

英国文化协会推荐博思 (BULATS) 考试用书

新剑桥职业英语 (3)

Study Guide for Business Explorer (3)

学习辅导手册

主 编 邹映辉

编 著 邹映辉 李 航

 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

英国文化协会推荐博思 (BULATS) 考试用书

新剑桥职业英语 (3)

Study Guide for Business Explorer (3)

学习辅导手册

主 编 邹映辉

编 著 邹映辉 李 航

图书在版编目(CIP)数据

新剑桥职业英语(3)学习辅导手册/邹映辉 主编,李航 编著. —北京:人民邮电出版社,2006.1
ISBN 7-115-13887-7

I. 新… II. ①邹… ②李… III. 英语—自学参考资料 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 137169 号

新剑桥职业英语(3)学习辅导手册

◆ 主 编 邹映辉
编 著 邹映辉 李 航

策 划 刘 力 陆 瑜
责任编辑 赵英莉 王 蕾

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号 A 座
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
电话 (编辑部)010-64964059 (销售部)010-64983296
北京圣瑞伦印刷厂印刷
新华书店经销

◆ 开本: 889×1194 1/16
印张: 13.5
字数: 313 千字 2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷
ISBN 7-115-13887-7/F·707

定价: 25.00 元

本书如有印装质量问题,请与本社联系 电话:(010)64981059

随着我国经贸发展的全球化和不断深入,特别是中国入世以后,国内的外语教育和外语考试也进入了国际化时代,面对日益激烈的竞争和挑战,我国对于外语人才培养的重点之一就是提高其外语交际水平和实际运用能力。而这个培养的过程则离不开优质的教材、优秀的教师、科学创新的教学理念以及有针对性的大量实践。人民邮电出版社新曲线公司最近与英国剑桥大学出版社通力合作,引进了一系列商务英语教材,实为明智之举。

众所周知,英国剑桥大学出版社是世界上最具权威性的学术和教育出版机构之一。**新剑桥职业英语系列教材 (Business Explorer)** 的引进,无疑给我国商务英语界带来了一阵清风,令我们耳目一新。这套专为亚洲英语学习者编写的优秀商务英语教材,目前经过英国文化协会及国家人事部人事考试中心的遴选,被推荐为博思考试 (BULATS) 的备考教材之一。它以国际上各种真实的商务环境为背景,内容简明易懂,语言实用,适用性强,易于课堂教学和自学。全书图文并茂、趣味性强,学以致用、针对性强,能对学习者产生立竿见影的效果。本教材共三册,单元主题虽有重复交叉,但语言水平递增,不仅涵盖了博思考试的所有内容,可以大体满足博思考试 A1~B2 级的基本要求,而且还是一套非常好的学习型教材。学习者可根据自己的需要任意选择。相信该系列投放市场后,能受到各企事业单位职员、商务工作人员、商贸专业师生以及博思考试考生的喜爱和欢迎。

为了便于学习者自学,我们编写了配套的《新剑桥职业英语 (3) 学习辅导手册》,在编写过程中,主要注意了以下几点:

1. 忠实原作,不随意添加内容。结合学习者的需求,将全书所有题目要求和课文译成中文。(但部分英语人名和日语人名拼音还保持原样)。
2. 给每篇课文和录音原文都增加了注解。除了讲解难点、要点(包括词汇、语法、专业用语等)外,每单元都增加了相关文化背景知识,从而帮助学习者了解不同文化之间的差异,克服英语表达中汉语思维的弱点。写作部分添加了写作提示,给学习者以写作方面的具体指导,酌情添加了辅助性的表达方法。
3. 补充了商务活动应遵循的原则、技巧等内容。
4. 为了配合博思考试,让考生了解博思考试的内容和考题的题型,我们特意把博思考试样题的阅读和基础知识部分进行了解析,希望对大家有所帮助。

几点建议:

1. 我们知道,衡量一门外语是否学好的标准,不是根据学习者懂得了多少这门语言的知识,而是看他能否在现实工作和生活中正确地运用,能否轻松自如地与以该语言为母语的人沟通、交流。由于本教材不是阅读欣赏材料,而是以真实语境为背景、听说读写并重、课堂活动多、实战实练、实效性强的交际性教材,建议学习者不要只是一个人埋头读懂课文,而是要在老师的指导下或同伴的配合下,多听多练,认真实践书中大量有针对性的听说练习。对于每课增加的常用表达语,要用心记下。
2. 教材中有些练习,比如口语交流部分和写作部分的练习,是没有固定答案的。这要求学习者根据各个单元的学习重点,或联系以前所学知识,结合实际,充分发挥自己的想像

力和创造力，灵活作答，不要养成依赖标准答案的坏习惯。这正是博思考试的特点：注重实用外语能力的考察，考试内容与工作活动紧密相关。

3. 为了加强阅读理解，对所学知识融会贯通和多层面透视，我们特意将教师用书附带的作业部分（homework）编入本辅导手册，建议学习者好好留意，它们是每课所学内容的总结和精华，不仅能帮助你更好地巩固本单元所学知识，还能帮助你从深度和广度上提高对国际商务活动的礼仪、技能以及职业道德方面的认识。
4. 由于本套教材针对的学习对象不是从零开始的学习者，学习者必须具备一定的英语基础，因此对学习者的写作能力的要求并不低。一定要多写多练，决不可懈怠。

在本书的编写过程中，我们认真体会原书的内容、风格、思想、价值观、先进的教学理念与科学的教学方法，同时结合博思考试的内容、题型，就本书的编写原则、内容、体例、版式等诸方面问题进行了认真研究。

真诚希望我们的工作能使广大商务英语学习者开阔眼界，增强信心，迅速提高英语实用能力。同时，预祝广大考生能学以致用，考试成功！

由于时间仓促，书中难免有遗漏和不足之处，敬请广大读者批评指正。

编者

2005 年 1 月

什么是 Business Explorer?

本书是针对亚洲学习者的需要而编纂的一本商务英语教程。本门课短期开设约 30~40 学时。然而,本课程相对较灵活,加上辅助性的练习,可以达到 60~70 学时。

Business Explorer 旨在帮助学习者在用英语交流的商务环境中建立自信,因此它侧重于商务环境中的听说训练。Business Explorer 通过提供大量的交流练习帮助学习者即学即练,扩展过去学过的语言和技能。在学生用书和教师用书中都附有大量的阅读和写作练习材料。

Business Explorer 3 是谁设计的?

本书适用于以英语为工作语言的工作者及在大学里读书的学生。本书对于没有或只有很少商务经验的学习者也有不同程度的帮助。

学生用书(3)中的语言在尽可能保持真实性的前提下,适合于初级学习者。尤其重要的是,书中的各项“任务”是专门为程度较低的学习者精心挑选的。

Business Explorer 3 是如何设置的?

本书包括 15 个单元和 5 个复习单元——每 3 个单元后有 1 个复习单元。每单元分为两课,Part A 和 Part B,大约每课时可以完成一课。每课都包含有同步练习。A 和 B 都是围绕本单元的中心内容展开的,可以分两次课进行,或者在一次大课上完成。

会话要点

每单元开头都设有会话要点:简要介绍该单元的中心话题,并让学习者明确即将学习的主要内容。学习者在专心学习新的课程之前,需要一定的时间来重温旧的知识。本部分为学习者提供了导入机会,使学习者能够温故而知新。

听 力

听力部分尽可能追求真实性,录音中包括英语为非母语的人(亚洲人)和英语为母语的人(北美人)说话的声音。事实上,国际商务交流更多地是在英语为非母语的人中间进行,虽然录音中含有大量的英语为母语的人(北美人)说话的声音,但也有很多英语讲得相当好的英语为非母语的人说话的声音,这正是商务交流国际性的体现。

听力活动灵活多样,练习有易有难。有的听力练习比较长且有一定难度,有的听力练习短而简单;但总体都可以帮助学习者提高听力技巧。听力部分难,练习就相对简单些;听力部分简单,练习就相对难些。练习要求学习者用自下而上(bottom-up)的方法听取文中特定的信息,然后再用自上而下(top-down)的方法做出推论,从而提高听力的技能。

词汇要点

词汇要点部分旨在扩充学习者所掌握的与本单元主题相关的词汇量。学习者在交流活动之前先学习这些词汇,以便在专门为使用这些词而设计的交流活动中应用,当然,这些词在

之后的单元中还会反复出现。本书把重点放在一些出现频率较高的动词上，并为学习者能在不同的场合下运用这些动词提供了大量的练习机会。

自由讨论

自由讨论活动可以激发学习者的想像力，扩展自由想像的空间，群策群力，在学习的环境中建立自信心与合作精神。它也可以使教师对学习者的已掌握的英语知识有一个较好的了解。同会话要点类似，自由讨论部分也可以让学习者把讨论中产生的观点、想法运用到之后的口语交流活动和扩展练习中去。

语言要点

本课程是建立在学习者学习本课前已具有一定语法知识的基础上的。语言要点部分旨在帮助学习者复习曾经学习过的语法知识，并为他们提供运用这些语法知识、完成后续活动的机会。教师可以根据学习者的程度因材施教，决定在此部分占用多长的时间。“帮助文件夹”中还提供有不少额外的练习。

口语交流活动

本书侧重于以学习者为主体的交流活动。学习者应当毫无压力地、尽可能根据实际情况来介绍自己的经历。交流活动部分为学习者提供了可遵循的参考提示，以便使他们在今后实际工作中对语言的运用比做书中扩展练习时更加灵活自如。交流活动可以有多种不同的形式，有些单元后是咨询信息方面的活动，还有一些则是角色对话。

文化聚焦

商业活动重视文化要素。文化要素部分特别注重亚洲人在国际商务交谈时可能与欧美人之间发生的误解，以及造成文化冲击的原因，从而帮助学习者学会如何适应陌生而艰难的环境。文化要素部分的活动鼓励学习者谈论自己国家的文化，提醒学习者注意不同国家间的文化差异。

扩展练习

扩展练习部分比交流活动部分更具有开放性，要求学习者结合实际，用英语完成特定的学习任务。他们要运用以前学过的所有语言知识，而不只限于本单元个别的语言点。扩展练习部分是前面各类活动的延续，更多显示个性。学习者可以无拘无束地表达自己的观点而不用惧怕教师的纠正。

阅 读

阅读部分有各种体裁的短篇实用文章。这些文章提供了词汇和语法结构知识，供学习者在自学过程中应用。学生用书中的文章都很短，不需学习者长篇累牍。与本单元相关的精读的文章可以在教师用书中找到。这些篇幅较长的文章可用做课上练习，也可留做课下作业。

汇 报

汇报部分与扩展练习部分相似，即学习者分成小组或两人一组完成任务。不同的是，学

生要把本组的讨论结果向其他小组或全班同学表述、汇报。主要是把小组的/两个人的观点和想法进行口头表述。各项练习都没有绝对正确的答案，旨在鼓励学习者发挥自己的创造力和想像力。

写 作

有些单元包含了写作任务。学生用书中的写作部分内容很少，免得占用教师太多的课堂时间。教师用书中的写作部分可视情况选用和安排时间，或布置成作业在课上或课下完成。

帮助文件夹

学生用书后面为每个单元提供了相应的“帮助文件夹”，编有额外的语言或词汇点，以及和本单元密切相关的练习。“帮助文件夹”的内容具有较高的灵活性，可以根据课程安排参考使用。该部分内容可以根据需要在每课开始时学习，也可以把它单独作为强化训练而指定为作业。

听力原文

学生用书后附有听力原文，以便学习者把自己说的和写的内容与英语作为母语或接近母语的人进行比较。

教学法

编排的活动是为了使学习者有机会在一种互助的、低压力的氛围中学习，发挥自己的创造力，达到商务交流的目的。学习者之间应当互动，通过大胆实践把被动的知识激活，变被动学习为主动。

我们赞成 Willis 提出的语言学习的三要素：使用语言、接触语言和语言学习动力（1996年）。生活中不难看到这样的例子，有些人英语说得相当好却没有受过正规训练，比如出租车司机。他们有机会接触用英语和他们交流的人，并有机会经常用英语和别人交流。他们也有把英语说得更好的动机，那就是说好英语可以使他们的工作更轻松、更愉悦。本书旨在让学习者通过阅读、听力材料以及实例来接触英语，重在为学习者提供用英语在真实语境中进行交流的机会。最后，由于本书所设计的任务具有内在的趣味性、真实性和实用性，因而能够保持学习者所需的学习动力。除此之外，个性的体现也可以增强和维持学习者的学习动力。

其他活动

每单元后还有很多其他活动，如阅读、写作活动。很多活动都带有影印表格图片，同时每单元还有一些语音语调练习等。

网 址

<http://www.cambridge.org/elt/businessexplorer/>

欢迎各位网上垂询。

目 录

编者的话	i
前 言	iii
单元 1 Getting in touch 建立联系	2
单元 2 E-mail 电子邮件	14
单元 3 Crossing cultures 跨文化交流	26
复习 1 Review 1	36
单元 4 Working with others 与人合作	38
单元 5 Performance at work 工作业绩	48
单元 6 Human resources 人力资源	58
复习 2 Review 2	68
单元 7 Business media 商业媒体	70
单元 8 Communication 沟通交流	80
单元 9 Time management 时间管理	90
复习 3 Review 3	100
单元 10 Corporate image 公司形象	102
单元 11 Trading 贸易	112
单元 12 E-business 电子商务	124
复习 4 Review 4	134
单元 13 Finance 财务	136
单元 14 Presentations 演示报告	146
单元 15 Work in the future 未来的工作	156
复习 5 Review 5	166
博思考试模拟样题阅读及语言知识部分	167
博思考试模拟样题阅读及语言知识部分详解	184
参考答案	198

Getting in touch

建立联系

教学目标

- 学习如何打电话给陌生人开展新业务。
- 掌握在电话上深入交谈的技巧。
- 了解用英语打电话的礼仪和方法。

会话要点

- 你多长时间给不认识的人打一次电话？有什么感觉？
- 你喜欢接到陌生人打来的电话吗？
- 你愿意与认识的人在电话上交谈吗？

词汇和短语 (Words and Expressions)

address [ə'dres] n. 地址，致辞，演讲，讲话的技巧
vt. 向…致辞，称呼，演说，写姓名地址

announce [ə'naʊns] vt. 宣布，通告

contact ['kɒntækt] n. & v. 接触，联系

database ['deɪtəbeɪs] n. 资料库，数据库

default [dɪ'fɔ:lt] n. 默认（值），缺省（值），食言
v. 疏忽职责，缺席，拖欠，默认

envelope ['envəleʊp] n. 信封，封套

gender ['dʒendə(r)] n. 性，性别

nickname ['nikneɪm] n. 浑号，绰号，昵称
vt. 给…取绰号，给…起浑名

preference ['prefərəns] n. 偏爱，优先选择

represent [ˌreprɪ'zent] v. 表现，描绘，声称，象征，代表

surname ['sə:neɪm] n. 姓 v. 用姓称呼

unsure [ʌn'sʊə(r); (US) -'ʃʊər] adj. 没有自信的，不肯定的，不确定的

follow up 对…采取进一步行动，跟进

in doubt 怀疑，不确定

in private 私下，秘密地

leave out 省去，遗漏，不考虑

on occasion 有时

on...occasions 在…场合

put through 转接，接通

refer to 查阅，提到，谈到，打听

背景知识

英美人的姓名结构与中国人不同, 英美人的姓名由名+姓构成, 其排列顺序正好与中国的习惯用法——姓+名——相反。因此在英语里的 first name 或 given name 就是指其名字; last name、surname 或 family name, 是指其姓氏。如 John Wilson, 约翰·威尔森, John 是名, Wilson 是姓。有时英文名里还会有一个中间名, 如 Edward Adam Davis, 爱德华·亚当·戴维斯, Edward 是首名或教名, Adam 是中间名, Davis 为姓。也有的人把母姓或与其家庭有密切关系的人的姓作为第二个名字。在西方, 还有人沿袭用父名或父辈名, 在名后缀以小 (Junior) 或罗马数字以示区别。如 John Wilson, Junior, 小约翰·威尔森, George Smith, III, 乔治·史密斯第三。

妇女在结婚前都有自己的姓名, 结婚后一般是自己的名加丈夫的姓。如玛丽·怀特 (Mary White) 女士与约翰·戴维斯 (John Davis) 先生结婚, 婚后女方姓名为玛丽·戴维斯 (Mary Davis)。

交往中, 一般对男子称先生, 对女子称夫人、女士或小姐。口头称呼一般称姓, 加上表示尊敬的称谓如 Mr., Mrs., Miss 或 Ms., 例如 Mr. White 怀特先生、Mrs. Smith 史密斯夫人、Miss Brown 布朗小姐、Ms. Green 格林女士。正式场合一般要全称, 但关系密切的常直呼其名。家人, 亲友之间除可直呼名字外, 还常用昵称。

电话常用表达的英汉对译:

Who's calling please? 请问您是哪一位?

Is that you, Steven? / Is that Steven speaking?

史蒂文, 是你吗?

Speaking. 是我。

Hello, is that Miss Liu? 你好! 请问你是刘小姐吗?

Mr. White, you're wanted on the phone.

怀特先生, 你的电话。

There is a phone call for you. 有电话找你。

Please answer the phone. 请接电话。

I'll put you through. 我帮您把电话接过去。

What can I do for you? / Can I help you? 请问您有什么事?

Could you please call back later? / Do you mind calling back later?

您能过会儿再打吗?

Hold on, please. / A moment, please. 请稍等。

I'll put him on. 我让他接电话。

Sorry, but he's on the phone at the moment.

抱歉, 他正在打电话。

The party is on the line. 您要找的人正在接电话。

Could I have extension 123, please?

请给我转 123 分机好吗?

Could I take a message for him? 我能给他带个口信吗?

Sure, what's the message? Certainly, go ahead.

当然可以, 请说吧。

Sorry, but what's that again? I beg your pardon? What's that again?

对不起, 请再说一遍。

难点/句型讲解

I Culture focus 文化聚焦

不认识的人给你打电话时你希望听到什么内容? 认识的人打来电话时你又想听到什么内容? 与同伴交流彼此的喜好, 然后阅读下文。

把你们的喜好与另一组同学的进行比较。

◆ 原文: 略

◆ 参考译文:

如果你不确定你要找的人是男是女(比如名字叫 Jo),或者你不能确定是直呼其名还是称呼其姓氏,保险起见最好连名带姓一起叫:“请帮我找一下 Jo May 好吗?”

与人交谈时需要运用自己的判断力。人们对于别人如何称呼自己都有各自的想法,但他们并不会把这些想法写在脸上,告诉你“叫我 Jane 吧”或“叫我 Jones 女士吧”。你有时甚至会发现有些人你在公司上班时只能称呼大名,但在私下里可能更愿意你直呼其名。

在正式或官方场合——也就是你的言行不仅代表你个人,而且还代表你所在的公司时——应避免使用昵称。因此不能叫昵称“Chaz”,只能叫正式的名字“Charles”。

在信封上你应尽量加上称谓。在不确定女性是否已婚时可以用“Ms.”(女士)。如果有人找“Mrs.”(夫人)或“Miss”(小姐),你可以据此更改你的资料内容。但“Ms.”是你用来称呼女性时一种比较保险的方法。在遇到男女通用的名字你不能确定使用“Ms.”或“Mr.”时,可以免去称谓。

最后记住,你在作环球旅行时,会发现世界上大多数国家都倾向于使用比较正式的称谓和姓氏。这一点与美国不太一样。

重点/难点分析:

1. play it safe... 安全起见

2. different views on... 对于...有不同的观点/想法。此处介词用 on。

3. ...don't wear signs announcing their preferences. 不带有标志宣称自己喜欢什么。

句中 *announcing...* 是现在分词从句作定语,修饰 *signs*, 可以把这句补充成完整的定语从句: *...wear signs that announce their preferences.*

4. refer to 提到,说到,求助,求助于,涉及,与...有关

例: He referred to the facts of market sales in his presentation.

他在作陈述时提到了市场销售的现状。

What I have to say refers to all of you.

我要说的话涉及到你们大家。

5. in private 私下里

例: Can I speak to you in private?

我可以私下同你谈谈吗?

6. In formal situations and on official occasions...

在正式场合或官方场合

in...situations, on...occasions, 都表示在...场合

例: in different situations / on different occasions

在各种不同的场合。

formal 正式的, 反义词为 *informal* 非正式的, 或 *casual* 随便的。

official 官方的, 正式的, 反义词为 *unofficial* 非官方的, 非正式的。

例: The mass media demanded that all the official documents concerning the sale of this land be made public.

大众媒体要求公布有关出售这块土地的全部正式文件。

7. stay away from 离开, 走开

例: Please stay away from fake goods.

不要购买假冒产品。

8. ...but let “Ms.” be your default for women. 此处 default 指默认用“女士”来指代所有的女性。

in the case of 在...的情况下

leave out 省略, 忽略, 不考虑

例: When conducting market survey, we can leave out the gender of the customers.

在做市场调查时, 我们可以不考虑顾客的性别。

2 Language focus 语言点

Ravi Singh 是销售健康保险的, 他正在给两家公司的人力资源部经理打电话。请看下面两段对话的节选, 将左边行政助理的问题与右边 Ravi Singh 的问题配对, 与同伴一起核对你们的答案。

◆ 原文: 略

❖ 参考译文:

Assistant 1

1. 请问您是哪位?
2. 贵公司是...
3. 我知道了。于先生在等您电话吗?
4. 嗯, 恐怕于先生现在不在。
您能先寄一份贵公司的产品目录吗?
于先生如果感兴趣会给您打电话的。

Ravi Singh

- a. 没有。我想向于先生介绍我们公司的产品。
- b. 好的, 我会在邮件里寄一份过去。
- c. 我是 Ravi Singh。
- d. 健康咨询有限公司。

Assistant 2

5. 请问您哪位?
6. 谢谢。您是我们的客户吗?
7. 我能问一下您打电话有什么事吗?
8. 很抱歉, Platt 先生现在很忙。我能给您带个口信吗?

Ravi Singh

- e. 我不是。
- f. 我是 Ravi Singh, 健康咨询有限公司的。
- g. 不用了, 没关系, 我下次再打。
- h. 我们公司提供健康保险服务。我相信 Platt 先生会感兴趣的。

3 Listening 听力

请听下面 Ravi 给另外一个公司打的电话。回答下面的问题。

Ravi 想找谁? 他成功了吗?

他为什么能成功的? /他为什么没成功?

📖 重点/难点分析:

1. I'd like to talk to someone in the Human Resources Department please.

请帮我找一下人力资源部的人。

I'd like to... 是一种表示请求的礼貌用语。

2. One moment. I'll put you through.

请稍候。我把您的电话转过去。

put through 是电话常用语, 表示接通, 转接电话。

4 Communication activity 口语交流活动

学生 A: 请看学生用书第 76 页的内容。

请看 Hana Choi 的名片。你是她的助理。学生 B 打电话想和你老板通话。问清楚他是谁, 为什么打电话。向他解释你老板很忙, 不希望有人打扰。

现在交换角色。你为 Cabot 酒店工作。你希望有人能介绍来宾到你们酒店来开会。请看 George H. Swanson 的名片。给他打电话, 想办法约他见面。

Hana Choi

采购部经理

Perform 制药公司

HRC 公司

George H. Swanson

亚洲区主管

学生 B：请看下面的信息。

你在一家销售自动化办公用品的公司工作，该公司销售个人电脑、传真机、复印机等产品。请看 Hana Choi 的名片。给她打电话，想办法约她见面。

现在交换角色。请看 George H. Swanson 的名片。你是他的助理。学生 A 打来电话想和你老板通话。问清楚他是谁，为什么打电话。告诉他你老板很忙，不希望有人打扰。

Hana Choi

采购部经理

Perform 制药公司

HRC 公司

George H. Swanson

亚洲区主管

与另一组同学讨论打电话找关键人物通话所遭遇的难题。

Part B

Staying in touch

保持联系

背景知识

在商务活动中人们离不开电话，人们不仅通过电话联系客户，洽谈业务，也通过电话联络感情，增进彼此的友谊。在这样的情况下人们往往会在电话开头加上一些闲聊（small talk）的内容，问候彼此的生活状况，家人健康等等，这样让工作电话显得比较有人情味。但是打商务电话有一些基本规则，如：打电话应自报家门，不能过多地谈论个人的私事，注重效率，尽快转到主题上去等等。

适合作 small talk 的话题：
健康 How are you?

工作 How are you doing? How is your work lately?
Busy at work? How are things?
How is everything? How are you getting along?
周末 How's your weekend?
Did you have a nice weekend?
家人 How is your family? How are your kids?
How is Ann?
度假 How was your vacation?
When/where will you take your next vacation?

难点/句型讲解

1 Language focus 语言点

下面的每个电话对话都有交际上的问题，把列出的问题与对话配对。

- 打电话人没有给出致电的原因。
- 打电话人没有表明自己的身份。
- 开头闲聊的内容太多。

✦ 原文：略

❖ 参考译文:

1

A: 您好, 我是 James Oakes。

B: 嗨, James。你好吗?

A: 哦, 我很好, 谢谢。

B: 太好了。我打电话没妨碍你吧?

A: 没有, 没关系。

B: 那就好。

A: 对不起, 请问您哪位?

2

A: 您好, 我是 Huan。

B: 你好, Huan 先生。我是 Teng。

A: 嗨, Teng。最近过得怎样?

B: 很好, 谢谢。你呢?

A: 不错。

B: 你周末过得如何?

A: 放松了一下。我就呆在家里。

B: 很好呀。家人好吗?

A: 都很好, 谢谢。Teng, 您有什么事儿吗?

3

A: 您好。

B: 你好, 是 Joean 吗?

A: 我是 Joean。你好, Lucy。

B: 你好。忙吗?

A: 是的, 有点忙。

B: 咳, 我也一样。一上午我都忙着到处跑...

A: 哦, Lucy, 我能帮你什么忙吗?

2 Listening 听力练习

a. 请听下面四个电话对话的开头。判断这些对话是否得体。如果有问题, 是什么问题?

b. 再听一遍。打电话的人说明打电话的原因了吗? 如果有, 是什么? 检查你听到的原因。

重点/难点分析:

1. Can't complain. 没什么可抱怨的。

It's that time of year. 每年这时候都这样的。

2. He's his usual self. Getting into loads of trouble. 他还是老样子。老是惹乱子。

3 Culture focus 文化聚焦

两人一组。请看语言点中的对话和学生用书第 112 页听力练习中的录音文本。这些电话对话都涉及到闲聊的内容, 如: 周末过得怎样? 在你们国家打商务电话时也会包含这些闲聊的内容吗?

请列出可以在电话开头作为闲聊内容的问题。

4 Communication activity 口语交流活动

学生 A: 请看学生用书第 76 页的内容。

请看下面的内容。学生 B 给你打电话。准备好你要说的话。

情景一

你是 Ken Suzuki。学生 B 成为你们的供应商已经有三年了。你们每年都要见几次面。你喜欢打高尔夫球, 但因为生病有一阵子没打了。尽管你现在已经康复, 但你的打球失误记录已经从 12 变成了 16。你下星期要与学生 B 签一份新订单。这份订单比去年同期要大得多。

情景二

你是 Betty Wang。学生 B 成为你的供应商已经有一年了。你从未见过她, 但你们经常通电话。你想约学生 B 见面讨论扩大业务的事情。你最近刚刚完成了在职 MBA 的学习。你喜欢在周末看足球赛, 并且希望能尽快到英国去看阿森纳队踢球。

现在给学生 B 打电话。请看下面的内容，准备好你要说的话。记得加上一些闲聊的内容。

情景三

给 Geoff Graham 打电话。他是你公司一家大客户的采购部经理。他有两个小孩，他很喜欢和孩子们呆在一起。给 Geoff 打电话，问他什么时候下新订单。

情景四

给 Mee-Sung Park 打电话。她是你公司一家重要客户的销售主管。你们经常见面，视彼此为朋友。上周你们曾在一家很不错的海鲜酒楼共同进餐，感觉很不错。打电话问问她是否需要什么。

学生 B：请看下面的内容。

请根据下面的信息给学生 A 打两个电话。准备好你要说的话。别忘了加上一些闲聊的内容。

情景一

给 Ken Suzuki 先生打电话。他成为你们的客户已经有三年了。你们每年都要见几次面。Suzuki 先生喜好打高尔夫球。你上次问他时他打球失误的记录是 12，但他最近身体不太好。你想问他近期是否会下一份新订单。

情景二

给 Betty Wang 女士打电话。她成为你们的客户已经有一年了。你还未见过她，但你们会定期通电话。Wang 女士现正在读在职 MBA。她喜欢在周末看足球赛。她还是英国阿森纳队的球迷。你下星期要到她所在的城镇去参观，你想约她见个面。

现在学生 A 给你打电话。

情景三

你是 Geoff Graham，是你们公司的采购部经理。学生 A 是你们的固定供货商。你喜欢学生 A，觉得他/她很友善。但你现在有些订单催得很紧。你准备下星期有时间再跟学生 A 签份订单。你与家人度过了一个愉快的周末。家人都很好。

情景四

你叫 Mee-Sung Park，是销售主管。学生 A 是你们的主要供货商。你们经常在社交场合见面。上周你们曾一块儿吃过饭。学生 A 带你到一家海鲜酒楼进餐，你因此食物中毒。现在你已经好多了。这星期你要给学生 A 发一封电子邮件，向他要你们所需样品的清单。

Help folder 帮助文件夹

• **Language file 语言文档**

把表示相似意思的句子配对。两个句子中哪一句更礼貌 (P)?

• **Extra reading 补充阅读**

阅读前

1. 在你们国家/公司礼貌得体地接电话有多重要?
2. 你们公司对电话用语有要求吗? 是什么?

阅读中

3. 在打电话和接电话时，文中对于下面两种情况给出了什么建议?
 - a. 个人姓名
 - b. 公司名称
4. 你说话语速是该快还是该慢? 为什么?

重点/难点分析:

电话礼仪小窍门

打进来的电话

窍门 1: 所有打进来的电话都应该及时应答。

1. timely adj. 及时的
2. in...manner 以...的方式。

窍门 2: 决不要让对方等你, 但如果必须的话, 务必隔几分钟就关照一下对方, 问他们是否愿意继续等一下。这样做是让他们知道你没有忘记他们, 并且你将会马上接电话。

3. on hold 不挂断电话
4. attend to 照顾某人、某物

窍门 3: 接电话时说话应清楚缓慢, 不要含糊不清。

5. slur 含糊不清地发出声音或说话。

例: When a man is nervous his speech is slurred.

当一个人紧张时, 他说话就会口齿不清。

6. mumble 含糊地说某事, 咕咕, 咕哝。

例: I wish you wouldn't mumble—I can't hear you clearly.

我希望你说话不要含含糊糊——我听不懂你在讲什么

打出去的电话

窍门 4: 给外面公司打电话时, 恰当的礼节是无论是谁接电话, 你都要清楚告知对方你的名字及工作单位。不要让对方猜测或询问你是谁。

窍门 5: 若打错电话要向接听者道歉而不要一下挂断。这一点在有来电显示的今天尤为重要。如果人们想知道是谁粗鲁地挂断了电话, 只需看一下电话上的来电显示便知。

7. hang up 挂断电话

窍门 6: 留言时, 要说清楚你的名字, 公司名称, 电话号码, 以及致电的原因。不必重复多次, 也别占用太多的时间。

8. use up 用光, 耗尽

例: We have used up our budget for ads.

我们已经用完了预算内的广告费。

阅读后

5. 把文章中给出的建议与你公司的要求进行比较。有何不同之处?

Homework 家庭作业

1 Reading 阅读

1. 读下面的文章。把下面的句子与文中的段落配对。把段落标号填在句子后的方框里。

- a. 接电话时要做一个积极的听众。重复讨论的要点。
- b. 对接电话的人要礼貌, 尤其是那些与你联系的秘书和助手。
- c. 在商务场合接电话时要表明身份。
- d. 记得感谢别人花时间与你交谈。
- e. 向你打电话的人确认你打电话的时机是否方便。

Business telephone etiquette for success

- 1 When answering the phone for business, be sure to identify yourself and your company. If answering someone else's line, be sure to include their name in your greeting, so that the other party does not think they have reached a wrong number. For example, if answering Jim Smith's line, Bob Johnson would answer the phone, *Jim Smith's line, Bob Johnson speaking*. Then take a message or handle the call, depending on how your office works.
- 2 When you are the person making the call, be sure to use proper phone etiquette from the start. Be polite to the "gatekeepers"—secretaries, receptionists and so on that answer the phone for your business contact as they are the ones who can put you through, or not! They may sit outside of the office but they too have influence and power, so a greeting such as, *Good morning, this is Bob Johnson, I'm returning a call from John Jones, is he available?* is a bit of etiquette well spent in the long run. It would also be wise to learn and use the names of the top assistants to make them feel noticed and important. Some business relationships, especially in fields like sales and marketing, start or stall right at the front desk.
- 3 When you have reached the person you want to speak to, remind them of your prior conversation and appointment if your call has