sending a Letter	67

Project 7 Payment

Task 1 Negotiate Payment Terms	72
Scene 1: Accepting Payment by T/T	72
Scene 2: Insisting on Payment by L/C	74
Task 2 Pay by L/C	77
Scene 1: Urging Establishment of L/C	77
Scene 2: Requesting Amendment to L/C	78

Project 8 Claims and Settlement

Task 1 Lodge a Claim	84
----------------------------	----

Scene 1: Receiving a Complaint Letter 84

Scene 2: Sending a Complaint Letter 85

Task 2 Settle Claims..... 88

Scene 1: Investigating the Problem 88

Scene 2: Replying the Letter 89

Scene 3: Receiving a Letter 89

References 93

Shangha
Waimao Shang
mao Shanghan Wai

Shan
Waim
Shangh

Project 1 Establish Trade Relations 项目一 建立贸易关系

Waimao Shanghan Waimao Shanghan
Waimao Shanghan Waimao
Waimao Shanghan

Waimao Sh
Waim

Look for Clients
寻找客户

Establish Business
Relations
建立业务关系

Background
项目背景

BCD 贸易公司(BCD Trade Company)是一家专门从事纺织品(textile)原料进口(import)和成品出口(export)的公司。进口原料包括棉(cotton)、人造丝(rayon)等。出口商品包括服装(garment)、桌布(table cloth)、床单(bed sheet)等。该公司的客户主要来自欧美国家,大部分是通过网络电子商务平台和各类交易会取得联系,并进而开展贸易。

王海伦(Helen Wong)曾是中职国际商务专业学生,在BCD贸易公司进行了为期3个月的毕业实习,期间对公司情况有了大概了解,并熟悉了单证员的各项操作,表现优异,获得公司赏识,签订了工作合同。海伦一毕业就正式进入该公司工作,担任销售经理(sales manager) Matt Lee 的助手,成为一名业务助理(sales assistant)。

Task 1
任务一

Look for Clients
寻找客户

外贸公司寻找客户的途径和方法比较多样化,最常用的两种是参加各类展会、交易会(fair)和利用网络电子商务平台(e-business platform)。两者各有其优劣势。参加交易会效率最高,但成本也较高,而利用网络电子商务平台则效率不高,但成本较低。

Scene 1: Receiving an E-mail 【场景一】 收到一封电子邮件

BCD 贸易公司的公共对外电子邮箱收到一封来自国外的电子邮件,Matt Lee 要求王海伦阅读后完成客户信息卡的填制。

Client's Information Card

Name		Country	
Position		Company	
Telephone		E-mail address	
Note (contents of the mail)			

Subject: Invitation for The MAGIC Las Vegas 2011

Sender: wendybrown@gmail.com

Date: 15 July, 2011, Friday

Receiver: info@BCDtradecompany.com

Dear sir/madam,

We are ABC company, USA. We learned your name and E-mail address from <http://www.alibaba.com>.

We sincerely invite you and your company representatives to visit our Booth 102, No.2 Exhibition Hall at The MAGIC Las Vegas 2011 show. The MAGIC Las Vegas is the most professional trade fair for the international fashion industry. It will be held in Las Vegas Convention Center from August 22 to 24, 2011.

We are very much expecting to establish business relations with your company in the future. It would be a great pleasure to meet you at the exhibition.

WELCOME TO OUR BOOTH!

Best Regards,

Wendy Brown

Purchase Assistant

ABC Company

Tel: 202-312 7539

Fax: 202-312 7539

E-mail: wendybrown@gmail.com

Website: www.ABCcompany.com



Gas station 加油站

1. New Words & Expressions

establish ['i'stæbliʃ] *n.* 建立

textile ['tekstail] *n.* 纺织品

rayon ['reɪɒn] *n.* 人造丝

garment ['gɑ:mənt] *n.* 服装

import [im'pɔ:t] *n. v.* 进口
 export [eks'pɔ:t] *n. v.* 出口
 client ['klaɪənt] *n.* 客户
 position [pə'zɪʃən] *n.* 职位, 立场, 处境
 exhibition hall [,eksi'biʃən] [hɔ:l] 展厅
 professional [prə'feʃənəl] *a.* 专业的
 fashion ['fæʃən] *n.* 时装
 convention center [kən'venʃən]
 [sentə] 会议中心

sales manager [seɪls]['mænidʒə] 销售经理
 assistant [ə'sɪstənt] *n.* 助手, 助理
 booth [bu:θ] *n.* 摊位, 展位
 fair [feə] *n.* 展览会, 交易会
 platform ['plæt,fɔ:m] *n.* 平台
 invitation [,ɪnvi'teɪʃən] *n.* 邀请
 sincerely [sɪn'siəli] *adv.* 诚挚地
 representative [,repri'zentətɪv] *n.* 代表

2. Useful Sentences

- (1) We learned your name and E-mail address from <http://www.alibaba.com>.
 我们从阿里巴巴网站得知贵公司名称和电子邮箱。
 该句型用于介绍信息来源, 另有类似句型: We owe your name to...
- (2) We sincerely invite you and your company representatives to visit our Booth 102, No.2 Exhibition Hall at The MAGIC Las Vegas 2011 show.
 我们诚挚地邀请您和贵公司代表参观我们在 2011 拉斯维加斯服装展的 2 号展厅 102 号展位。
- (3) We are very much expecting to establish business relations with your company in the future.
 我们非常期待将来能与贵公司建立业务关系。
- (4) It would be a great pleasure to... 很高兴能……
- (5) Best Regards
 此致敬礼, 最好的祝福。
 现在常用作邮件的结尾敬语, 代替了以往书信中的 Yours faithfully, Yours sincerely 等用语。

3. Tips

(1) 获取客户信息的渠道:

- a. 银行 banks
- b. 外国商会 chambers of commerce in foreign countries
- c. 贸易行名录 trade directory
- d. 中国驻国外商务参赞处 Chinese commercial counselor's offices in foreign countries
- e. 同业商行 business houses of the same trade
- f. 广告 advertisements
- g. 交易会 fairs
- h. 网络电子商务平台 e-business platforms (eg. Alibaba)
- i. 客户介绍 introduction by old customers

(2) 推荐地方性网络搜索引擎:

网络搜索 google.com 和欧洲黄页 (yellowpages) 用的人较多, 较难开发潜在客户, 如果针对某些国家或地区, 推荐使用一些国家的地方性搜索引擎:

www.kellysearch.com	USA
www.virgilio.it	Italy
www.wlw.de	Germany
www.ypag.ru	Russia
www.sensis.com.au	Australia

(3) The MAGIC Las Vegas 美国拉斯维加斯服装展:

也可称为 MAGIC SHOW, 每年 3 月和 8 月于美国拉斯维加斯举行两次。MAGIC 原本意指 Men's Apparels Guild In California, 因其源于 1933 年始办的加利福尼亚男装展 (Men's Apparels Guild In California)。该展会经过 70 多年的发展历程, 现已成为国际上最有影响力、规模最大、涉及面最广的服装服饰展览会之一。该展会面向北美市场, 辐射整个美洲地区和欧洲地区, 是世界上著名的订货性服装服饰博览会。

Scene 2: At the Fair 【场景二】在交易会上

王海伦有机会跟随 Matt Lee 及其他几位同事去参加了 The MAGIC Las Vegas。根据前辈的经验介绍, 王海伦需要熟悉一些惯用语句并能翻译成英文。王海伦稍作学习后, 开始独立接待来宾 Jack Hill, 向他介绍本公司产品并与他互换名片。

Helen: _____ (您好, 我能为您做什么吗?)

Jack Hill: Well, I'd like to have a good look at these items.

Helen: _____
(谢谢您有兴趣。请坐, 我来为您详细介绍一下。)

Jack Hill: OK, thank you.

Helen: _____
(不客气。这些桌布是我们的新产品。它们款式多样、设计新颖、颜色鲜艳。)

Jack Hill: Right. They also feel soft. May I have your catalogue?

Helen: _____
(没问题。这是我的名片和我们产品的图解目录。希望我们能成为业务伙伴。)

Jack Hill: Thank you for your introduction. I would like to consider it further.

Helen: _____ (好的, 能留下您的名片吗?)

Jack Hill: OK, here you are.

Helen: _____ (谢谢。再联系。再见。)

Jack Hill: Bye.



Gas station 加油站

1. New Words & Expressions

item ['aitəm] *n.* 商品, 项目
detailed [di'teild] *a.* 详细的
introduction [,intrə'dʌkʃən] *n.* 介绍
pattern ['pætən] *n.* 款式, 样式
various ['vɛəriəs] *a.* 各种的, 不同的
design [di'zain] *n. v.* 设计

catalogue ['kætəlbɔ:g] *n.* 目录
illustrate ['iləstreit] *v.* 图解
partner ['pɑ:tənə] *n.* 伙伴
consider [kən'sidə] *v.* 考虑
contact ['kɒntækt] *n. v.* 联系
name card 名片

2. Useful Sentences

(1) 在交易会展位上接待来宾, 主动打招呼时, 可以用以下语句:

- a. Hello, what can I do for you?
- b. Hi, may I help you?

(2) 招呼客人坐下时, 可以说:

- a. Sit down, please.
- b. Please take a seat.

(3) 向……详细介绍……

- a. give sb. a detailed introduction of/to sth.
- b. introduce sth. to sb. in detail

(4) 它们款式多样、设计新颖、颜色鲜艳。

They are of various patterns, new designs and nice colours.

(5) They also feel soft.

它们摸起来也很柔软。

注: feel 在该句中是系动词, 表示“摸起来…… 感觉……”

(6) May I have...? 比较委婉的表达方式, 表示“我能拿……吗?”

(7) 这是我的名片和我们产品的图解目录。

Here is my name card and the illustrated catalogue of our products.

注: 在口语中表达“给你……”时, 常用 here is/are..., 也可直接用 “Here you are.”

(8) 再联系。

We will contact you later.

3. Tips

(1) 其他知名纺织类国际展览会:

名 称	时 间
意大利米兰国际成衣加工展 & 国际纺织面料展	2月15—17日 / 9月13—15日
法国巴黎国际成衣展	1月22—25日 / 9月4—6日