

Warm receptions beget warm friendships

最新接待英語

ENGLISH FOR RECEPTION

▲不落俗套的招式

▲生動逼真・富臨場感的會話

葉淑霞 編著

Bruce S. Stewart 校閱



最新接待英語

主 編——葉 淑 霞

發 行 所——學 習 出 版 公 司

台北市大安區10667 通化街200巷11號4樓

電話：7045525

郵撥帳號——0512727-2

印 刷 所——裕 强 彩 色 印 刷 有 限 公 司

台北市和平西路三段309巷15弄53號

登 記 證——台 業 2179 號

售 價——新 台 幣 一 百 二 十 元 正

一 九 八 七 年 四 月 三 十 日 初 版

台灣地區總經銷

● 學英文化事業公司 電話：3946693

香港地區出版權・發行權

● 香港學習出版公司 電話：5-293283

香港灣仔聖佛蘭士街秀華坊23號地下

● 有成圖書貿易公司 電話：5-293283

香港灣仔聖佛蘭士街秀華坊24號地下

美國總經銷：Evergreen Book Store

136 S. Atlantic Blvd. Monterey
Park, Ca. 91754

版 權 所 有 • 翻 印 必 究

※ 如有破損或缺頁，請寄回本公司更換 ※

英美商業·職業用語一覽表 (1)

美 語	英 語	中 譯
ad-agent	advertisement-man	廣 告 業 者
attorney	lawyer	律 師
back salary [pay]	arrears of salary	應付而未付之薪水
bank account	banking account	銀 行 戶 頭
barber shop	barber's shop	理 髮 店
bid	tender	投 標
bill collector	debt-collector	收 帳 員
border customs	frontier customs	國 境 關 稅
stock-broker	share-broker	股 票 經 紀 人
canning industry	tinning industry	罐 頭 製 造 業
chain store	multiple shop	連 鎖 店
charge account	running account	除帳；除賣帳戶
check (n.)	receipt	支 票
check (v.)	draw a cheque	開 支 票
collateral	security	抵押品；擔保物
common stock	ordinary stock	普 通 股
counting room	counting house	會 計 室
cover	margin	保 證 金
customable	dutiable	應納關稅的
delivery truck	delivery van	送 貨 車
domestic	home-manufactured	國 產 的
druggist	chemist	藥 劑 師
dry-goods	drapery	布疋或毛織物等
elevator-boy	lift-man	電 梯 服 務 員
freight charge	carriage	運 費
express company	carrier	運 輸 公 司
extinguishment	extinction	(債務等的)償還
fiscal year	financial year	會 計 年 度
fish-dealer	fishmonger	魚 商；魚販
floorywalker	shopwalker	百貨公司中之巡視員
freight car	goods van	運 貨 車
freight depot	goods station	貨 運 站
freight prepaid	carriage paid	運 費 付 訖
government bonds	government securities	公 債
grain broker	corn factor	糧 食 批 發 商
hardware man	ironmonger	五 金 商
hog raiser	pig breeder	養 豬 業 者

英美商業·職業用語一覽表 (2)

美 語	英 語	中 譯
holding company	parent company	控 股 公 司
Incorporated; Inc.	Limited; Ltd	有 限 的
instalment	hire purchase plan	分 期 付 款
insurance policy	assurance policy	保 險 單
joiner	cabinet-maker	細 工 木 匠
keep tab on...	keep check on...	記 錄...的帳目
pawn broker's shop	pawnshop	當 鋪
longshoreman	stevedore	碼頭裝卸工人
lumberjack	woodman	伐 木 工 人
mail order	order by post	郵 購
marketeer	market-dealer	市 場 商 人
merchant	shopkeeper	商 人
dairy	milk ranch	酪 農 場
mine-worker	miner	礦 工
ocean bill of lading	bill of lading	海 運 提 單
overseas trade	oversea trade	海 外 貿 易
pay-cut	reduction of salary	減 薪
pelter	dealer in skins	皮 革 業 者
president	chairman	董 事 長
public bidding	public tender	公 開 投 標
ranch	pasture; cattle-farm	大 牧 場
output	amount of production	產 量
rock-bottom price	lowest price	最 低 價
sales clerk	shop assistant	店 員
sell at retail	sell retail	零 售
sell at wholesale	sell wholesale	批 發
shipment	consignment	裝 運 發 貨
shoe-store	boot-shop	皮 鞋 店
silent partner	sleeping partner	匿 名 股 東
stenographer	shorthand typist	速 記 員
store fixture	shop fittings	商店的固定裝置
telegrapher	telegraphist	電 報 員
ticket-office	booking-office	售 票 處
transfer company	carrier	運 輸 公 司
vegetable man	green grocer	蔬 菜 零 售 商
want-ad	vacant situation advertisement	徵 才 廣 告

● 編者的話 ●

——在接待洽商漸趨頻繁的今日，一口流利的英語是您財源廣進、事業衝刺的最佳利器。因此我們針對企業界人士的需要，精心編寫這本「最新接待英語」，協助您輕輕鬆鬆學得英語接待・商談・交際技巧，自由自在穿梭於社交場合，掌握先機，睥睨商界！

——> 短兵相接・出奇致勝 <——

「接待外賓100招」這一章，搜羅了跟老外應對、洽商時各種可能出的狀況因應之道，舉凡洽談、宴會服飾、婚喪禮數、拜訪禮節、電話問候、招待客戶逛街、吃飯宴領等，內容豐富，使您舉一反三，不再有瞠目結舌、窘困之感。

自第二章開始進入實用語句篇，自機場接機、安排住宿、商談技巧、處理索賠電話、接待客戶，到跟客戶閒談、海外出差等，內容鉅細靡遺，編排清晰，易學易記，都是您接待外賓時「短兵相接」、出奇致勝不可或缺的助力。

——> 活學活用・掌握先機 <——

本書具備三大特色：

1. 豐富您的辭語——羅列最實用的商談技巧用語及各種變換句型，豐富您的辭語。教您靈活使用多種說

法，充實談話內容。

2. 培養高度的活用能力——每個單元附有前言，教您如何將句子派上用場，再配合簡潔、生動的對話，使您能完全進入情況，活學活用，掌握攸關勝敗的關鍵！

3. 方便記憶查詢——本書外觀輕巧，非常適合隨身攜帶，讓您隨時隨地容易記憶查詢。

本書雖經多次審慎校對，但仍恐有疏漏之處，尚祈各界先進不吝指教！

編者 謹識

告 讀 者

我們選印這本書，供有關專業人員內部參考。台、港編譯的書，其中會有不符合我們觀點的內容甚至錯誤之處，請讀者在使用時注意分析批判。

最新接待英語

編著 / 葉淑霞

校訂 / 劉毅・劉文欽・卓美玲・林叙儀

陳靜宜・歐譽雲・陳美月・張玉玫

Bruce S. Stewart

Lois M. Fidler・John H. Voelker

Michael Hardy・John C. Didier

美編 / 呂美玲・余瑞玉・黃新家

封面設計 / 周嫻惠

打字 / 黃淑貞・賴秋燕・蘇淑玲・倪秀梅

鄭梅芳・陳梅雲・沈嘉文

校對 / 袁愛琴・王慶銘・張淑凌・盧文生

許景津・劉彬彬・顏素梅・黃以敬

楊倩倩

世界各國各地區貨幣單位 (1)

英 文 國 名	中 文 國 名	貨 幣 單 位
Argentina	阿 根 廷	Peso (P.)
Australia	澳 洲	Dollar (\$A)
Austria	奧 地 利	Schilling (S.)
Belgium	比 利 時	Franc (B. Fr.)
Bolivia	玻 利 維 亞	Peso Boliviano (\$b)
Brazil	巴 西	Cruzeiro (Cr. \$)
Burma	緬 甸	Kyat
Canada	加 拿 大	Dollar (C. \$)
Sri Lanka	斯 里 蘭 卡	Rupee (S.L.Rps.)
Chile	智 利	Escudo (Esc.)
Taiwan	中國台灣	Dollar (NT \$)
Colombia	哥 倫 比 亞	Peso (Col. \$)
Costa Rica	哥 斯 大 黎 加	Colon (c)
Denmark	丹 麥	Krone (D Kr.)
Dominican Republic	多 明 尼 加 共 和 國	Peso (RD \$)
Ecuador	厄 瓜 多	Sucre (S/.)
Congo	剛 果	C.F.A.
Ethiopia	衣 索 匹 亞	Dollar (Eth. \$)
Finland	芬 蘭	Markka
France	法 國	Franc (F. Fr.)
West Germany	西 德	Deutsche Mark (DM)
Ghana	迦 納	Cedi (c.)
Greece	希 臘	Drachma (Dr.)
Guatemala	瓜 地 馬 拉	Quetzal (Q)
Haiti	海 地	Gourde (Gde.)
Honduras	宏 都 拉 斯	Lempira (L.)
Hong Kong	香 港	Dollar (HK \$)
Hungary	匈 牙 利	Forint
Iceland	冰 島	Króna (I. Kr.)
India	印 度	Rupee (I. Re.)
Indonesia	印 尼	Rupiah (Rp.)
Iran	伊 朗	Rial (Rl)
Iraq	伊 拉 克	Dinar (I. D.)

世界各國各地區貨幣單位 (2)

英 文 國 名	中 文 國 名	貨 幣 單 位
Ireland	愛 爾 蘭	Pound (£)
Israel	以 色 列	Pound (£)
Italy	義 大 利	Lira (Lir.)
Jamaica	牙 買 加	Pound (£)
Japan	日 本	丹—Yen (¥)
Jordan	約 旦	Dinar (JD)
Korea	朝 鮮	Won (W)
Kuwait	科 威 特	Dinar (K.D.)
Lebanon	黎 巴 嫩	Pound (L. L.)
Libya	利 巴 亞	Pound (£ L)
Luxembourg	盧 森 堡	Franc (L. F.)
Malaysia	馬 來 西 亞	Dollar (M \$)
Mexico	墨 西 哥	Peso (P. = Mex \$)
Morocco	摩 洛 哥	Dirham (DH)
Netherlands	荷 蘭	Guilder, Florin (F., D. GL)
New Zealand	紐 西 蘭	Pound (£ NZ)
Nicaragua	尼 加 拉 瓜	Cordoba (C. \$)
Nigeria	奈 及 利 亞	Pound (£ N)
Norway	挪 威	Krone (N. Kr.)
Panama	巴 拿 馬	Balboa (B.)
Peru	秘 魯	Sol (S/.)
Philippines	菲 律 賓	Peso (P.)
Portugal	葡 萄 牙	Escudo (Esc.)
Rumania	羅 馬 尼 亞	Leu
Saudi Arabia	沙 烏 地 阿 拉 伯	Riyal (SR)
South Africa	南 非	Rand (R)
Spain	西 班 牙	Peseta (Pt.)
Sudan	蘇 丹	Pound (L. Sd)
Sweden	瑞 典	Krona (S. Kr.)
Switzerland	瑞 士	Franc (S. Fr.)
Thailand	泰 國	Baht, Tical (B, Tc.)
United Kingdom	英 國	Pound (£)
Venezuela	委 內 瑞 拉	Bolivar (B)

CONTENTS

Chapter I 接待外賓100招 1

Part 1 實用十四招 2

Part 2 參觀十四招 7

Part 3 商務洽談十六招 12

Part 4 應對・接待二十招 18

Part 5 招待十六招 25

Part 6 友誼十招 31

Part 7 海外出差十招 35

Chapter II 博取客戶好感實用語句 39

Part 1 為客戶接機 40

Chapter III 帶客戶參觀工廠實用語句 55

Part 1 參觀工廠 56

Chapter IV 縱橫商場實用語句 81

Part 1 巧妙的商談措辭 82

Part 2 推銷產品 91

CONTENTS

Part 3 議價・付款條件・交貨日期——100

Part 4 簽訂合約——107

Chapter V

處理電話・索賠及接待

訪客實用語句——119

Part 1 電話應對技巧——120

Part 2 訪客接待技巧——135

Part 3 索賠處理技巧——143

Chapter VI

招待客戶實用語句——153

Part 1 帶客戶觀光——154

Part 2 陪客戶購物——172

Part 3 接待客戶用餐——180

Chapter VII

與客戶建立友誼實用語句——197

Part 1 談個人興趣嗜好——198

Part 2 談公司經營管理——209

Chapter VIII

海外出差實用語句——215

Part 1 機場到旅館基本問答——216

Part 2 拜訪客戶公司基本問答——229

CONTENTS

Chapter IX 接待・商務洽談實況會話 — 237

Part 1 與買主暢談紡織品買賣 — 238

Part 2 討論化學藥品裝船・包裝事宜 — 244

Part 3 洽談開發食品外銷新路線 — 249

Part 4 推陳出新——玩具的致勝之道 — 253

Part 5 推銷新車種 — 258



接待外賓100招

實用語句

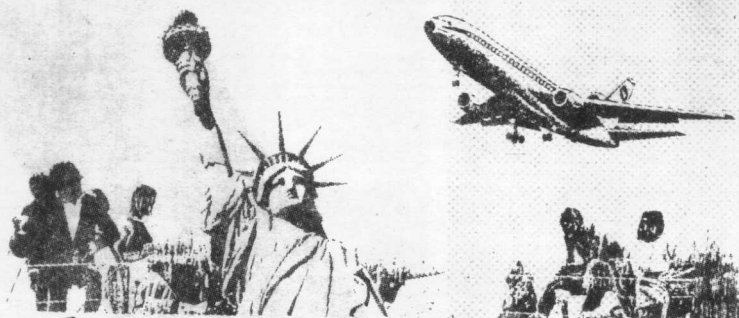
Chapter I

- 1 實用十四招
- 2 參觀十四招
- 3 商務洽談十六招
- 4 應對、接待二十招
- 5 招待十六招
- 6 友誼十招
- 7 海外出差十招

PART

1

實用十四招



第 1 招

適時附和與反問可使會話順利進行

— *Is that so?*

所謂話不投機半句多，適時的附和與反問是會話的潤滑劑。不但能紓解讓對方唱獨角戲的尷尬，也能使自己有參與其事的感覺。這類用語不少，像“*Is that so?*”或“*Really?*”（真的嗎？）及“*Exactly. I think so, too.*”（的確，我也這麼認為。）等等。運用起來一點也不困難，譬如對方說“*I haven't been to Paris.*”，你可以反問“*Haven't you?*”。

第 2 招

正確使用Yes, No以免招致誤解

— *No, he isn't.*

對話中最常用到的字詞，要算是Yes和No了，這也是中國人最易犯錯的地方。一般的基本原則是表肯定內容就用Yes，否定內容就用No。例如，問“*Isn't he here yet?*”，回答“*No, he isn't.*”相當於「是的，他沒來過。」，相反地“*Yes, he is.*”是表示「不，他來過了。」尤其在商務洽談時，絕對不要用錯，否則，引起誤解麻煩就大了。

第 3 招 不能弄錯介紹順序

—— *Miss A, this is Mr. B.*

介紹初次見面的雙方最怕弄錯介紹順序。原則上，兩人同性別時把晚輩介紹給長輩，把地位低的介紹給地位高的，把我方的人員介紹給對方。如果雙方不同性別，就應該把男士介紹給女士，像 "*Miss Harper, this is Mr. Wang.*" 較鄭重的方式為 "*Miss Harper, let me introduce Mr. Wang.*"

第 4 招 初次見面時握手的禮節

—— *Let me introduce myself.*

初次見面握手寒暄是最基本的禮節，但是千萬別弄錯了伸手的先後次序。一般來說，同性之間，職位高、年紀大的一方先伸手之後，職位低、年紀輕的才能伸手。如果是異性，女姓未伸手前男士不得伸手，男女之間只寒暄就可以了，如 "*Let me introduce myself. My name is Szu-mu Lee. I work for Taipei Corporation.*"

第 5 招 接機時如何自我介紹

—— *I am ○○○ of ABC corporation.*

初次在機場見面，要清楚地說出自己的姓名及所屬公司—— "*I am Ka-ker Wang of Taipei Corporation.*"。其次，要介紹同行的上司，其餘隨行同仁也要一一介紹，但是由於時間有限，只要介紹姓名即可，不必過於繁複。

第6招 如何安排接機座車的座位

— *Please get in the back.*

自己開車去接機時，怎樣安排座位呢？原則上駕駛座後面的座位是上座，其次是上座右邊的座位，最後才是司機旁邊的座位。因此，應向對方要員說“*Please get in the back.*”（請坐駕駛座後面的位子。）大件的行李在徵得對方同意後，可以放在行李廂，但是放置重要文件的手提箱還是要讓他隨身攜帶。

第7招 機場到飯店途中最佳話題

— *Did you have a pleasant flight?*

從機場到飯店有一段相當長的路程，一路上彼此默默不語實在不是滋味。你應該事先就有心理準備，怎樣打開話匣子。話題其實並不難找，詢問旅途狀況最為常見，像“*Did you have a pleasant flight?*”之類，其他如詢問貴國氣候、風俗、生活習慣，介紹本國交通、景物……等等都可以。

第8招 切勿詢問私人問題

— *Don't ask "Have you married?"*

中國人情味濃厚，最喜歡問別人「結婚了沒？」「有幾個孩子？」等問題。但是在歐美各地，非常尊重個人的隱私權，工作和生活區分得一清二楚。所以，商業往來的雙方，並不適合詢問私人問題。“*Have you married?*”“*How many children do you have?*”等問題會讓外國人大吃一驚。

第9招 不談政治宗教問題

— *I like listening to....*

政治、宗教是最敏感的話題，尤其是外國人都對政治、宗教比較固執，動輒引起爭議，弄得面紅耳赤，實在不是聰明的作法。不妨在自己的英語能力範圍內談談興趣、休閒活動或自己比較內行的技藝，譬如“*I like listening to Michael Jackson. He is marvelous, isn't he? Do you like him?*”，不是既輕鬆又有趣嗎？！

第10招 配合對方意見訂行程表

— *I have arranged....*

訂定行程表要配合我方預定行程表和對方意見，首先把暫定行程表交給對方，並說“*I have arranged your schedule. I hope it's suitable.*”。行程宜緊湊，適當地安插商務與娛樂節目，使他既能達到商務實效又能盡興遊玩。行程安排異常重要，彼此配合得當，一切都會比預期的更順利。

第11招 另定夫人行程

— *This is the schedule for Mrs. A.*

如有夫人同行，在正式行程表之外，應該再替她安排一份行程表，並告知客戶的太太——“*This is the schedule for Mrs. Watson. Miss Chen from our department will take care of you.*”。商務洽談、參觀等，夫人不宜隨行時，可以差遣語言能力不錯的人陪伴她逛街、購物，或依其興趣安排名園尋幽或美術館巡禮……。