

· 外贸英语实战系列 ·

# 外贸高手的口语秘籍

## Secrets in Oral Business English

李凤 著

- 原生态英语情景沟通
- 地道实用句型表达
- 多年外贸经验倾情分享

与国外客户自信、准确地沟通!



中国海关出版社

# 外贸高手的 口语秘籍

**Secrets in Oral Business English**

李凤 著



中國海關出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

外贸高手的口语秘籍/李凤著. —北京: 中国海关出版社, 2011. 10

(乐贸系列丛书)

ISBN 978-7-80165-838-8

I. ①外… II. ①李… III. ①对外贸易—英语—口语 IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 190200 号

## 外贸高手的口语秘籍

WAIMAO GAOSHOU DE KOUYU MIJI

作 者: 李 凤

策划编辑: 马 超

责任编辑: 刘 倩 何叶颖

责任监制: 王岫岩

出版发行: 中国海关出版社

社 址: 北京市朝阳区东四环南路甲 1 号

邮政编码: 100023

网 址: [www.hgcbs.com.cn](http://www.hgcbs.com.cn); [www.hgbookvip.com](http://www.hgbookvip.com)

编 辑 部: 01065194242-7554 (电话)

01065194234 (传真)

发 行 部: 01065194242-7540/42/44/45 (电话)

01065194233 (传真)

社办书店: 01065195616/5127 (电话/传真)

01065194262/63 (邮购电话)

北京市建国门内大街 6 号海关总署东配楼一层

印 刷: 北京京都六环印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 15.5

字 数: 227 千字

版 次: 2012 年 2 月第 1 版

印 次: 2012 年 2 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-80165-838-8

定 价: 35.00 元



海关版图书, 版权所有, 侵权必究

海关版图书, 印装错误可随时退换

# 前 言

作为一名外贸业务人员，与国际上各个国家的客户打交道，说得一口流利、地道的英语是很重要的。此外，接待客户的基本礼仪，与国外客户打交道应注意的礼节也是必备知识。任何一方面出现差错，都可能对业务造成严重的损失。但是，想把英语说好不是一两天、看一两本口语书就能达到目的的。大家都知道，学英语没有捷径，需要日积月累。为此，我们编写了这本《外贸高手的口语秘籍》。

本书旨在满足初入外贸领域、对外贸英语比较陌生或者虽然从事外贸工作多年但是英语口语一直不好的业务人员的需求。编者不敢保证学习了本书内容，读者的口语就没有问题了，但是肯定会在一定程度上得到提高，尤其对于新业务员，一定能够提升自信心。因为本书基本上涉及了外贸流程的方方面面，很多经典例句都非常实用。

本书以 1 000 多个精华短句、100 多个场景展现原生态的外贸英语口语，生动描绘了各种真实场景下的沟通方式。每个主题下设实用句型、情景对话、重点词汇以及经验分享四个部分：实用句型部分皆选取地道、简单的表达句子，不但能让初入外贸甚至初学英语的业务员说出地道的英语，而且简单易记；情景对话部分包含不同场景下的若干组对话，让读者有身临其境的感觉；重点词汇部分除生词外，还提炼出情景对话中的短语和固定表达法；经验分享部分结合从事外贸工作多年的编者本人或其他同事的自身实践，与大家分享在外贸业务中成功与失败的经验体会，这一部分绝对是本书的一大亮点。

另外，本书还配有光盘（每节 PART A 中的英文句型和 PART B 情景对话的英文部分都有配音），配音员是母语为英语并有多年配音经验的外国友人。这样，学习者在学习本书内容的同时，还可以进行跟读，培养自己的语感。

本书力求全面、实用，涉及外贸业务员所用英语的方方面面，尤其



是编者的经验分享部分，成功案例和失败案例均有：成功的，可以从中吸取经验；失败的，可以提醒读者如何避免。相信本书一定会成为外贸业务人员的得力助手，望能助一臂之力，在外贸领域如鱼得水。

编者

2011年7月

外贸  
高手的  
  
口语  
秘籍



# 目 录

## Contents



## 第一章 与客户初次接触 First contact / 1

对在外贸等部门工作的职员来说，接听外国客户打来的电话是家常便饭。但有的业务员一拿起话筒就紧张，以致半天蹦不出一个单词。如何克服这种恐惧心理，成功应对客户来电成为业务开展的第一关。同时，如何做好迎接客户的准备工作，注意各种礼仪的同时消除生疏感，为进一步开展工作做好铺垫十分重要。

### 第一节 初次应对客户来电的技巧

#### Conversational skills on the phone / 2

### 第二节 接客户的准备工作及礼仪礼节 Airport pickup / 29

## 第二章 会见客户 Meeting with a customer / 45

接待客户，一定要考虑周全，在会前交流讨论日程安排过程中，应以方便客户为原则，事先征求客户意见；正式见面时，应注意不同国家的礼节差异，在交往之初便能使对方形成牢固的心理定式，对后期的交往将会产生积极影响。

### 第一节 会前交流 Communication before meeting / 47

## 第二节 正式会面 Official meeting / 50

### 第三章 款待客户 Entertainment / 65

款待客户是谈生意中很重要的一个环节，很多生意都是在 business lunch 中谈成的。选择食物和娱乐活动形式的过程中，既要从活动的目的出发，同时还要事先征求客人的意见，尽量设法满足对方的兴趣和要求，在款待客户的过程中促进业务的进一步开展。

#### 第一节 吃出来的生意 Eating / 66

#### 第二节 娱乐也是谈生意 Recreation / 81

#### 第三节 游山观水套近乎 Sightseeing / 91

#### 第四节 “老外”也喜欢“中国制造”

#### Shopping - “Made in China” / 98

### 第四章 初期准备工作 Preparation / 107

带客户实地参观产品陈列室和工厂，可以让客户对产品和生产工艺及流程有大致地了解，增强其订购信心。而价格谈判在经贸英语谈判中是最重要的环节，决定了交易的成败。如何在价格谈判中获取自己的最大利益，是销售人员必须熟练运用的关键技巧。

#### 第一节 实地参观更能加深印象 Plant visit / 108

#### 第二节 谈判桌上的唇枪舌剑 Negotiation / 128

### 第五章 合同条款 Contract clauses / 145

本章涉及的内容要求业务员对国际贸易的一些基本定义理解准

确、透彻，运用自如。因为协议一旦订立，便产生了法律效力，即对双方当事人产生相应约束力，容不得半点马虎。

第一节 包装 **Packing** / 146

第二节 佣金 **Commission** / 158

第三节 保险 **Insurance** / 168

第四节 商检 **Inspection** / 177

第五节 付款条件 **Payment** / 186

第六节 投诉与索赔 **Complain & claim** / 197

第七节 签合同 **Signing a contract** / 210

## 第六章 展会英语 **Exhibition** / 221

本章的内容在其他外贸英语类书籍中没有，但对于一个外贸业务员来说，掌握展会英语是极为重要的。在当前这样的大环境下，买卖双方很难建立信任感，而面对面是最好的沟通方式。所以展会就给供应商和购买方提供了一个面对面的交流平台。







第一章 与客户初次接触

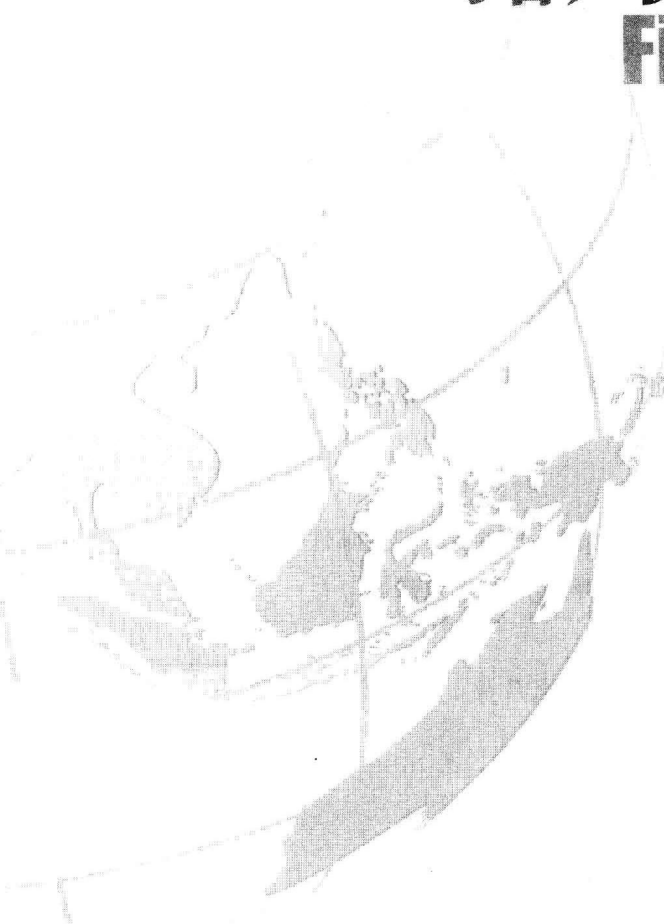
First Contact



# 第一章

## 与客户初次接触

### First Contact



## 第一节 初次应对客户来电的技巧

### Conversational skills on the phone

对在外贸等部门工作的职员来说，接听外国客户打来的电话是家常便饭。但是，有的人一听到话筒传来的“Hello”的声音，常常会变得紧张，以致本来就不好的口语变得更加糟糕，半天蹦不出一个单词，对方的话一句也听不懂。若要克服这种恐惧心理，首先要抛弃“听不懂很丢脸”的想法。这里给大家介绍一些打电话的技巧。

#### **Make a list**

打电话之前，先将要谈及的话题列出来，避免到时手忙脚乱，甚至将一些本来要谈论的话题遗忘。

#### **Stand up**

站起身来，那样你的声音将更显饱满、充满活力。

#### **Don't cradle the receiver**

不要使话筒太贴近嘴部，话筒离嘴部8厘米最适宜，会使你“声入其境”。

#### **Just talk**

电话通话时，切勿同时做其他事，如打字、浏览邮件等，这不仅会让对方意识到你分心，而且也会影响你倾听的效果。

#### **Take a pause**

适当停顿以组织语言，而不是支支吾吾。因为停顿表明你在思考，而支吾则表示慌乱。



### Make a note

交流过程中，如果谈及的话题很多，可以边谈边作简单记录。但是对于英语不好、跟外国客户讲话又非常紧张的人来说，只需专心倾听，作记录可能会影响倾听效果。

### Ask for repeat

如果你实在听不懂对方的意思，千万不能不懂装懂，以免曲解原意，可以礼貌地请求对方重复。如果重复了两三次还是听不懂，就询问对方的电子邮箱地址或传真号，或者将自己的电子邮箱地址或传真号留给对方，以便稍候再书面联系。

另外，给外国客户打电话，要先确认好时差，打电话的时间最好在对方时间上午9:00至晚上9:00之间。在很多国家，工作时间和个人时间界限分明，很多欧洲国家的客户，下班时间不查收邮件，度假期间不接公务电话。



## 与陌生客户通话

### PART A 实用句型

1. Hello, is this 12345678?

您好，这是12345678号吗？

2. Hello, this is ABC Company. Speak, please.

您好，这里是ABC公司。请讲。

3. ABC Company. Good morning.

这里是ABC公司。早上好。

4. ABC Company. How can I help you/May I help you?

这里是ABC公司。我该怎么帮您/您需要什么帮助？

5. Who is calling, please?

May I have your name, please?

请问您是哪位？

6. May I speak to Mr. Smith, please?  
I'd like to speak to Mr. Smith.  
Mr. Smith, please.  
请找史密斯先生接电话。
7. This is Mr. Smith speaking.  
我就是史密斯先生。
8. I'm so sorry that I made such an early phone call.  
很抱歉这么早打电话。
9. Could you speak more slowly (loudly), please?  
请说慢(大声)一些。
10. Is this a convenient time to talk?  
现在通话方便吗?
11. I think you have the wrong number.  
您打错电话了。
12. I'm sorry it's a bad line. Please hang up and I'll call back.  
对不起, 线路不好。请把电话挂了, 我再给您打回去。
13. May I have your name and phone number, please?  
请问您贵姓? 电话号码是多少?
14. Could you spell your name, please?  
您的名字怎么拼写?
15. Your company representatives visited our booth at The Canton Fair.  
广交会上贵公司代表参观了我们的展台。
16. I'd like to know about the product × × × of your company.  
我想了解一下你们公司的 × × × 产品。
17. I'd like to speak to your sales department manager.  
我想和销售部经理讲话。
18. I'm interested in your product × × ×.  
我对你们公司的 × × × 产品很感兴趣。
19. Thank you for calling.  
感谢您打来电话。

20. Please feel free to call me again.

欢迎您再次致电。

## **PART B 情景对话**

<一> 自报家门

A: Hello. This is ABC Company. May I help you?

您好，这里是 ABC 公司。我能为您效劳吗？

B: Hello. May I speak to Mr. Smith, please?

你好。我想和史密斯先生讲话。

A: May I have your name, please?

请问您是哪位？

B: This is Frank of the Globe Auto Company, his new customer from USA.

我是环球汽车公司的弗兰克，来自美国的新客户。

A: Hold on for a moment, please.

请稍等。

<二> 要找的人不在

A: Hello.

你好。

B: Hello.

您好。

A: Could I speak to Mr. Huang, please?

我能和黄先生讲话吗？

B: I'm sorry, but Mr. Huang is on a business trip.

对不起，黄先生出差了。

A: I see. When is he expected back?

哦，他什么时候回来？

B: He won't be back until early next month. Would you like to talk to somebody else?

下个月初才能回来。您想和其他人讲话吗？



A: Yes, maybe you can help me. I'd like to check on the product specification.

好，或许你能帮我。我想确认一下产品规格。

B: Then, I think you can discuss the matter with Mr. Li who is the assistant of Mr. Huang. Shall I get him to come to the phone?

那么，我想您可以跟李先生讨论这事，他是黄先生的助手。要他来听电话吗？

A: OK, thank you.

好的，谢谢。

C: Hello.

您好。

A: Hello. Mr. Li. This is Mr. Miller from International Trade Company. I'd like to...

你好，李先生。我是国际贸易公司的米勒先生。我想……

<三> 线路不好

A: Good morning. Sales Department. Miss Li speaking.

早上好！销售部，我姓李。

B: Hello. This is Mr. Robert from ABC Company. I'd like to speak to your manager, Mr. Zhang.

你好！我是ABC公司的罗伯特。我想跟你们张经理讲话。

A: I'm sorry, but Mr. Zhang is on another line right now.

很抱歉，张经理正在接另一个电话。

B: What time will he be available? I'll call him again.

他什么时候有空？我再打过去。

A: Sorry, but I really can't say.

对不起，我真的不知道。

B: Could you have him call me as soon as he's free? My number is...  
(mumble, mumble)

你能转告他，让他有空立刻给我回电话吗？我的号码是……（传来嘟嘟的声音）

A: I'm sorry. Could you speak loudly, sir? I'm afraid we have a bad connection.  
对不起，先生，您能大声一点儿吗？线路不太好。

B: My phone number is 12345678. Please have him call me as soon as he's free.

我的号码是 12345678。请让他有空立刻给我回电话。

A: OK. I'm sure he will get your message. Thank you for calling.

好的，我一定会转达的。感谢您的来电。

#### <四> 请求回电

A: Hello, is this Shenzhen, 7876 - 4532?

喂，是深圳的 7876 - 4532 吗？

B: Yes, it is.

是的。

A: Could I speak to Mr. Zhang, Please?

我能和张先生讲话吗？

B: I'm afraid he's not in. Can I take a message?

对不起，他不在。是否要留言？

A: Yes, please. Ask him call me as soon as he gets back.

好的。请他回来后立刻打电话给我。

B: May I have your name and phone number, please?

请问您贵姓？电话号码是多少？

A: Yes, my name is Frank Smith. My phone number is 365 - 9562.

我的名字是弗兰克·史密斯。电话号码是 365 - 9562。

B: F - R - A - N - K S - M - I - T - H, your number is 365 - 9562. Right, Mr. Smith. I'll ask Mr. Zhang to call you back.

名字是 FRANK SMITH，电话是 365 - 9562。好了，史密斯先生，我让张先生给您回电话。

A: Thank you very much.

非常感谢。



B: You're welcome.

不用谢。

### PART C 词汇解析

#### 1. department 部，部门

在表示部门的时候，department 与 division, section 的区别：

department: 部，司，局，处，科

division: 区域，(机关，公司等的) 部门

section: 部门，处，科，股，组

department 是指一家公司（包括分公司）内部的部门，例如人事部、技术部、财务部等。

division 一般不是指具体的职能部门，而是指分部或者分公司、办事处。有时作泛指，例如“××公司的营销部门表示……”（并不是指具体的营销部）。它的范围比 department 更大一些。

总体上看，division > department > section。

#### 2. hang up 挂断电话

例句：

I have to hang up now.

我现在得挂线了。

#### 3. a bad line 线路不好

还可以说 a bad connection。

例句：

We've got a bad line.

我们的通话线路很糟。

#### 4. take a message 留言

对方要找的人不在，通常需要留言，这时如果接电话的人问对方是否要留言，可以说：Can I take a message? 如果打电话来说要留言，通常说：Could I leave a message? 注意其中 take 和 leave 的用法就可以了。

#### 5. loudly 大声地

如果周围环境太吵，以致无法听清楚对方说话，可以说：





Would you speak more loudly, please?

我听不清您说的话，您能讲大声点儿吗？

千万不要说：

Will you speak more clearly?

你能不能讲清楚点儿？

因为 clear 这个词表示对方讲话不清楚（口齿问题），可能会使客户感到不高兴。

#### 6. on business 出差

on business 表示“因事，因公”的意思。还可以用 on a business trip 来表达正在出差。

例句：

(1) Are you here on business?

您是来这里办事的吗？

(2) Sorry. My boss has been away on business.

对不起，我老板出差去了。

#### 7. available 可用的，有效的，空闲的

available 在此处是“可会见的，可与之交谈的”的意思。

例句：

The doctor is not available now.

医生现在没空。

#### 8. as soon as —……就

其中的从句通常用一般现在时表示将来时。

这个短语比较常用，口语和书面语都可以。它的特点是，在句子中的位置比较灵活，而且可以用于各种时态。

例句：

I'll write you as soon as I get there.

我一到那儿，就给你写信。

### PART D 经验分享【如何巧妙躲过听不懂的尴尬】

从事外贸工作三个月左右的一天，突然接到一个来自伊朗的客户电