


高等职业教育国际贸易系列规划教材

外贸谈判实战

主编 ● 翁春颖 袁娅娅

WAIMAO
TANPAN SHIZHAN

GAODENG ZHIYE JIAOYU
GUOJI MAOYI XILIE GUIHUA JIAOCAI

 郑州大学出版社


高等职业教育国际贸易系列规划教材

外贸谈判实战

主编 ● 翁春颖 袁娅娅

WAIMAO
TANPAN SHIZHAN

GAODENG ZHIYE JIAOYU
GUOJI MAOYI XILIE GUIHUA JIAOCAI

 **郑州大学出版社**
郑 州

图书在版编目(CIP)数据

外贸谈判实战/翁春颖,袁娅娅主编. —郑州:郑州大学出版社,2013.2

(高等职业教育国际贸易系列规划教材)

ISBN 978-7-5645-1302-3

I. ①外… II. ①翁… ②袁 III. ①对外贸易-贸易谈判-高等教育-教材 IV. ①F740.41

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 305245 号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路 40 号

出版人:王 锋

全国新华书店经销

新乡市凤泉印务有限公司印制

开本:710 mm×1 010 mm 1/16

印张:12.25

字数:287 千字

版次:2013 年 2 月第 1 版

邮政编码:450052

发行部电话:0371-66966070

印次:2013 年 2 月第 1 次印刷

书号:ISBN 978-7-5645-1302-3

定价:26.00 元

本书如有印装质量问题,请向本社调换

前言。

伴随着经济全球化的深入发展,中国经济正以前所未有的广度和深度继续对外开放,坚持出口和进口并重,在外贸平稳增长的同时,国际商务谈判活动也日益频繁。在这一大背景下,我国企业面临的商务谈判的机会越来越多,也越来越重要。为适应全面发展的开放型经济的大势,也为了满足高职院校师生及外贸从业人员的实际需要,编写一本能有效提升外贸企业的外贸谈判能力,从而帮助其顺利开展外贸业务的外贸谈判实用教材,自然大有必要。

本教材由长期从事国际商务、国际贸易教学的优秀教师和资深的外贸公司经理共同研发编写,针对我国国情和对外贸易的特点,通过一系列外贸实战例证,把外贸英语应用和相关的外贸业务知识、切合实际的谈判策略这三者有机地结合起来,力求创新和务实,希望为读者提供一本不可或缺的手头工具书和参考资料,提高他们的外贸英语口语水平和外贸洽谈综合能力。

本教材由五个单元组成。首先从外贸洽谈实战场景入手,全方位展示洽谈情景:展会洽谈、电话洽谈、机场接机、公司洽谈、工厂洽谈、宴请洽谈。然后围绕外贸实际洽谈的过程一一展开,突出对出口合同各重要条款的磋商,含产品、价格、付款方式、包装、运输方式、保险等六大重要的洽谈内容。最后三个单元的内容涵盖签约洽谈、履约洽谈和出口合同善后洽谈。

本教材的主要特点是具体、生动、丰富、实用,且针对性强,易学易懂,主要表现在:

- 1.教材通过外贸实战例证展示,熔外贸谈判的英语应用和外贸业务知识、外贸谈判策略于一炉,简练明快,易学易懂。

- 2.教材的所有案例和工作任务生动具体,切合实际,有具体外贸洽谈背景、具体谈判人员和外贸产品作为谈判的载体,很有针对性和实用性,解决了以往某些谈判教材中背景产品单一、谈判人员关系混乱、表述模糊不清等问题。

- 3.教材的每个模块后的具体任务都涉及具体的外贸产品,资料齐全。附录还整理了宁波市的外贸支柱产业——衬衫和文具的翔实

目 录

单元一	洽谈实战 Situational Negotiation Practices	1
单元二	出口业务磋商 Trade Negotiation Practices	43
单元三	签约洽谈 Negotiation on Signing the Sales Contract	116
单元四	履约洽谈 Negotiation on Fulfillment of the Sales Contract	127
单元五	出口业务善后磋商 Negotiation on Claims	142
附录	Appendices	153
参考文献	References	188

单元一 洽谈实战

Situational Negotiation Practices

模块一 展会洽谈 Negotiation at the Fair

一、学习目标

- 了解展会相关知识
- 熟悉参展注意事项
- 掌握展会商务礼仪
- 掌握展会洽谈基本内容

二、基本知识及注意点

展会也称商品展销会,是很多公司共同组织在一起,展示他们的新产品和服务的展览会。展会为客户寻找新产品和供货商节约了时间。对外贸公司而言,参展是一个挖掘客户的很好机会,参展必须做好以下准备:

1. 上网查找展会资料。
2. 有针对性地准备样品和宣传册。样品必须整洁、有条理,这样才能给参观者留下特别的印象。
3. 有针对性地布展。要吸引客户的眼球,就要善于使用多种手段——声、光、电等,而且各种手段要配合默契。
4. 收集信息,包括产品信息、市场信息和竞争对手信息。
5. 注意参展人员仪表仪态,与外商沟通时要注意适当的商务礼仪。



国内展会中,最知名的是中国进出口商品交易会(Chinese Import and Export Commodities Exhibition),简称广交会(Canton Fair)。广交会每年春秋两季在广州举办,迄今已举办100多届,是中国目前历史最长、层次最高、规模最大、商品种类最全、到会客商最多、成交效果最好的综合性国际贸易盛会。春季开展时间为每年4月15日至5月5日;秋季开展时间为每年10月15日至11月4日。

三、谈判步骤

步骤一:欢迎客商参观摊位。

步骤二:提供目录,索取名片。

步骤三:简介公司及产品。

步骤四:按需求提供报价。

步骤五:索要样品,洽谈样品费及邮寄费。

步骤六:礼节性告别。

四、实用句型

2

(一) 欢迎客商参观展位

☆ Good morning, Sir, welcome to our stand.

☆ Good morning, Madam, welcome to our booth. Please come in and take a look.

☆ May I help you? Any item interests you?

☆ Welcome, Sir. What can I do for you?

(二) 提供目录、索要名片

☆ Here is our latest catalogue.

☆ This is our brochure.

☆ Please have a look at our new pamphlet.

☆ May I have your business card?

☆ Here is my card, my name is Grace Li, please call me Grace.

☆ Sorry, I've run out of cards.

(三) 简介公司及产品

☆ Could you tell me a little about your background?

☆ Let me give you this information to look over.

☆ These documents will give some idea of our background.

(四) 按需求提供报价

☆ This is our price list, but it's only for reference.



☆Our price is FOB Ningbo USD 3.58per pc.

☆We'll give you special discount if the quantity is more than 5 000 pcs.

(五) 索要样品, 洽谈样品费及邮寄费用

☆May I have the sample?

☆Do you supply samples for free?

☆The buyer has to pay for both the sample and the postage as it's a high value product.

☆The sample is free but the buyer has to pay for the postage as the sample is cheap but very heavy.

☆Both the sample and the postage are free.

☆The buyer needs to pay the sample charge and postage in advance, but the charges will be refunded after the formal order is confirmed.

(六) 礼节性告别

☆I really hope we can do business with you, Mr. Wilson.

☆We'd like to work with you in the future.

☆I am looking forward to doing business with you.

五、情景会话

情景一: 宁波福春贸易公司的 Mary 与澳大利亚服装进口公司(RJN)的 Ms. Alison Lister 首次见面, 就衬衫业务进行初步洽谈。

Mary: Good afternoon, Madam, welcome to our booth. Please come in and take a look. We are launching many new items this season. I'm Mary, here is my business card. May I have yours?

Lister: Here is mine, I'm from RJN Company in Australia. It's very interesting. I'm looking for Men's T-shirts.

Mary: Lister, welcome! we have many options here. This is our catalogue and you may also take a look at the samples here.

Lister: I find style No. 231 very interesting. Can you give me an introduction?

Mary: You've got really good taste. This style is very popular in America now. We sell about 100 000 pcs per month for this style. We can supply many colors, such as red, green, yellow and blue and so on.

Lister: How about the price?

Mary: Our price is very competitive. Here is our quotation, please take a look.



Lister: If we need special colour, can you produce it?

Mary: No problem, but the minimum order quantity (MOQ) is 5 000 pcs, or you have to pay extra cost 0.50 USD per pc.

Lister: May I have the sample?

Mary: Yes, but please pay the sample charge as the cost is very high.

Lister: How much is the sample charge?

Mary: Please add 20% to the unit price because we have to pay the tax for the sample.

Lister: OK. Here is the sample charge. Can you send the sample to my hotel?

Mary: No problem, please tell us your hotel's name and room number.

Lister: Hilton Hotel. Room number is 1223.

Mary: We'll send the sample to your hotel this afternoon, and hope to do business with you soon.

Lister: We'll confirm our order upon sample approval.

Mary: Thank you for your visit and glad meeting you. Have a good stay!

玛莉: 下午好女士, 欢迎来我们展位, 请进来瞧瞧。我们这季有很多新品。我叫玛莉, 这是我的名片。能给我您的名片吗?

李斯特: 这是我的, 我是澳大利亚 RJN 公司的。你们的东西很有意思。我想要看看男士衬衫。

玛莉: 李斯特女士, 欢迎您! 我们有很多商品供您选择。这是产品册子, 这儿还有一些样品可以看看。

李斯特: 我觉得 231 号不错。你能介绍下吗?

玛莉: 您的眼光真好。这是我们的最新设计, 在美国很流行。我们每个月可以销售 100 000 件。我们可以提供多种颜色, 比如红色、绿色、黄色、蓝色等。

李斯特: 那么价格怎么样?

玛莉: 我们价格很有竞争力。这是我们的报价, 请您过目。

李斯特: 如果我们需要特别的颜色, 你们可以生产吗?

玛莉: 没问题, 但是最低订购量必须达到 5 000 件, 不然每件要加价 0.5 美元了。

李斯特: 能提供样品吗?

玛莉: 可以, 不过样品需要收费, 因为成本很高。

李斯特: 怎么收费?

玛莉: 单价加 20%, 因为我们还要交税的。

李斯特: 好。这是样品费。能送到我的酒店吗?



玛莉:当然没问题,请告知酒店名和房间号。

李斯特:希尔顿酒店 1223 房间。

玛莉:我们下午就给您送去,希望很快能和你合作。

李斯特:样品通过后我们就会跟你们确认订单。

玛莉:感谢您的光临,很高兴见到您。祝您今天过得愉快!

情景二:宁波福春贸易公司的 Mary 在 2012 展会上碰上了老客户 Mr. Wilson, 开始愉快地交谈。

Mary: Hello, Mr. Wilson! Nice to meet you again! Please come in and have a cup of tea.

Mr. Wilson: Hi, Mary, long time no see. You look as charming as usual.

Mary: Thank you so much. How is your family?

Mr. Wilson: They are doing very well.

Mary: How long are you going to stay in Ningbo this time?

Mr. Wilson: About 5 days, then I'll fly to New York.

Mary: What are you interested in this time? We had a very good cooperation last time, and we have many new articles this time. Would you like to take a look?

Mr. Wilson: Yes, it was really nice to do business with you guys. Actually, I'm looking for some car pumps.

Mary: You've come to the right place. Please take a look.

Mr. Wilson: Great! I'm interested in 81Z9160, 81Z9260. Please quote the best price for me.

Mary: OK. Our best price for style 81Z9160 is FOB Ningbo USD 9.80 per pc, and 81Z9260 is USD 10.80 per pc.

Mr. Wilson: I see. Could you send two pcs to my office this week?

Mary: I am afraid not, as this one is the hand tool. The new die is being made and the new sample might be ready in ten days. Once it is ready, I will send two pcs to your office.

Mr. Wilson: OK, I am looking forward to the new samples.

玛莉:您好,威尔逊先生!很高兴再次见到您!请进来喝杯茶吧。

威尔逊:你好,玛莉,好久不见。你还是一样漂亮啊。

玛莉:谢谢。你家人都好吗?

威尔逊:都很好。

玛莉:这次在宁波待多久?

威尔逊:大概 5 天左右,之后就飞纽约了。



玛莉:这次您对什么有兴趣呢?上次跟你们合作非常愉快,这次我们有很多不错的新货。您想看看吗?

威尔逊:是的,跟你们做生意很愉快。事实上,这次我想找些车用气泵。

玛莉:那你可真来对地方了。请看。

威尔逊:好!我对 81Z9160 和 81Z9260 感兴趣。请报最优价。

玛莉:好。81Z9160 的价格是宁波离岸价每件 9.80 美元,81Z9260 的价格是宁波离岸价每件 10.80 美元。

威尔逊:我知道了。本周可以寄送 2 件样品到我公司吗?

玛莉:恐怕不行,这个是手板样。模具在做了,样品估计 10 天内可以好。一旦好了,我会寄送 2 件样品到你办公室。

威尔逊:好,期待你的样品。

六、基本词汇

trade fair 展会

exhibition 展出

booth 展位

sample 样品

charge 收费

MOQ 最低订购量

display 展示

available 现有的,可获得的

quotation 报价

catalogue 产品目录

booklet 宣传册

launch 发布

charming 迷人的

latest design 最新设计

sample approval 样品确认

postage 邮费

七、礼仪知识

(一) 自我介绍

当你感到有作自我介绍的必要的时候,首先要通过眼神唤起对方对你的注意,换句话说,在开口之前,要有眼神交流,这样不至于给人十分唐突的感觉。你要掌握适当的气氛,彬彬有礼地把自己介绍给对方。可预先准备一下自我介绍的内容并反复进行练习。介绍时要做到表达清晰、风趣、真实、流畅。这十秒钟的“自我推销”,要包含足够的有关你自己的信息,以及与接下去的谈话相关的内容。

(二) 握手

握手是信任的象征,也象征着尊敬。

1. 自报姓名并伸出你的手。在多数场合,职位高的人应该先伸出手,若他



(她)没有这样做,你就应先伸手。

2. 伸出手时稍带角度,且拇指向上,双方虎口(大拇指与手掌连接的关节处)应互相接触。一旦接触,便应轻轻放下拇指,用其余四指包住对方的手掌。

3. 握手要坚定有力,但绝非要捏断别人的手。晃动两三次即可,然后松开。

4. 握手前注意检查,不要有手汗。

(三) 交换名片

名片应该包括以下内容:公司标志、商标或公司的徽记、姓名、职务、公司名称、公司地址、电话号码、传真号码、电子邮件地址、公司网址等。

不论是将自己的名片递给他人,还是接受别人的名片,均应认真遵守礼仪规范。外贸人士都应随身携带自己的名片,并放在适当之处。递交名片时,得体的做法是:起立,走近对方,态度毕恭毕敬地将名片正面面对对方,也就是名片上的字体应正对着对方,方便对方直接阅读。双手递呈对方,同时应当说上一声“Thank you”或“Nice to meet you”以示诚心诚意。不要用食指和中指夹着名片递给对方。

接受他人的名片,应当表现得认认真真,充满敬意。最好双手并用,单独使用右手也可以,但是左手不准单独使用。接过名片后,随手把玩他人的名片,把它随手递给他人“传阅”或是扔在桌子上,这些都是不符合礼仪规范的。不要立即就把他人名片装入衣袋,尤其是不应当面把它装进自己裤子后侧的口袋之中。如想装入衣袋,则只能装入上衣的衣袋。

接过他人的名片时,一定要认真说一声“Thanks”,然后至少要用半分钟以上的的时间,当面将其“通读”一遍。有时,甚至可以小声读出声来。这是让对方感到高兴和被尊重的一种好办法。如果不熟悉读音,还可以说“Sorry, I am not sure how to call your name, could you pronounce it for me?”看过他人名片后,应立刻将它认真地放入自己所带的名片包里。

在许多时刻,外贸人士有必要主动地向他人索取名片:一是要确保把名片要过来;二是要在这个过程当中给对方留下良好的印象。可以用交换的办法:“This is my name card. May I have yours?”

一般情况下,对方索取名片,不宜拒绝,倘若实在不想满足对方的要求,也不应直言相告。这个意思可以表达得委婉一点,让对方不失面子。可以说:“Sorry, I forgot to bring the cards with me.”或者“Sorry, I run out of my cards.”

(四) 如何穿着得体

西方社会讲究穿着的礼节,很多人尽管平时不修边幅,一旦工作需要或赴正式场合时,莫不力求穿着得体。商界人士要想在服饰的选择上合乎规范,必须谨记“TPO原则”:“T”表示时间(time),“P”表示地点(place),“O”表示场合(occasion)。它的基本意思,是要求商务人员在考虑穿着与打扮时,应兼顾时间、地点、场合,并尽量与之保持协调一致。



职业妇女可选择典雅的、面料高档、精工制作的套裙。上衣与裙子要使用同一质地、同一色彩的素色面料。套裙的造型讲究挺括,贴身。上衣的肩部要垫得非常平整,其外观应突出个性。裙子以窄裙为主,而且应当是下摆长过膝盖的长裙。注意不能穿黑色皮裙,不能光腿,袜子不能出现残破,鞋袜要配套,裙子和袜子之间不能露腿。

对男士来说,接见宾客、开会等场合,可以穿西服。西装的款式与颜色以保守为原则,颜色以黑、铁灰、深蓝、褐色等大众所接受的暗色为主,在亚热带地区也可采用白色、米色。西裤剪裁需保守,衬衫的颜色款式宜保守,要戴领带,穿黑色的系带皮鞋。注意,西装的袖口商标要除去,衣扣需得法,衣袋里不能乱放东西,领带长度要适当,衬衫的袖口需露出1厘米。

八、学习任务

(一) 公司

买方 (the buyer): RJN Company in Australia, 澳大利亚服装进口公司。

卖方 (the seller): Ningbo Fuchun Trading Company, 宁波福春贸易公司。

(二) 人物

Ms. Alison Lister: 澳大利亚服装进口公司的买手。

Mary Zhang: 张玛丽, 宁波福春贸易公司业务员。

(三) 背景资料

宁波福春贸易公司成立于1997年,是一家综合性的进出口贸易公司,主营纺织服装、日用消费品、五金工具等。产品主要向日本、澳大利亚以及南美洲等国家和地区出口。该公司业务三部的业务员张玛丽参加了2010年秋交会,展览衬衫产品。澳大利亚服装进口公司 Ms. Alison Lister 前来参加展会,对衬衫感兴趣。双方进行了展会洽谈……

(四) 注意要点

1. Exchange cards.
2. Define the customers' interests.
3. Discuss detailed information about the shirts such as style number, material, specification, colour, size, packing and monthly output. The seller should emphasize the advantage of your products, the differences from the competitors' products.
4. Then the buyer asks the price, and he wants a sample and they discuss about the sample charge.



模块二 接打商务电话 Making Business Calls

一、学习目标

- 了解接打商务电话的礼仪
- 认识接打商务电话的注意事项
- 熟悉接打商务电话的日常用语
- 掌握商务电话常见问题的处理

二、基本知识及注意点

打电话是国际商务活动中最常用的联系手段之一,正确接打商务电话非常重要。拨打商务电话首先要做好充分准备:准备好电话号码(国际长途区号+电话号码)、公司名称、客户名字。拨电话前确定时差,不要影响客户正常休息,确保周围安静,嘴里不含东西,琢磨好说话内容、措词和语气语调。电话接通后,先自我介绍,然后扼要说明打电话的目的和事项。接听电话时首先要询问和确认对方的姓名、所在部门和职位。如果条件允许,通话双方都需记录,并对重要的谈话内容予以确认。如果对方不在,而事情不重要或不用保密时,可请代接电话者转告。代接电话者应询问打电话方的联系方式,以方便回电。最后,接听双方应互致感谢,并有礼貌地说声“再见”。

打电话有时会遇到转接自动答录机的情况,此时,留言要简明扼要,说话速度不宜过快,尽量给对方记录提供方便。还要说明自己的姓名、打电话的时间、来电主要内容、回电号码,以及能够找到自己的最佳时间。如果电话内容涉及商业机密或者情报,就不要随便留言在录音电话上了。

三、打电话步骤

步骤一:确认身份。

步骤二:沟通打电话的主题。

步骤三:留言请求和礼节性告别。



四、实用句型

(一) 确认身份

☆ Good morning! May I speak to Mr. Miller, please?

☆ Is that Mr. Miller speaking?

☆ This is Grace from Fuchun Company.

☆ Your name is Mary, number is 0086-574-67812222, is that right?

☆ So, you'd like Mr. Lister to call you back at 0086-574-67812222, is that all?

(二) 沟通打电话的主题

☆ I'm calling to check your flight number.

☆ The reason I'm calling is your L/C for order No. 123 is late already.

☆ I'd like to confirm your requirements on the packing.

(三) 留言请求和礼节性告别

☆ May I leave a message?

☆ Would you like to leave a message?

☆ Do you like me to take a message?

☆ Thanks for your calling. Have a nice day.

五、情景会话

背景一: Mary 致电 Ms. Lister, 但是对方不在公司。

Secretary: Good morning, RJN Company, how can I help you?

Mary: Good morning, may I speak to Ms. Lister?

Secretary: May I know who's calling?

Mary: This is Mary from Fuchun Company.

Secretary: Hold on please, I'll get you transferred. ... I'm sorry, Lister is not in for the moment. Would you like to leave a message?

Mary: Could you please tell Ms. Lister to call me back at 0086-0574-67812222? It is about the sample issue for shirts.

Secretary: Sure. Mary from Fuchun Company. What's your number again?

Mary: 0086-0574-67812222. Please tell her it is urgent.

Secretary: OK! I'll ask her to call you back when she is back.

Mary: Thanks a lot!



Secretary: You are welcome. Have a nice day!

秘书:早上好,这是 RJN 公司,有什么能为您效劳的?

玛莉:你好,请找李斯特女士。

秘书:请问您是哪位?

玛莉:我是福春公司的玛莉。

秘书:请稍等,我帮您转接……不好意思,她现在不在。您需要留言吗?

玛莉:请她回电,电话号码是 0086-0574-67812222。我想跟她谈衬衫样品的问题。

秘书:好的,福春公司玛莉来电。请重复下号码好吗?

玛莉:0086-0574-67812222。请告诉她这事很紧急。

秘书:好的。她一回来我就告诉她。

玛莉:万分感谢。

秘书:不客气。再见。

情景二:Mr. Lister 回电 Mary。

Mary: Fuchun Company, may I help you?

Lister: Yes please, I'd like to speak to Mary.

Mary: This is her. Who is that speaking?

Lister: Hi Mary, this is Lister from RJN Company, my secretary told me you called.

Mary: Hi Ms. Lister. It was really nice talking with you at the Canton Fair. I'm calling to confirm which sample you need and how many you need.

Lister: Well, let me see. We do find your style No. 231, 456, 736, 432 very interesting, so could you send to us?

Mary: Style No. 231, 456, 736, 432 for blouses, is that right?

Lister: Yes, exactly! Could you please make it two pieces for each item?

Mary: OK, two for each. Ms. Lister, I have to point out that as we discussed at the fair, those samples will be charged.

Lister: Of course, I understand! I will T/T the money as soon as possible. Please give me your account by fax.

Mary: You are really nice. I will arrange the sample once the I got your payment. By the way, what size do you need? Will L be OK?

Lister: L would be fine. Thanks a lot.

玛莉:福春公司,有什么能为您效劳的?

李斯特:我找玛莉。

玛莉:我就是,您是?



李斯特:你好,玛莉,我是 RJN 公司的李斯特,我的秘书说你打电话找过我。

玛莉:你好,李斯特女士。在广交会上和您聊得很开心。我打电话想跟您确定一下您需要哪些样品及样品的数量。

李斯特:我觉得你们 231、456、432 号都不错,能把这些款式的样品寄送给我们吗?

玛莉:好的,231、456、432 号,对吗?

李斯特:是的。每款请寄两件可以吗?

玛莉:好的,每款两件。但是我必须要指出,在展会上就提过了,样品是需要收费的。

李斯特:那是当然了。我会尽快把款项打过去的。请告知账号。

玛莉:好的,我收到款项就寄送样品。顺便说一下,你需要什么尺寸? L 号可以吗?

李斯特:L 可以。非常感谢。

情景三: Mary 致电 Lister, 确认对方对样品的意见, 但无人接听, 转到留言机。

Hello, Ms. Lister. This is Mary from Ningbo Fuchun Company. We met each other at Canton Fair. We would like to discuss shirts' samples that you were interested in the fair. Samples were sent to you three days ago and I think you might have received it. Now we are waiting for your approval opinions as the delivery date is approaching. Please call me back today as I am in office all day long. Tomorrow I will have a business trip and it will take about 7 days. Thanks a lot.

你好,李斯特女士,我是宁波福春公司的玛莉。我们曾在广交会上见过。在广交会上,你对我们的 T 恤很感兴趣。3 天前我们已经寄出相关样品,我想你应该收到了。现在我们正等着你们的意见,因为交货期快到了。请在今天回电,我一直都在办公室。我明天就要出差了,要去大概 7 天左右。非常感谢。

六、基本词汇

leave a message 留言

urgent 紧急的

transfer 转接

confirm 确认,确定

sample 样品

charge 收费

extension number 分机号

hold on 稍等

take a message 带话

business trip 出差