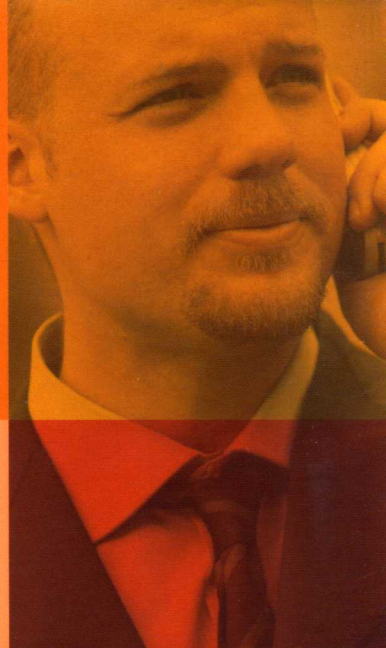


商务英语沟通快速突破系列

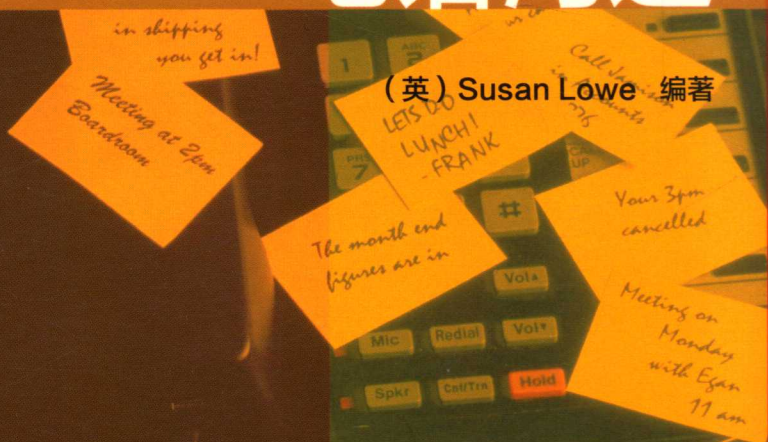
Delta Business
Communication Skills



Telephoning

电话沟通

(英) Susan Lowe 编著



外语教学与研究出版社
FOREIGN LANGUAGE TEACHING AND RESEARCH PRESS

CENGAGE
Learning
圣智学习

含一张CD光盘



商务英语沟通快速突破系列

Delta Business
Communication Skills

Telephoning

电话沟通

(英) Susan Lowe 编著

外语教学与研究出版社

FOREIGN LANGUAGE TEACHING AND RESEARCH PRESS

北京 BEIJING

京权图字：01-2014-3851

Delta Business Communication Skills: Telephoning
Susan Lowe

This edition © 2010 Cengage Learning Asia Pte Ltd

Original edition © 2004 DELTA Publishing

All Rights reserved. 本书原版由 DELTA Publishing 出版。版权所有，盗印必究。

Foreign Language Teaching and Research Press is authorized by Cengage Learning to publish and distribute exclusively this adaptation edition. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only (excluding Hong Kong SAR, Macao SAR and Taiwan Province). Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. No part of this publication may be reproduced or distributed by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

本书改编版由圣智学习出版公司授权外语教学与研究出版社独家出版发行。此版本仅限在中华人民共和国境内（不包括香港特别行政区、澳门特别行政区及台湾省）销售。未经授权的本书出口将被视为违反版权法的行为。未经出版者预先书面许可，不得以任何方式复制或发行本书的任何部分。

Cengage Learning Asia Pte. Ltd.
151 Lorong Chuan, # 02-08 New Tech Park, Singapore 556741

图书在版编目 (CIP) 数据

电话沟通 / (英) 洛 (Lowe, S.) 编著. — 北京: 外语教学与研究出版社, 2014.8
(商务英语沟通快速突破系列)

书名原文: Telephoning

ISBN 978-7-5135-4999-8

I. ①电… II. ①洛… III. ①商务—英语 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 181677 号

出版人 蔡剑峰
项目策划 刘 旭
责任编辑 吕 游
封面设计 赵 欣 李双双
版式设计 姜 凯
出版发行 外语教学与研究出版社
社 址 北京市西三环北路 19 号 (100089)
网 址 <http://www.fltrp.com>
印 刷 北京市大天乐投资管理有限公司
开 本 650 × 980 1/16
印 张 7.5
版 次 2014 年 9 月第 1 版 2014 年 9 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5135-4999-8
定 价 25.00 元 (含一张 CD 光盘)

购书咨询: (010) 88819929 电子邮箱: club@fltrp.com

外研书店: <http://www.fltrpstore.com>

凡印刷、装订质量问题, 请联系我社印制部

联系电话: (010) 61207896 电子邮箱: zhijian@fltrp.com

凡侵权、盗版书籍线索, 请联系我社法律事务部

举报电话: (010) 88817519 电子邮箱: banquan@fltrp.com

法律顾问: 立方律师事务所 刘旭东律师

中咨律师事务所 殷 斌律师

物料号: 249990001

Photo credits 图片版权声明

书中所用图片来源如下：

P10 Hemera Technologies / Photos.com / Thinkstock, **P13, 31 (r), 42** Jupiterimages / Photos.com / Thinkstock, **P20 (l)** Tadija Savic / Hemera / Thinkstock, **P20 (r)** Andrey Shchekalev / iStock / Thinkstock, **P31 (l)** Christopher Robbins / Photodisc / Thinkstock, **P52, 54** Hemera Technologies / AbleStock.com / Thinkstock, **P65** Stockbyte / Thinkstock

Notes

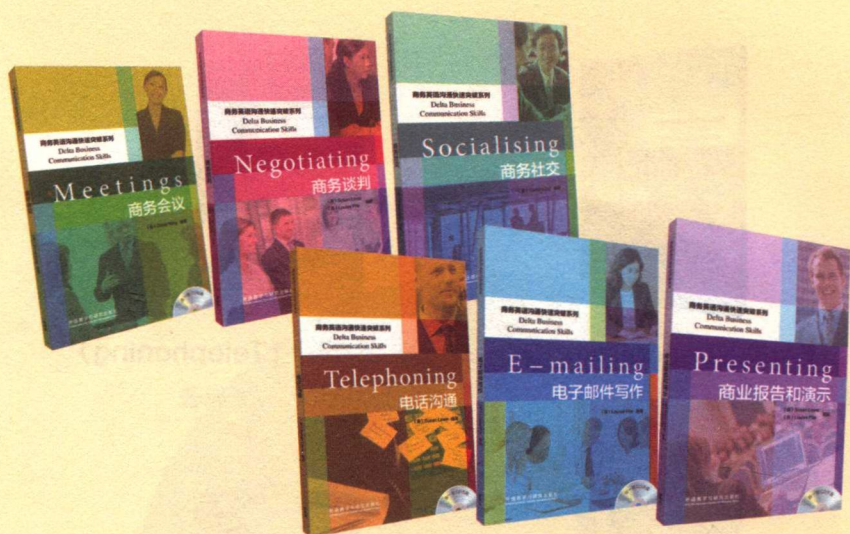
Effective communication in business English

商务英语沟通，从底气不足到游刃有余！

商务英语沟通快速突破系列

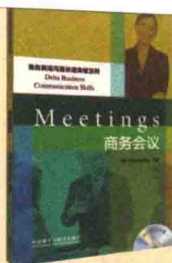
Delta Business

Communication Skills



系列的主要特色：

- ▶ 提供个性化的需求分析和学习日志，找准薄弱环节，先学什么，如何学，由你做主。
- ▶ 每本书 6 个核心单元，每个单元从“情景”引入到“语言呈现和演练”，再到“巩固练习”，大量的语言演练和技巧练习，帮助你快速突破。
- ▶ 原版引进的 CD 光盘呈现真实、地道的沟通范例，供练习和模仿，活学活用。
- ▶ 实用的“沟通小贴士”和“学习建议”随时提示，语言和技巧学妙记。
- ▶ 既适合课堂使用，也适合自学。



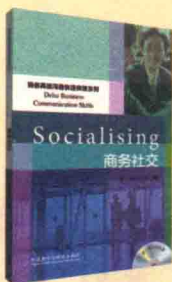
► 《商务会议》(Meetings)

(英) David King 编著



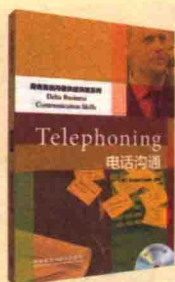
► 《商务谈判》(Negotiating)

(英) Susan Lowe (英) Louise Pile 编著



► 《商务社交》(Socialising)

(英) David King 编著



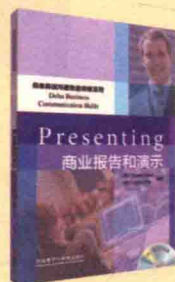
► 《电话沟通》(Telephoning)

(英) Susan Lowe 编著



► 《电子邮件写作》(E-mailing)

(英) Louise Pile 编著



► 《商业报告和演示》(Presenting)

(英) Susan Lowe (英) Louise Pile 编著

模拟真实商务情景，涵盖商务活动六大领域
职场菜鸟的敲门砖，商务精英的垫脚石

Contents 目录

Introduction 前言	2
Needs analysis 需求分析	5
Learning journal 学习日志	6
Unit 1 Focus on listening 加强听力	9
Unit 2 Making calls 拨打电话	19
Unit 3 Receiving calls 接听电话	30
Unit 4 Receiving and leaving messages 电话留言	41
Unit 5 Dealing with problems 解决问题	52
Unit 6 Conference calls 电话会议	64
Resources 学习材料	75
Transcripts and answer keys 录音文本及参考答案	87

Contents 目录

Introduction 前言	2
Needs analysis 需求分析	5
Learning journal 学习日志	6
Unit 1 Focus on listening 加强听力	9
Unit 2 Making calls 拨打电话	19
Unit 3 Receiving calls 接听电话	30
Unit 4 Receiving and leaving messages 电话留言	41
Unit 5 Dealing with problems 解决问题	52
Unit 6 Conference calls 电话会议	64
Resources 学习材料	75
Transcripts and answer keys 录音文本及参考答案	87

Introduction 前言

“商务英语沟通快速突破系列”是一个全新的、以学习者为中心的商务英语沟通系列，教授当今国际商务环境中必须掌握的重要沟通技巧和英语语言技能。本系列既适合课堂使用，也适合自学，适用对象为在职或即将步入职场的中等水平的商务英语学习者。

本系列主要具有以下特色：

- 个性化的需求分析和学习日志
- 有意识的技巧训练活动
- 大量符合个人需求的练习
- 有效商务沟通小贴士
- 实用的商务英语学习建议
- 重要词汇和表达一览及复习
- 可影印的学习材料
- 配套的录音光盘
- 录音的全文文本和参考答案

《电话沟通》致力于教授商务英语电话沟通（包括移动电话和电话会议）所需的技巧和语言。《电话沟通》包含 6 个核心单元，每个单元都包括以下几部分：

Context 情景

帮助学习者认识到拨打电话和接听电话会涉及哪些技巧和问题，并介绍掌握这些技巧所需的不同方法和策略。

Presentation and Practice 语言呈现和演练

呈现与这些技巧相关的核心语言，包括词汇、实用表达、发音等，并逐一进行演练。

Tips 小贴士

就如何实现更高效的电话沟通提供文化和语言方面的小建议。

Consolidation 巩固练习

学以致用，将学到的技巧和语言运用到自己的实际工作中。

Reference 重要词汇和表达

汇总各单元的重点词汇和实用表达。

Review 复习

提供学习建议和更多练习（非常适合自学或作为家庭作业使用）。

除了 6 个核心单元之外，本书还包含以下几部分：

Needs analysis 需求分析

该部分将帮助你思考自己需要重点关注哪些内容才能利用好本书，取得最佳学习效果。

Learning journal 学习日志

你可以利用学习日志来回顾每单元所学到的内容，进一步将其内化为自己的技能。

Resources 学习材料

该部分提供辅助学习材料，如可影印的表格和卡片。

Answer keys 参考答案

有了参考答案，你既可以自学，也可以在老师的指导下学习。

Transcripts 录音文本

该部分是配套 CD 的详细录音文本。

如何使用本书？

Step 1

建议学习者首先完成“需求分析”（第 5 页）。这将有助于你：

- 了解自己在英语电话沟通方面具备的强项和存在的不足。
- 找出你在英语电话沟通方面的近期和远期需求，并排出优先顺序。
- 确定以什么顺序来学习本书的 6 个核心单元。

Step 2

学习者接下来应了解和熟悉“学习日志”（第6页）。在完成每个单元的学习后，填写“学习日志”里的相关部分。

Step 3

学习本书的6个单元时，可以根据自己的需要和兴趣，选择你认为最合适的学习顺序。

祝学习愉快！

S. Lowe

Susan Lowe

作者简介：

苏珊·洛（Susan Lowe）一直在英国和其他许多国家从事商务英语教学工作，有着丰富的商务英语教学和教师培训经验。她撰写和编辑了数种图书和多媒体语言学习教材。

Needs analysis 需求分析

无论是工作时还是休闲娱乐时，电话都在我们的生活中起着重要作用，尤其是在移动电话如此普及的今天。你认为是这样吗？你花多少时间在电话沟通上？你们公司的商务活动在多大程度上依赖于电话沟通？可能很多。但你在电话沟通时使用的英语是高效的吗？首先要考虑你电话沟通的真正目的是什么，你在电话沟通时遇到的挑战是什么，以及你想要在哪方面有所提高。

1 结合自己的情况，补全下列句子。

- At work, I need to speak English on the telephone with people like ...
- Reasons for telephoning include ...
- Things I find easy about telephoning include ...
- Things I find difficult about telephoning include ...
- I would like to improve the way I ...
- Other:

2 本书的每个单元关注点都不相同。通读 6 个单元开始部分的学习内容提要，考虑一下你需要重点学习哪些方面。要了解哪些方面自己已经比较擅长，哪些方面还有待提高，这样一来，你就可以把侧重点放在需要提高的技能上。请在下表中按优先顺序排列这 6 个单元，自己感觉最薄弱的方面或目前对你而言最重要的方面要最先学习。

Priority	Unit number and focus area
1	
2	
3	
4	
5	
6	

在开始学习各个单元之前——从上表中你列在最前面的那个单元开始学起——先仔细看一下第 6-8 页的“学习日志”。

Learning journal 学习日志

学习过程中

在学习每个单元的过程中，总结该单元关于高效电话沟通的有用句子和表达。下面给出了一个示例。可以参照示例的方式进行总结，也可以按照自己的方式总结。

示例

Unit: 1 Useful language: <i>I'm just getting my diary. / The file's just opening now.</i> Useful tips: <i>Native speakers run words together – they don't necessarily speak fast!</i>	Unit: 5 Useful language: <i>competitor / to advertise / to get cut off / to be interrupted</i> Useful tips: <i>If discussing something confidential, don't use a mobile phone in public.</i>
--	---

你的学习日志

Unit: 1 Useful language: Useful tips:	Unit: 2 Useful language: Useful tips:
Unit: 3 Useful language: Useful tips:	Unit: 4 Useful language: Useful tips:

Unit: 5	Unit: 6
Useful language:	Useful language:
Useful tips:	Useful tips:

学习结束后

很重要的一点是，要注意在学习过程中及以后的工作中巩固所学的东西。每学完一个单元，你都应想想如何来巩固所学的那些技巧，比如，你要做什么样的巩固练习或复习，你在工作中要如何学以致用等。注意，给自己设定切实可行的最后期限是很有帮助的。

在进行技能巩固时，要注意做好计划，可以利用以下这种表格。下面是一个示例。

示例

Unit: 5 Focus area: <i>Using a mobile phone</i> I need to: <i>be contacted by customers when I am travelling, but need to make sure I understand them and deal with reception problems. I need to ask to speak to them at a more convenient time on a landline.</i> To do this better, I intend to: <i>do consolidation exercises (Unit 5 function + grammar (by 2 March) and revision exercises, Unit 5 pronunciation (by 15 March)); I will also use the phrases 'We might get cut off' and 'You're breaking up' when reception is bad, and 'It's difficult talking right now' when I think it is better to speak more privately or on a landline. I will try to use some of these phrases the next time I get a call on my mobile.</i>

你的计划表

Unit:

Focus area:

I need to:

To do this better, I intend to:

无论是在学习过程中还是学习结束后，都可以好好利用本书。你可以把它放在身边，方便随时查阅，并不断补充你的日志内容。

Unit 1

Focus on listening

加强听力

学习内容提要:

- ▶ Raise your awareness about listening skills on the telephone
提高对电话沟通中听力技巧的意识
- ▶ Listening to the way sounds can change in speech
注意听说话时声音的变化
- ▶ Think about 'listening between the lines'
思考如何“听弦外之音”
- ▶ Learn useful phrases for giving a running commentary
学习关于连续“现场解说”的有用表达

Context 情景

1 绘制一个条形图，列出你在何种场景下听英语感到吃力。可参照以下示例。

