

爲自己創造機會・拓展企業領域

企業人 英語

陳美月 編著

Bruce S. Stewart 校閱

Get down to Business!!

在企業界要想掌握先機，就必得先「聲」奪人，尤其和老外接洽商務，更須琢磨您的英語商談技巧，才能力敗衆多競爭對手，控制場面。本書針對這方面的需要，具備了四大特色：

- ① **讓您親自披甲上陣**——摘要最實用的英文語句，供您操練運作，俾能舉一反三，靈活應用，從此面對老外不再啞若寒蟬。每天只要花十分鐘熟記這些語句，您的英文也能呱呱叫！
- ② **豐富您的談話內容**——羅列勞動條件，如紅利、調職、退休、解雇等，企業界的慣例與活動，如學歷、員工福利制度、交換名片、出差等，以及經濟社會的特性，如企業的社會責任、公害防制、失業、社會保障、消費者運動等，讓您順手拈來，立即派上用場。
- ③ **讓您成爲企業通才**——真正的企業人，除了要具備專業知識外，更須有基本常識，本書第一篇告訴您如何以英語與對方進行企業會談、會議、討論、交涉、以及處理糾紛；書末並羅列當代重要專門詞彙。讀完它，與老外交談您不再處於應答的被動地位，而

能主動提供話題，暢所欲言。

◎ **涵蓋範圍最廣**——以各行各業，如銀行業、服飾業、旅館業、保險業、觀光業、國貿業等，可能遭遇到的種種情況及場合為藍圖，收錄其實際對話，最具臨場感。

◎ **培養高度活用能力**——知識唯有活用才具價值，本書教您如何以英語打、接國際電話，與對方約定時間；如何介紹自己、稱呼對方，以及遞、受名片；如何在銀行開戶，以英語處理金融事物；如何與對方共進愉快的企業便餐；如何寫好英文商用書信。此外，在國外若不幸發生交通事故，該怎麼處理？洽談的對方意見與您相左時，又該如何圓滿解決？在第一篇中皆有詳盡的敘說。活用這些技巧，您就握有致勝的最佳籌碼！

本書謹獻給與外國顧客接交應對洽談商務的企業界人士，以及正在學習英語會話準備升學、升等考試的讀者。審慎的編校是我們一貫的原則，惟仍恐有疏漏之處，尚祈各界先進不吝指正為荷！

CONTENTS

企業常識 ————— 1

- 1 國際電話的打法·接法 ————— 2
- 2 如何與對方約定時間 ————— 8
- 3 名片簡介及部門·職稱的英語表示法 ————— 11
- 4 如何進行企業會談 ————— 15
- 5 如何以英語開會 ————— 20
- 6 如何以英語討論 ————— 26
- 7 如何加強交涉能力 ————— 32
- 8 如何以英語處理金融事務 ————— 40
- 9 企業便餐英語 ————— 49
- 10 企業書信的寫法 ————— 56
- 11 發生預訂糾紛時 ————— 60
- 12 有交通事故發生時 ————— 64
- 13 意見對立時 ————— 68

職業類別·勞動條件 ————— 71

- 1 Banking / 銀行業 ————— 72
- 2 Apparel Industry / 服飾業 ————— 74
- 3 Trucking Business / 卡車運輸業 ————— 76

4 Hotel Business / 旅館業	78
5 Leasing / 出租業	80
6 Insurance / 保險業	82
7 Tourism / 觀光業	84
8 International Trade / 國際貿易	86
9 Doctors / 醫生	88
10 Taxi Driving / 計程車業	90
11 Recruiting / 招募新職員	92
12 Starting the Work Day / 一天工作的開始	94
13 Working Hours / 上班時間	96
14 Vacations / 休假	98
15 Salaries / 薪資	100
16 Business-Labor Relations / 勞資關係	102
17 Bonuses / 紅利	104
18 Physical Checkups / 健康檢查	106
19 Extracurricular Activities / 下班後的活動	108
20 Job Descriptions / 工作說明書	110
21 Relocation / 調職	112
22 Members of the Board / 董事	114
23 Retirement / 退休	116
24 Termination / 解雇	118
25 Layoffs / 臨時解雇	120



台灣式經營 ----- **123**

26 Taiwanese Management / 台灣式經營	124
----------------------------------------	------------

27	Lifetime Employment / 終生雇用	126
28	Seniority System / 按年資晉陞制度	128
29	Decision by Consensus / 取決於共同意見	130
30	Written Office Communication / 書面請示制度	132
31	Loyalty / 忠誠	134
32	Educational Background / 學歷	136
33	Union Activities / 公會活動	138
34	Personnel Shifts / 人事調動	140
35	Employee Training / 職員訓練	142
36	Employee Welfare Programs / 員工福利制度	144
37	Work Experience / 工作經歷	146
38	Quality Control / 品管	148
39	Office Layout / 辦公室的格局	150
40	Exchanging Business Cards / 交換名片	152
41	Seals / 印鑑	154



公司內的事務・習慣 157

42	Interviewing / 面談	158
43	Firing an Employee / 裁員	160
44	Work Accidents / 工作意外	162
45	Your Assistant arrives late for work / 助理上班遲到	164
46	Asking to Leave Early / 要求提早下班	166
47	Taking and Leaving Phone Messages / 電話留話	169

48 Polite Requests / 有禮的請求	170
49 Commuting / 通勤	172
50 Housing / 住宅	174
51 Office Marriages / 同事婚姻	176
52 Workaholics / 工作狂	178
53 Going Out After Work / 下班後的社交活動	180
54 Year-end Parties / 年終慰勞會	182
55 How to Address People / 稱呼	184
56 Office Etiquette / 公司禮儀	186
57 Entertaining Customers / 接待	188
58 Playing Golf / 打高爾夫球	190
59 Competition / 競爭	192
60 Working Women / 職業婦女	194
61 Equal Rights for Women / 女性的平等權利	196
62 Gift Giving / 送禮	198
63 Business Trips / 出差	200
64 Office Automation / 辦公室自動化	202
65 Industrial Technology / 產業技術	204
66 Measures Against Disasters / 災害對策	206
67 Shareholders / 股東	208

企業活動・經濟社會 211

68 Corporate Social Responsibility / 企業的社會責任	212
69 Pollution Control / 公害防制	214

70	Popular Companies / 時興的企業	216
71	Research and Development / 研究與開發	218
72	Advertising / 廣告	220
73	Public Relations / 公關	222
74	Product Quality / 產品品質	224
75	Expatriates / 派駐國外的職員	226
76	Subsidiaries / 附屬公司	228
77	Owned Capital Ratio / 自資率	230
78	Foreign-Affiliated Companies / 外商投資公司	232
79	Aging Workforce / 高齡化的勞動力	234
80	Unemployment / 失業	236
81	Social Security / 社會保障	238
82	Mergers and Acquisitions / 合併與吸收	240
83	Headhunting / 獵人	242
84	Consumer Movement / 消費者運動	244
85	Medium and Small Enterprises / 中小企業	246
86	Role of Trading Companies / 貿易公司的功能	248
87	Trade Friction / 貿易摩擦	250



專門詞彙篇	253
--------------	-----

第 1 篇

企業常識

Common Business Knowledge

Hold on (the line).

- 請不要掛斷。

.....

Thank you for waiting. Your party is *on the line*. Go ahead, please./ The line is *busy*.

- 多謝等候。對方正在線上，請通話吧。 / 通話中。

● 叫號電話

O: Overseas operator. May I help you?

A: I want to place a *station call* to Taiwan. Telephone number is area code 02-291-7614.

O: Certainly. *Hold* the line, please.

- 接線生：國際接線生。有什麼需要我服務的？
美：我要打一通叫號電話到台灣，電話號碼是 02-291-7614。
接線生：好的。請稍待。



☞ 從台灣打到外國 ☞



● 國際直接電話

- ① 國際冠碼..... 002 (從台灣打出)
- ② 國 碼..... 1 (美國)
- ③ 區域號碼..... 212 (紐約)
- ④ 用戶電話號碼..... XXX·XXXX

● 透過接線生通話

- ① 先打 100 國際電話台。
- ② 告知對方所在之國家、都市、電話號碼。
- ③ 說明由哪方付費。

☺ 國際電話的接法 ☺

O: Mr. Ming-Chi Wang?

C: Yes, speaking.

O: You have a *collect call* from Mr. Lance Knowles in Chicago, the United States. Will you accept the *charges*?

C: Thank you./ Sure.

A: Hello, *this is* Lance Knowles. May I speak to Mr. Ming-Chi Wang?

C: Oh, hello, Mr. Knowles. This is he.

- 接線生：請問是王明奇先生嗎？ 中：是的。
接線生：你有一通從美國芝加哥市蘭斯·諾茲先生打來的電話，指名要你付費。你要不要接電話呢？ 中：好的。
美：你好，我是蘭斯·諾茲。請找王明奇先生聽電話好嗎？
中：喔，你好，諾茲先生，我就是王明奇。

☺ 在美國使用公共電話時 ☺

● 一般直撥電話

☞ 市內電話的打法

投入基本費 25 分即可撥號，可以隨意說多久。

☞ 市外電話的打法

- ① 投入基本費 25 分。
- ② 撥「1 + 區域號碼 + 電話號碼」(Ex. 1-212-572-8341)。
- ③ 錄音帶會告知最初三分鐘的費用。
- ④ 退出基本費。
- ⑤ 再投入費用。
- ⑥ 道謝。
- ⑦ 若超額，掛斷後鈴會響，接線生會告訴你。

● 透過接線生通話

要打叫人電話或由對方付費的電話時，投入基本 25 分，撥「1 + 區域號碼 + 電話號碼」即可。

● 緊急電話 (*emergency call*)

聯絡警察 (*police*)、消防隊 (*fire department*)、救護車 (*ambulance*) 時，請看電話簿第一頁的電話號碼一覽表。若看不懂，可撥 0，向接線生查詢。

● 叫計程車

A : Hello. ABC Cab.

C : Can you *send* a cab to the corner of Maggy street on the 5th Avenue ?

A : Yes, right away. Your name, please?

● 美：你好。ABC 計程車公司。

中：請你派輛計程車到第五街與瑪吉街角，可好嗎？

美：好的，馬上到。請問尊姓大名？

● 與接線生的會話

C : I want to call Boston.

A : Will you *put* one dollar twenty cents *in* the *slot* for three minutes ?

C : OK.

● 中：我要打到波士頓。

美：請你投入 1 元 20 分，通話 3 分鐘。

中：好的，謝謝。

☺靈活運用 give 和 get ☺

- ① 到國外出差時，要先用電話聯絡，開始商務接觸。打電話回國時，如果要接通台灣的電話，與其說“*I'd like to place an overseas call to Taiwan, will you help me?*”，不如說“*Give me Taipei, okay?*”來得直接了當。
- ② 尤其是能靈活運用 give 和 get，大概就萬事OK了。例如，你說“*Give (Get) me room 603.*”，接線生就會幫你接通同一飯店的朋友。



☺以英語打、接電話之實例☺



Could you please *give* me the international division?

- 請轉國際電話台。

.....

Would you please *transfer* me to the production department?

- 麻煩接生產部好嗎？

.....

Who's *speaking* (*calling*) please?

- 請問你是誰？

.....

I'm sorry, something is wrong with the *connection*.

- 抱歉，線路有點問題。

.....

I'm afraid you *have* the wrong number.

- 我想你打錯電話了。

.....

There's no one **by** that name here.

- 這裏沒有這個人。

.....

I'm sorry, he's **tied up** at the moment.

- 抱歉，他現在抽不開身。

.....

I'm sorry, he has **someone with** him right now.

- 抱歉，他正在會客中。

.....

He's not here, but I **expect** him **back** by 2 o'clock.

- 他不在，不過我想他2點以前應該會回來。

.....

Could you **call back** in 10 minutes?

- 你10分鐘後再打過來好嗎？

.....

I'm afraid he's out. Is there any **message**?

- 抱歉他出去了。有沒有什麼話要轉告他？

.....

Will you ask him to **call** me **at** Ramada Inn, Room No. 708?

- 麻煩你轉告他回電瑞姆德旅館708號房好嗎？

2

如何與對方約定時間

與對方約定下次會談事宜的七要領

- 仔細、謹慎地確認
必須特別謹慎的確認對方姓名、會談地點、時間。
- 以電話→信函→電話的 3 部曲做萬全的準備
為使會談成功，事前以信件、無線電傳真機 (fax) 彼此交換意見，有助於會談的進行。同時不要忘了會談之前以電話再做一次最後的確認。
- 以電話約定是戰略與說服之策略
須事先將會談目的，妥協的限度，從對方那兒所能得到的好處，列於資料卡上，自己事先假想演練一遍。
- 射將先射馬
在歐美國家，與對方之秘書建立良好關係是成功的要件。
為了不讓與對方會談之計畫被對方之秘書封殺掉，須明確地將訪問之目的告知對方之秘書，請其代為轉達。平常須儘可能取得對方秘書之友誼，與其建立良好之關係，以便有助於日後之交易。
- 拜訪須事先約定
在台灣，雖然有人會冒昧突然造訪，然而歐美人士却無此習慣。
- 須嚴守約定的時間，準時赴約
在“Time is money.”的國度裏，約會遲到，將會失去信用。
- 不要忘了以電話連絡
在有「電話王國」之稱的美國，信函是不太需要的。在異族的國度裏，事物的確認是生存的要件，對自身對話能力不具信心的人，藉由「寫」，也得以勝任愉快。

以電話約定時間之實例

A: *This is IBM Corporation.*

C: Hello. This is Robert Yeh. I'm calling for an appointment with Mr. Whiting.

A: He is out of town now. Shall I *take a message* for him?

C: Yes, please.

● 美：IBM公司。

中：你好。我是葉羅勃，想跟懷特寧先生約個時間。

美：他到外地出差去了。你有什麼事要我轉告他嗎？

中：有的，謝謝。

.....

C: I'm calling for Mr. Robinson. Is he available?

A: He's *on the phone* now.

● 中：請問羅賓孫先生在嗎？

美：他正在接電話。

.....

C: My name is David Wang. I'm here to meet Mr. Anderson.

A: Is he *expecting* you?

C: I phoned earlier for an appointment.

● 中：我是王大衛。我來會見安德生先生。

美：他與你約好了嗎？

中：我事前打電話跟他約好了。

.....