

Easy Access to Business English

商务英语口语宝典

杨智敏 陈红锐 主编

结伴商务宝典，驰骋商务之旅
体会无声战场，展现自信风采



MP3

世界图书出版公司

商务英语口语宝典

主编 杨智敏 陈红锐

编著 杨春会 董妍妍 胡小倩

世界图书出版公司

上海·西安·北京·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

商务英语口语宝典 / 杨智敏, 陈红锐主编. — 上海: 上海世界图书出版公司, 2011.6

ISBN 978-7-5100-3418-3

I. ①商… II. ①杨… ②陈… III. ①商务—英语—口语 IV. ①H319.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第054423号

商务英语口语宝典

杨智敏 陈红锐 主编

上海世界图书出版公司出版发行

上海市广中路88号

邮政编码 200083

上海市印刷七厂有限公司印刷

如有印刷装订质量问题, 请与印刷厂联系

(质检科电话: 021-59110729)

各地新华书店经销

开本: 889 × 1194 1/32 印张: 11.125 字数: 278 000

2011年6月第1版 2011年6月第1次印刷

ISBN 978-7-5100-3418-3/H · 1132

ISBN 978-7-88765-889-0 (MP3)

定价: 28.80元 (书+MP3)

<http://www.wpcsh.com.cn>

<http://www.wpcsh.com>

本书的特点与使用说明

《商务英语口语宝典》以TOP集团公司的商务活动为线索，呈现了商务活动中的主要事件。本书的特点在于实用性和趣味性。实用性：学习与练习相结合；趣味性：场景故事设计生动详实。

本书共有7个话题：日常事务、商业往来、对外贸易、合作、银行业务、营销和商务旅行。每个话题通过具体的场景故事扩展，有4个板块：今日情景、身临其境、脱口而出和参考答案。

今日情景不仅提供了对话发生的背景更介绍了相关的商务知识，有助读者真正地掌握和理解相关对话；

身临其境根据今日情景设计了具体的场景故事。每个场景故事又包括词汇、对话、其他常用表达和小试牛刀4个部分内容。

词汇提炼出了每个场景故事中对话部分的主要词汇和表达，附有音标，方便读者掌握正确的发音；

其他常用表达总结了同一话题的其他一些常用、但没有在对话中出现的表达。这一部分弥补了对话中相关语言材料的单一性，丰富了语言材料，为读者自我练习提供了更多的选择；

小试牛刀设计了内容简短，与对话内容相关的对话练习。目的在于帮助读者熟悉和掌握场景故事中的主要表达及使用其他常用表达。

脱口而出部分为练习部分，为读者虚拟了一个说话对象。本部分设计了3种难易程度逐渐增加的练习：替换练习、完成对话和自编对话，帮助读者最后独立地完成对话。练习附有录音。

参考答案部分帮助读者发现问题，在学习过程中更有针对性。

使用本书时，可先阅读今日情景，掌握和了解相关的商务知识，有利于更好地掌握对话内容；也可先利用脱口而出检查自己对各个话题了解和掌握的情况，有效地分配学习时间，对掌握不好的话题多用时间；而对掌握良好的话题，可少用或不再花费时间。练习时，不必一次完成所有练习。

《商务英语口语宝典》忠心希望能够帮助那些正在商场中奋战和那些有志于无烟战场的读者提高参与国际商战所必备的语言能力。

本书不足之处，敬请批评指正。

作者于大连
2011年春

目 录

第一章 日常事务	2
今日情景	2
身临其境	2
场景一：接听电话	2
场景二：安排会议	7
场景三：接待来访	8
场景四：面试	11
脱口而出	15
参考答案	17
第二章 商业往来	21
今日情景	21
身临其境	22
场景一：安排见面	22
场景二：接机	27
场景三：商业宴请	32
场景四：赠送礼物	39
场景五：参观工厂	42
场景六：告别	49
脱口而出	52
参考答案	56

第三章 对外贸易	65
今日情景（一）国际商品展览会	65
身临其境	65
场景一：公司介绍	65
场景二：产品介绍	72
今日情景（二）签订合同	77
身临其境	78
场景一：询盘与答复	78
场景二：报盘与还盘	85
场景三：付款方式	91
场景四：交货	98
场景五：包装	102
场景六：装运	113
场景七：保险	120
场景八：检验	127
场景九：索赔	132
场景十：仲裁	139
场景十一：签订合同	143
场景十二：履约与撤约	149
脱口而出	154
参考答案	163
第四章 合作	183
今日情景	183
身临其境	183
场景一：招标与投标	183
场景二：代理	189

场景三：合资经营	199
场景四：技术转让	206
场景五：补偿贸易	211
场景六：易货贸易	219
场景七：加工贸易	222
场景八：寄售贸易	229
脱口而出	233
参考答案	238
第五章 银行业务.....	247
今日情景	247
身临其境	249
场景一：开立信用证	249
场景二：催开信用证	254
场景三：修改信用证	257
场景四：信用证展期	264
脱口而出	264
参考答案	268
第六章 营销.....	276
今日情景	276
身临其境	276
场景一：市场调查	276
场景二：营销战略	281
场景三：产品促销	286
场景四：零售及批发	292
场景五：客户服务	295

商务英语口语宝典

脱口而出	300
参考答案	304
第七章 商务旅行	311
今日情景	311
身临其境	311
场景一：预订机票	311
场景二：确认航班	315
场景三：预订宾馆	317
场景四：办理登机手续	321
场景五：过海关	324
场景六：登记入住	328
场景七：客房服务	330
场景八：办理退房	334
脱口而出	337
参考答案	339

Top Corporation是一家集生产、加工、销售和贸易为一体的公司。本书以这家公司的产销和贸易活动为线索，覆盖了商务和商贸的主要内容。让我们与这些充满智慧与热情的年轻人一起参与到才智与心理较量的商业活动中吧！

第一章

日常事务

今日情景

作为Top销售部经理的秘书，Nancy每天要处理许多繁琐、枯燥的日常事务，如：接听电话，回答各种不同的问题，但Nancy却做得很认真，用她的微笑以及谦和的态度赢得了客户的称赞。

身临其境

场景一：接听电话

Nancy正在电话里向客户介绍Top的产品。

来看看对话中将要出现的单词：

commercial [kə'mə:ʃəl] *a.* 商业的，贸易的

sandalwood ['sændlwud] *n.* 檀香，白檀

对话

- Nancy: *Hello. This is Top Corporation.* 你好。这里是Top。能为你
May I help you? 效劳吗?
- Tony: This is Tony Li from Max Import- 我是麦克斯进出口公司的托
 Export Company. I know from the 尼·李。我从电视广告上看
 TV commercial that your company 到贵公司有各种中国扇子出
 has a large collection of Chinese 售。你能给我推荐一些吗?
 fans. Would you recommend me
 some?
- Nancy: *Of course. We have three major* 当然。我们主要有三种类型
types: silk, sandalwood and paper. 的扇子: 丝绸扇、檀香扇和
 纸扇。
- Tony: Are they expensive? 价格很高吗?
- Nancy: *We can offer a superior product at* 同样的产品, 我们提供的价
the same price as our competitor's 格和我们竞争对手相同, 但
products in the same class. 品质更高。
- Tony: Sounds good. May I have a look at 听起来真不错。我能看看这
 these fans? 些扇子吗?
- Nancy: *Sure. Would you come to our* 可以。你能在周一上午9点
company on Monday morning at 来我们公司吗? 那时, 你可
9:00? You'll know more about our 以对我们的产品有更好的了
products. 解。
- Tony: OK. Thank you. See you later. 好的。谢谢。再见。

Nancy应对客户抱怨。

刚一上班, Nancy就接到一个找童先生的电话。对方称他们收到的货物有问题。不巧的是, 童先生正在开一个紧急会议。Nancy及时地处理了这个问题。请看看对话中的单词:

emergency [i'me:dʒnsi] *n.* 紧急情况, 非常事件

unfortunately [ʌn'fɔ:tʃənətli] *ad.* 不幸地

fault [fɔ:lt] *n.* 过错, 缺点, 毛病

replacement [ri'pleismənt] *n.* 代替者; 置换

apology [ə'pɒlədʒi] *n.* 道歉

对话

Nancy: Hello. This is Top Corporation. May I help you? 你好。这里是Top。能为你效劳吗?

Tony: This is Tony Smith speaking. May I speak to Mr. Tong. 我是托尼·史密斯。请找一下童先生。

Nancy: *I'm sorry. Mr. Tong is at an emergency meeting. What's the problem?* 对不起。童先生正在开一个紧急会议。有什么事吗?

Tony: We've just received the goods for order No. 101. Unfortunately, the goods we received are not what we ordered. 我们刚刚收到101号订单的货物。但我们收到的货物不是我们所订购的。

Nancy: *I'm sorry to hear that. Could you please send us some samples of the goods so we can check them. If it turns out to be our fault, we'll send you replacements right away.* 很抱歉听你这么说。麻烦你给我们寄几个样品过来, 我们查看一下。如果是我们的问题, 我方会马上给你换货。

Tony: I'm glad to hear that. 听你这么说, 我很高兴。

Nancy: *Please accept our apology.* 请接受我们的道歉。

Nancy 为客户预约时间。

海尔公司的格林先生希望和童先生见面, 可是童先生没在办公室。Nancy正为格林先生预约时间。这里是对话中出现的单词:

leave a message 留个口信

engage [in'geɪdʒ] *v.* 使从事于; 使参加

对话

- Nancy: Hello. This is Top Corporation. May I help you? 你好。这里是Top。能为你效劳吗?
- Nick: Hello. This is Nick Green from Hair. May I speak to Mr. Tong. 你好。我是海尔公司的尼克·格林。请找一下童先生。
- Nancy: *I'm sorry. Mr. Tong is not in for the moment. Would you like to leave a message, Mr. Green?* 对不起。童先生现在不在。你要留个口信吗, 格林先生?
- Nick: Yes, please. Could you tell him that Nick Green phoned him. I'd like to see him tomorrow morning. 好的。请你转告他尼克·格林给他打过电话。我想明天上午见他。
- Nancy: *I'm afraid he'll be fully engaged then. But how about tomorrow afternoon? Does that suit you?* 恐怕他那个时候没空。你看明天下午可以吗?
- Nick: Yes. That suits me well. Thank you very much. Goodbye. 没问题。非常感谢。再见。
- Nancy: *My pleasure. Goodbye.* 不客气。再见。

接听电话还有很多其他的表达方法。

其他常用表达

- Hello. I'm John Smith with Taikoo Company. Can I speak to Mr. Tong? 我是Taikoo公司的约翰·史密斯。我可以和童先生通话吗?
- I'd like to speak to Mr. Smith. 我想和史密斯先生通话。
- Is Mr. Tong available, please? My name is Marry Green. 请问童先生在吗? 我是玛莉·格林。
- Thank you for calling Top Corporation. May I help you? 感谢你致电Top。有什么可以为你效劳的吗?
- May I ask who is calling, please? 请问你是哪位?
- Who shall I say is calling, please? 请问你是哪位?

- He is on the line. 已经接通，请通话。
- When is a good time to call? 什么时候打电话合适？
- This is a good time to talk. 现在通话没问题。
- He is on another line. 他正在打电话。
- He is out now. 他正好出去了。
- He is on a business trip. 他出差了。
- He is tied up at the moment. 他现在脱不开身。
- He has company at the moment. 他现在有客人。
- He's on holiday / vacation. 他在度假。
- It's urgent. Could I have his mobile phone number? 我有急事，可不可以告诉我他的手机号？
- I'm sorry, but I really have to speak to him today. Isn't there any way to contact him? 抱歉，但我今天务必和他通话。有什么方法可以联系他吗？
- Please slip this message into him. 请将这个信息转达给他。
- I'm calling to fix the date of our meeting. 我打电话是确认见面时间。
- I'm calling to check our order status. 我打电话是核查我们的订单状况。
- I'd like to see him to discuss it. 我希望能有机会和他见面讨论这件事。
- It's imperative for us to meet as soon as possible. It cannot be put off any longer. 我们必须尽早见面，不能拖延了。
- We'll have to make it some other time. 我们必须约个别的时间。

小试牛刀

请大声完成下面的对话

- Receptionist: 你好。这里是Top。能为你效劳吗？
- Client: I'm Jiang Lin. May I speak to Mr. Tong?
- Receptionist: 抱歉，童先生正在开会。你要给他留个口信吗？

Client: Yes, please. Could you tell him that Jiang Lin phoned him?
 Receptionist: 我会与他联系，回头给你去电话。
 Client: Thank you very much.

场景二：安排会议

童经理要召集一个销售部门的全体会议，正在和Nancy商量会议的安排工作。

先来看看对话中将要出现的单词：

agenda [ə'dʒendə] *n.* 议事日程

projector [prə'dʒektə] *n.* 投影仪

对话

Mr. Tong: I need to work out a time to get together with our people. 我需要找个时间和大家碰个头。

Nancy: *Let me check the schedule. Friday mornings are usually the slowest around our department.* 我看看日程安排。周五上午总是我们部门最空闲的时候。

Mr. Tong: OK. Make sure the conference room is ready for the meeting. 好的。要保证准备好会议室。

Nancy: *Yes, sir. I'll put the minute book, some spare copies of the agenda, paper and pencils on the table.* 好的，先生。我会把会议纪要簿、备用的议程、纸和笔放在桌子上。

Mr. Tong: We need a projector. 我们需要一个投影仪。

Nancy: *I'll reserve one before the meeting.* 开会前我会预订一个。

Mr. Tong: Make sure everyone should be at the meeting on time. 要保证大家按时参加会议。

Nancy: *No problem, sir.* 没问题，先生。

其他常用表达

- I'd like to fix a time to meet you next week and hear what you all have to say. 我想定个时间和大家在下周开个会，听听各位的意见。
- What about setting the meeting for Monday at 10:00 A.M.? 开会的时间定在周一上午10点怎么样？
- Is the room ready for the meeting? 会议室准备好了吗？
- Please set the computer. 请把电脑准备好。
- Make sure there are enough chairs, memo pads and pencils before the meeting. 会议开始前要确保备足坐椅、便笺和铅笔。
- I'll send meeting notices to the different departments. 我会把会议通知发给各个部门。

小试牛刀

请大声完成下面的对话

- Manager: I'd like to get a time to meet our people this afternoon.
 Secretary: 今天下午3点怎么样？
 Manager: OK. Make sure everyone is at the meeting on time.
 Secretary: 我会把会议通知发给各个部门。

场景三：接待来访

接待来访时，要做到：待客热情；尊重客人的习惯；考虑周到；恭敬有礼；言而有信；充分体现公司的良好信誉和氛围。

Nancy 每天都会接待很多客人，今天又有谁会来呢？

先来看看对话中将要出现的单词：

have an appointment with sb. 和某人有预约

expect [iks'pekt] v. 期待；预期