

易学易懂 现学现用

实战职场商用日语

会社で話す日本語

孙政基 高宏 编著

板橋達郎 成田三千代 审校



会社で話
す日本語!!



大连理工大学出版社

边学边练 边学边用

实战职场商用日语

会社で話す日本語

张静 著 张静 编著

张静 著 张静 编著



中国铁道出版社

易学易通・现学现用

会社で話す日本語

实战职场商用日语

孙政基 高 宏 编著
板橋 達郎 成田 三千代 审校

大连理工大学出版社

© 孙政基, 高宏 2005

图书在版编目(CIP)数据

实战职场商用日语/孙政基, 高宏编著. —大连:
大连理工大学出版社, 2005. 9

ISBN 7-5611-2970-X

I. 实… II. ①孙… ②高… III. 商务—日语
IV. H36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 084272 号

大连理工大学出版社出版

地址: 大连市凌水河 邮政编码: 116024

电话: 0411-84708842 传真: 0411-84701466 邮购: 0411-84707961

E-mail: dutp@mail.dlptt.ln.cn URL: <http://www.dutp.cn>

大连理工印刷有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

幅面尺寸: 110mm × 185mm 印张: 6.75 字数: 110 千字
印数: 1 ~ 6 000

2005 年 9 月第 1 版

2005 年 9 月第 1 次印刷

责任编辑: 宋锦绣 任智慧

责任校对: 岳晟婷

封面设计: 苏儒光

定 价: 12.00 元

前 言

随着经济全球化浪潮的日益高涨,中日之间的经贸往来越来越密切。日资企业在中国投资建厂及商业贸易的增多,使得对日语人才的需求也越来越大。因此,以从事工商贸易工作的社会人士为对象的工商业日语教育变得比以往任何时候都重要。为此,我们联合众多具有丰富日资企业工作经验的企业管理者 and 从事专业日语教育的大学教师共同编写了这本《实战职场商用日语》。

本书旨在向那些已经学过初级日语、已经或立志从事商务工作的人员提供专业、地道、实用性强的商务日语口语知识。因此,希望本书可以成为已经在日企工作的朋友的“随身指南”,也可以成为准备到日企工作的朋友的“就业宝典”。

本书的特点有:

(1)突出商务日语敬语表达方式,用自然的口语、简单的语法写成,当用汉字全部用平假名标注,轻松入门。

(2)汇集日企公司职场中丰富详尽的典型场景,可以根据个人需要,先行学习,实用性强。

(3)不必从头至尾按照顺序学习,可以根据工作需要,现查现学,现学即可现用,迅速提高业务能

力,提升工作业绩。

(4)将日企文化融于会话中,可以了解语言背后的文化内涵,成功应对日企职场工作挑战。

(5)将日本文化和日企文化常识用专栏方块形式附于书中,有助于了解日本人和日本企业的特性。

感谢佐佐木盛志先生提供的协助。感谢板桥達郎先生和成田三千代女士的审校。感谢板桥贸易株式会社大连事务所的全体员工在本书编写过程中所提供的支持。

如果通过本书的学习,对读者日语能力能有所助益的话,编者将不胜荣幸。同时也恳请读者对纰漏之处予以指正。

编者

2005年5月于大连

目 录

第一章 介绍寒暄	1
一、自我介绍	2
1. 新员工的自我介绍	3
2. 总公司来人的自我介绍	4
3. 到其他公司拜访时的自我介绍	5
二、相互介绍	7
1. 对客户介绍本公司人员	7
2. 对本公司人员介绍客户	8
3. 请人介绍	9
三、见面时的寒暄	10
1. 初次见面时	10
2. 遇见熟人时	11
3. 遇见久违之人时	12
4. 遇见名人时	13
5. 遇见生人时	14
四、寒暄后的话题	16
1. 关于天气	16
2. 关于工作	17

五、分别时的寒暄	19
1. 外出或下班时	19
2. 告辞时	20
3. 道别时	21
六、年终年初的祝词	23
1. 年终辞旧时	23
2. 年初迎新时	24
七、冠、婚、葬、祭等场合的表达	25
1. 表示祝贺时	25
2. 表示哀悼时	27
 第二章 电话应对	28
一、电话铃响时的对应	29
1. 要接电话时	29
2. 不能接电话时	29
二、接听电话	31
1. 接起外线电话时	31
2. 接起内线电话时	32
三、转接电话	33
1. 确认电话要转给哪位当事人时	33
2. 请来电者稍等时	34
3. 将电话转给当事人时	34
4. 当事人接起电话时	35
四、电话转接未成	36
1. 告诉来电者当事人不在时	36

2. 说明当事人无法接电话时	37
3. 请来电者等候后	37
4. 当事人不在时	38
5. 征询来电者意见时	38
6. 当事人不愿接听电话时	39
五、代他人接听电话	40
1. 说明别人都不在时	40
2. 说明当事人的情况时	40
3. 告诉来电者你的日语不太好时	41
4. 记取留言时	42
5. 传达留言时	43
6. 告诉来电者马上为他联系时	44
7. 无法联系到当事人时	44
六、对方的声音及姓名无法听清	46
1. 确认来电者的姓名时	46
2. 听不清对方的姓名时	46
3. 对方的声音太小时	47
七、其他电话问题	48
1. 来电者打错电话时	48
2. 接到不需要的推销电话时	49
3. 听不懂来电者的话时	49
4. 通话中突然掉线时	50
5. 无法简单地回答来电者的问题时	50
6. 必须挂断电话时	50



八、拨打电话	51
1. 电话接通时	51
2. 要找某人时	52
3. 工作以外时间致电时	52
4. 突然致电时	53
5. 当事人不在时	53
6. 留言时	54
7. 有急事需要联系时	55
8. 确认所拨打的号码时	56
9. 拨错号码时	56

第三章 商务接待

58

一、迎客	59
1. 查询航班时	59
2. 迎接客人时	61
3. 交换名片时	62
4. 安排行李时	62
5. 车内闲谈时	63
6. 安排宾馆时	65
二、接待	69
1. 商量到宾馆迎接时间时	69
2. 在公司迎接客户时	71
3. 带客户到会客室时	71

4. 安排客户的座次时	72
5. 为客户敬茶饮时	72
6. 客户馈赠礼物时	73
7. 客户离开公司时	74
三、洽谈	75
1. 介绍自己公司时	75
2. 询问客户情况时	76
3. 客户参观工厂时	77
4. 洽谈正式开始时	78
5. 中途暂时离席时	79
6. 巧使对方同意时	80
7. 催促客户答复时	81
四、招待	83
1. 提出宴请时	83
2. 预订餐厅时	85
3. 询问客户喜好时	85
4. 点菜时	86
5. 推荐酒水饮料时	88
6. 介绍料理时	89
7. 劝客人吃菜时	90
8. 餐桌上闲谈时	91
9. 主人表示招待不周时	92
10. 客人表示多谢款待时	93

五、送別	94
1. 机场送行时	94
2. 欢送道别时	95
 第四章 商贸实务	97
一、商品采购	98
1. 议价	98
2. 订货	99
3. 交货期	100
4. 包装	101
5. 运输方式	103
二、销售营业	104
1. 推销商品	104
2. 出示商品目录	105
3. 协商价格条件	106
4. 商议支付方式	107
5. 无法成交时的处理	108
三、营业拜访	110
1. 事前约定	110
2. 变更约定时间	111
3. 在客户公司前台	112
4. 在会客室	112
5. 告退的礼节	113
6. 拜访后的致谢	114

四、到日本出差	115
1. 接受出差任务	115
2. 机票订购	116
3. 宾馆预订	117
4. 入境手续	118
5. 到东京市内的交通	119
6. 宾馆入住	120
 第五章 事务总务	121
一、文秘工作	122
1. 电脑使用	122
2. 文件制作	123
3. 复印、传真、打印	124
4. 电子邮件	126
5. 邮政速递	127
二、翻译	128
1. 笔译	128
2. 口译	129
三、办理工商税务银行业务	130
1. 工商管理	130
2. 税务申报	131
3. 银行业务	132
四、人事	134
1. 面试	134
2. 录用	135

- 3. 升职 136
- 4. 公积金、保险等福利 137

第六章 商务表达 138

一、请求 139

- 1. 请求时 139
- 2. 接受请求时 141
- 3. 拒绝请求时 143

二、许可 146

- 1. 征求许可时 146
- 2. 准予许可时 148
- 3. 不予许可时 149

三、邀请 151

- 1. 邀请时 151
- 2. 接受邀请时 153
- 3. 感谢邀请时 154
- 4. 不立即答复时 154
- 5. 谢绝邀请时 155
- 6. 约定时间和地点时 157

四、汇报 159

- 1. 汇报时 159
- 2. 补充汇报时 161

五、指示 162

- 1. 请求指示时 162
- 2. 下达指示时 163

六、提议	165
1. 提议时	165
2. 接受提议时	166
七、建议	168
1. 征求建议时	168
2. 提出建议时	169
八、道谢	171
1. 道谢时	171
2. 感谢关照时	172
3. 感谢帮忙时	173
4. 感谢招待时	174
5. 接受道谢时	174
九、道歉	176
1. 道歉时	176
2. 说明理由时	177
3. 承担责任时	177
4. 表示不再犯同样错误时	178
附录一: 日语商务语言礼仪	180
附录二: 日本公司组织、职务称谓	185
附录三: 日本公司常用文书名称	188
附录四: 日本百家姓读法	191
附录五: 中国百家姓日语读法	194
附录六: 日本年号与西历年对照表	197

第一章 介绍寒暄

- 自我介绍
- 相互介绍
- 见面时的寒暄
- 寒暄后的话题
- 分别时的寒暄
- 年终年初的祝词
- 冠、婚、葬、祭等场合的表达

一、自我介绍

自我介绍是商务工作中最基本的一环。得体的自我介绍可以给对方留下良好印象,开朗、风趣会让人有信赖感、安心感,这是工作顺利发展的基础。在进行自我介绍时,首先要报上自己的姓氏(注意在这种时候日本人一般不说名字)并简单地寒暄。到其他公司拜访进行自我介绍时,首先要一边呈上自己的名片,一边说出自己的单位和本人姓氏。

要注意交换名片的礼节。必须备有一个名片夹,这是起码的礼节。不能从口袋里直接掏出名片,特别是不能从裤子的后兜里掏出名片,这被认为是极不礼貌的。商务场合中,名片未带或名片已经用完是失礼的事情。尽量在见面的时候就立即交换名片。如果时间、地点和场合不便时,亦可择机在适当的时候交换。名片要站立递接,坐着递接是不礼貌的。如果限于座席等实在不便站起的话,必须挺直腰板端坐地递接名片。要用双手递出名片。名片的方向要朝向对方,便于对方阅读。接受名片也同样要用双手。接受名片后,不要立即装入名片夹,而应阅读确认名片所记姓名读法。交换名片时需要鞠躬致意,略微弯腰即可。交换名片后,直接进入会议商谈时,应将收到的名片放在桌前,便于谈话中确认使用。