

电子商务系列教材

先锋外贸 口语



先锋教育(苏州软件园培训中心)
苏州工业园区公共实训基地



南京大学出版社

电子商务系列丛书

先锋外贸口语



先锋教育(苏州软件园培训中心)
苏州工业园区公共实训基地

编著

南京大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

先锋外贸口语/先锋教育,苏州工业园区公共实训基地主编. —南京:南京大学出版社,2010. 11

(电子商务系列丛书)

ISBN 978 - 7 - 305 - 07736 - 4

I. ①先… II. ①先… ②苏… 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(2010)第 210626 号

出版发行 南京大学出版社

地 址 南京市汉口路 22 号 邮编 210093

网 址 <http://www.NjupCo.com>

出版人 左 健

丛 书 名 电子商务系列教材

书 名 先锋外贸口语

编 著 先锋教育(苏州软件园培训中心) 苏州工业园区公共实训基地

责任编辑 刘伟斌 编辑热线 025—83533963

审读编辑 金 晶

印 刷 河海大学印刷厂

开 本 700×1000 1/16 印张:8 字数:111 千

版 次 2010 年 11 月第 1 版 2010 年 11 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 305 - 07736 - 4

定 价 24.00 元

发行热线 13851502670

电子邮箱 press@NjupCo.com

sales@NjnpCo.com(市场部)

* 版权所有,侵权必究

* 凡购买南大版图书,如有印装质量问题,请与所购图书馆销售部门联系调换。

本书编委会名单

主 编 路 哲

策 划 赵 慧

出版策划 刘 凯

编 委 莫 蔚 童雯兰 赵 玺

杨 菲 郭佳祺

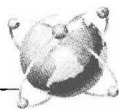
前 言

经常听到有人这样介绍自己的英语：“我英语四级，其他都没问题，就是口语不行，张不开嘴。”每每听到这样的话，笔者就会陷入沉思：学英语的目的究竟是什么呢？有一次笔者的一位美国留学生朋友好奇地做了一套英语四级的卷子，结果不用说大家也都猜到了：是的，他没有及格。因为衡量标准的不同，导致了中国成千上万的莘莘学子闯过了数理化却不幸被英语斩于马下，更令人心痛的是绝大多数的闯关者练就的都是哑巴英语。在这里我们不对这种“哑巴英语”的原因做过多的追究，因为我们还有一个更重要更紧迫的任务，那就是如何彻底完全地摆脱“哑巴英语”。对于很多英语学习者而言，基本的英语写作都是没有障碍的，问题是无法说一口流利的口语。对于以英语为基本沟通工具的外贸业务员而言，这个意义就显得尤为突出了。不管是 SKYPE 的语音电话、半夜三更的紧急来电，还是 FACE TO FACE 的业务谈判，如果你是哑巴英语，就像上了战场的士兵没带子弹一样，注定走不远，打不赢！

怎样才能练就流利的无任何沟通障碍的外贸口语从而在外贸这个国际战场上立于不败之地呢？笔者认为在掌握技巧的情况下，坚持把说英语养成一种习惯，将其融进自己的骨髓和血液里，你会惊喜地发现：众里寻她千百度，蓦然回首，那人却在灯火阑珊处。最后要感谢那些网络文章的原创者，谢谢你们提供的资料。

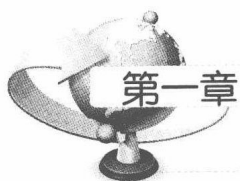
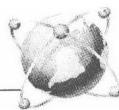
编 者

2010 年 6 月



目 录

第一章 外贸口语的重要性	1
第二章 外贸口语技巧	3
第三章 外贸口语业务篇	5
第一节 业务流程	5
第二节 接待参观	40
第三节 电话咨询	57
附录:常用地道口语 500 句	101
参考文献	120



第一章

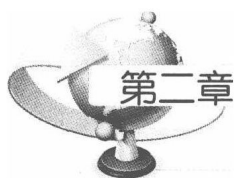
外贸口语的重要性

每每谈及口语对外贸业务员的重要性的时候,我总会想起自己之前的一位同事 ROY。他通过了 CET-6,业务水平也很不错,做事情更是仔细认真。可是令人奇怪的是,他在公司只负责外贸公司的订单,从来没有见过他直接与外商接触。后来无意中听说他口语不好,很多音发不准,所以跟外国客户沟通的时候就更加紧张,如果是面对面还好一些,因为你可以写下来还可以加一些手势语,但是如果是客人打过来的越洋电话,他就真的慌了。有一次办公室只有我跟他在加班,这个时候电话响了起来,他犹豫了一会还是接了起来。令人不解的是他竟然说了一句:“ROY IS NOT HERE, YOU CAN SEND AN E-MAIL TO HIM.”挂完电话之后,他把手机电池也卸了下来。我当时看到之后觉得有一丝丝的悲哀,一个过了 CET-6 的中国大学生竟然惧怕接到国外客户的电话。

对于外贸业务员来讲,沟通能力的重要性是显而易见的,而口语作为与外国客户沟通的最基本工具更是决定了沟通的效率和质量。在出货的时候,很多心急的客户来不及整理思绪就直接打电话过来,那个时候你总不能跟客户说:“SORRY, I AM NOT CLEAR WHAT YOU ARE SAYING. PLEASE SEND AN E-MAIL TO ME.”很多外国客户对外贸业务员的依赖度很高,除了业务员专业的产品知识以外,更多的是因为客户能够跟外贸业务员进行无障碍交流。记得有一次自己接到一个美国客户 FRANK 的电话,他说早知道你英语这么好的话,就不用每次都发那么长的邮件了,原来每次写邮件他都很痛苦,因为有些细节的东西他担心自己说不清楚,所以越写越长。在后来的



岁月里,我跟这个客户的关系越来越好,客户经常会打电话过来跟我聊天,聊的内容也是五花八门,从订单到饮食再到电影甚至中国文化,以至于到后来全公司都知道我跟 FRANK 是好朋友,连老板也在会上说:大家做业务要注意跟客户多沟通,浇树浇根,交人交心,要向 TORRY 学习,如果你们跟客户的关系都能这么融洽,那很多问题都可以顺利解决了。通过这个例子,我想大家对外贸口语的重要性应该会有更深层次的认识了。的确,在分工越来越精细的今天,很多时候产品的质量是相对稳定的,你家能生产出来的,别家一样也能生产出来,所以能否拿到订单就看你的业务水平了。也许有人会问,20 年前做外贸的时候要求有这么多吗?我可以明确地告诉你:那个时候只要会说 YES 和 NO 就可以了。但是别忘了那个时候做外贸的企业也是屈指可数啊。中国刚改革开放的时候,很多不懂英语不懂国贸知识的人都机缘巧合地进入了这个行业。随着竞争的激烈,现在对外贸业务员的要求也是越来越高,经常见到外贸业务员这样的招聘要求:(1) 英语或国贸专业,本科以上学历;(2) 英语 CET-6 以上,口语流利;(3) 有 1~2 年外贸进出口工作经验者优先考虑。大家不用抱怨,因为抱怨没有任何意义,僧多粥少,2010 年中国应届毕业生达到了前所未有的 631 万人。所以还是那句话,如果你想从事外贸行业,那你就一定要练就流利的口语,也许这个不会为你以后的工作加多少分,但是可以肯定的是你至少不会因为口语差而减分。随着中国国际化的脚步越来越快,英语口语的重要性也越来越明显,不管你要从事哪个行业,流利的口语是必须且重要的!



外贸口语技巧

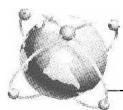
了解了外贸口语的重要性之后,我们所要面对的就是如何提高的问题了。笔者认为应该把说英语当作一种习惯,强迫自己养成英语思维。所谓的英语思维,就是在用到英语的时候不需要先将其翻译成汉语。习惯是很可怕的一种东西,良好的习惯会帮助你事业有成,不好的习惯则会让你被超越所淘汰。当有一天你发现自己看中央 9 套英文节目时就跟收看中央一套节目没有什么差别的时候,恭喜你,你的口语已经不需要再提高了,只需要坚持下去就可以了。俗话说得好,冰冻三尺非一日之寒。要想自己的口语达到这样的境界,除了掌握一些相关技巧以外,最重要的还是坚持。下面笔者就提高外贸口语的一些技巧总结如下:

一、自言自语

自言自语,即以自己跟自己交流的方式,提高自己的口语水平。它不受时间及其他交流因素的限制,只要有一个属于你的空间,自己对着自己用英语讲就可以了。每天早上起床以后,就逼迫自己开始说英语,说什么其实无所谓,因为可说的实在太多了,你可以自己用英语说出来你昨天都干了哪些工作,今天的工作安排是怎样的。学会自主创造语言环境,你甚至可以看着一朵花发表一下你对生命的感叹。总之,只要这个习惯被艰难地养成,你就成功了。

二、积极模仿

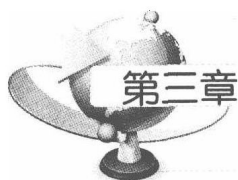
模仿是很重要的,尤其是英语口语。首先,地道的发音不是你能



够闭门造车所能研究出来的,你需要模仿语音教材且大声地朗读。其次,很多语感好的人都是喜欢看原版英文电影喜欢唱英文歌曲的。其实,这个本身就是一个模仿的过程,很多电影里的桥段都会被他们拿捏得很到位并且运用到日常生活中。这是一个良性的循环,你模仿的越多,越有成就感。模仿的原则是要大声模仿,这一点很重要,模仿时要大大方方,清清楚楚,一板一眼,口型要到位,不能扭扭捏捏、小声小气地在嗓子眼里嘟囔。另外,还要坚持下去。优美的语音、语调不是短期模仿所能达到的。

三、坚持听英语,尽量多阅读

我们都有这样的一种感受,很多的时候你明白的一些东西却无法清楚地表达出来。这是为什么呢?这是因为理解是一种接受性的技巧,而说和写是创造性技巧。我们能理解的远远多于我们能表达的,我们在使用母语时也是这样。你接受了这个现实之后,应该训练自己使用那些你能马上回想起的语言表达思想。所以坚持多听英语,坚持多阅读,只有这样你才能更好地表达你的想法。



外贸口语业务篇

第一节 业务流程

一、建立业务联系

1. find a good market

发现一个不错的市场。

Chinese silk piece goods have found a good market abroad.

中国丝绸在国外很畅销。

2. to give much thought to 对……给予充分的重视

Our government has given much thought to the exportation.

我国政府对出口非常重视。

3. What would you say to doing sth. ?

您认为……如何？（通常用来征求对方的意见。）

What would you say to talking about the payment terms after we finish the talk of price?

在讨论完价格后，我们就讨论支付条件，您认为如何？

4. I don't think that is so.

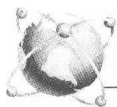
我不这么认为。

在表示与对方有不同意见时还可以说：

Oh, no, I don't think so.

不，我不这么想。

No, I don't agree with you.



我不同意您的意见。

Oh, no, that's where we differ.

那正是我们有分歧的地方。

I can't say I agree with you.

我不能说我同意您。

I don't think you are right there.

我认为在那一点上您不对。

5. to be interested in 对……有兴趣

We are interested in developing business relations between us.

我们有兴趣发展我们之间的业务关系。

二、推销 Marketing

1. take sth. for instance 以……为例

Take the check I sent you for instance.

以我寄给您的支票为例。

take sth. for example 与 take sth. for instance 同义。

Take your price for example, it is quite reasonable.

以你们的价格为例,就很合理。

2. on hand 在手上(有)

There is no supply on hand.

手边无货可供。

At hand 即将到来

They are quite busy, because the Autumn Fair is at hand.

他们很忙,因为秋季交易会即将来临。

3. give priority (to) 优先考虑,给予优先(地位)

You must give this matter priority.

您必须优先考虑这件事。

4. cater to 提供需要的东西以满足(某种要求);迎合(……的爱好)

These toys cater to boys.



这些玩具适合男孩子。

三、询价 Inquiry

1. What is your best offer?

你们的最优价是多少?

2. subject to 以……为准,有效

Subject to our final confirmation we are sending you our offer as follows.

在我们最终确认以后,就将实盘送给你们。

The prices are subject to our confirmation.

所有经我们确认后有效。

3. place an order 订货

We wish to place an order with your corporation for 10,000 bicycles.

我们希望向贵公司订购 10 000 辆自行车。

4. compare favorably with... 比……优惠,比……有利

Our prices compare most favorably with quotations you can get from other manufacturers.

我们的价格比其他制造商开价优惠得多。

If you compare our quotations with theirs, you'll see how favorably ours are.

如果同他们的报价相比,您就会发现我们的价格是多么优惠。

5. make delivery 交货

We should like to know how soon you can make delivery of the goods.

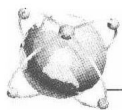
我们想了解你们多久才能交货。

6. as a rule 通常

As a rule, our prices are given on a C. I. F. basis.

通常我们的报价都是到岸价。

7. would rather... than... 宁愿……而不……



We'd rather have your C. I. F. prices than F. O. B. prices.
我们希望得到你们的到岸价,而不是离岸价。

8. inquiry 询价

to make an inquiry for sth. 对(某物)询价

to keep the inquiry on file 把询价记录在卷

to inquiry for sth. 对(某物)询价

to inquiry about sth. 询问某物

9. order 订单

to accept an order 接受订单

to cancel an order 撤销订单

to confirm an order 确认订单

to complete an order 完成订单

to fulfill an order 履行订单

a back order 未执行的订单

a trial order 试销订单

四、报价 Quotation

1. offer 报盘, 报价

If you can offer, please telex us without delay.

如能报盘,请速来电。

Your offer is too high to be acceptable.

你们报价太高,不能接受。

a counter offer 还盘

a firm offer 实盘

an offer subject to final confirmation 虚盘(以最后确认为准)

an offer without engagement 虚盘

to accept an offer 接受报盘

to extend an offer 延长报盘

to make an offer 报盘

to renew an offer 更新报盘



to withdraw an offer 撤销报盘

2. best selling line 畅销货, 热门货

Longing tea is the best-selling line in many countries and regions today.

现在龙井茶在许多地区都是热门货。

3. quote 给……报价, 报(价) (quote 是外贸业务中很常用的一个动词, 基本用法是 quote someone a price for something, 在有上下文的情况下, 可适当省略某个部分。)

Prices quoted are firm for 60 days.

所报价格有效期为 60 天。

Please quote for the supply of 5 000 metric tons of steel pipes.

请对 5 000 吨钢管给出报价。

quote 的名词形式是 quotation (报价), 经常与名词 offer 混用。

It's better for you to make us your best quotation (offer) for the embroidered tablecloth.

你们最好报抽纱台布最低价。

4. would rather 宁愿

We'd rather choose Antwerp as our unloading port.

我们宁愿选择安特卫普作为我们的卸货港。

5. work out 制定, 拟定; 算出

We must work out a plan as quickly as we can.

我们必须尽快制定出计划。

I have worked out your commissions at USD 5,000.

我算出你们的佣金是 5 000 美元。

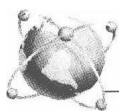
6. in case of 如果, 万一; 以防 (后面接名词或短语)

In case of need I can make a trip to Brussels.

如果需要, 我可以去一趟布鲁塞尔。

in case 和 in case of 意义相同, 但 in case 后接从句。

In case you should fail to effect shipment in June, we'll have to cancel the contract.



如果你们不能在 6 月份装船,我们就撤销合同。

与 case 组成的其他短语在口语中也是很常用的,如:

in the case of 至于,就……来说

in any case 不管怎样

in no case 在任何情况下都不,决不

in that case 在那种情况下,如果那样

In the case of an order of more than USD 5,000, we would allow a special discount of 30%.

至于超过 5 000 美元的订单,我们给您 30% 的特殊折扣。

In any case the contract will be sure to reach you early next week.

不管怎样,合约下周初肯定会到达您那里。

In no case are you to break your word to us.

无论在什么情况下,您对我们也不能食言。

In that case our damages will be beyond imagination.

在那种情况下我们的损失将不可想象。

五、订货 Placing order

1. Did we offer subject unsold?

我们报的是虚盘吗?

2. marine insurance 海运保险

3. with the clause from warehouse to warehouse 仓至仓条款

4. partial delivery 分批装运

5. each time with an interval of 3 weeks 每次间隔 3 周

6. consignment 货物

7. available 可得的(表示“商品可供”,表示其主语应是商品。)

We'll cable you as soon as the goods are available.

一旦可以供应,我们就以电报联系你。

For a great number of items, regular supply is available.

8. stipulate 规定,确定(作不及物动词时应和介绍 for 连用;作及



物动词时,可跟名词,如 payment, shipment, quality, 也可跟 that 引导的从句。)

The contract stipulates for the use of the best materials.

合同规定用最好的材料。

The contract stipulates payment by L/C.

合同规定用信用证支付。

The contract stipulates that the goods should be delivered within three weeks after receipt of the covering L/C.

合同规定货物应在收到有关信用证后 3 周内发出。

9. I wonder if 是提问的一种婉转的表达方式

I wonder if you have found that our specifications meet your requirements.

我不知道您认为我们的规格是否符合您的要求。

I wonder if you could prepare the contract this afternoon. I'll be leaving tomorrow.

不知道您今天下午是否可以准备好合同,我明天就要离开了。

Now I wonder if you could put me in touch with the supplier.

不知道您是否能将我和供货商联系上。

I wonder if you would accept USD 128 per metric ton F. O. B. stowed Huangpu.

不知道您是否能接受 F. O. B. 黄埔价(含平仓费)每吨 128 美元这个价格?

10. have an idea of sth. 对……有所了解

也可以说 have an idea about sth. 或 have an idea as to sth. 如:

We would like to have an idea of your supply situation.

我们想了解一下你们的供货情况。

Do you have any idea as to the shipping schedule this month?

您对这月的船期表有所了解吗?

11. forward 运输,发货

I would be most grateful if you could give us the information of