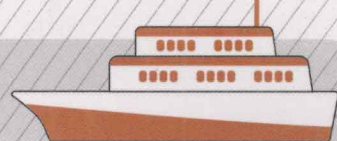


Winner in Career  
言 帆在職場



# 商务谈判 英语口语



欢迎客户与送别客户 建立业务关系 代理 寄售产品与展卖  
询盘、报盘与还盘 接受、预订与订购 折扣与佣金 数量、质量与价格  
包装与检验 装运问题磋商 保险与付款 索赔 招标与投标  
合资企业、补偿贸易及技术转让

丛书主编◎李 丽 主编◎王立河

SPOKEN ENGLISH  
FOR BUSINESS NEGOCIATION



大连理工大学出版社  
DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS



言 Winner in Career  
帆在职场

# 商务 谈判 英语口语

丛书主编◎李 丽 主编◎王立河



大连理工大学出版社  
DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

## 图书在版编目(CIP)数据

商务谈判英语口语 / 王立河主编. — 大连 : 大连理工大学出版社, 2011.8

(赢在职场)

ISBN 978-7-5611-6311-5

I. ①商… II. ①王… III. ①商务谈判—英语—口语  
IV. ①H319.9

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第130021号

大连理工大学出版社出版

地址: 大连市软件园路80号 邮政编码: 116023

发行: 0411-84708842 邮购: 0411-84703636 传真: 0411-84701466

E-mail: dulp@dulp.cn URL: <http://www.dulp.cn>

辽宁星海彩色印刷有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

---

幅面尺寸: 168mm × 235mm	印张: 13.75	字数: 319千字
附件: MP3光盘1张		印数: 1 ~ 5000
2011年8月第1版		2011年8月第1次印刷

---

责任编辑: 陈多

责任校对: 孙晓丹

封面设计: 柏拉图创意机构

---

ISBN 978-7-5611-6311-5

定价: 24.00元



# 前言



在经济形势变化莫测的当今社会中，国际商务交往的场合越来越多。商场如战场，如何能在商场中稳操胜券，能说一口流利的英语非常重要，同时在商务谈判中掌握必要的谈判技巧也十分必要。《商务谈判英语口语》应运而生。本书在编撰上力求科学、实用、新颖、灵活、全面，努力突出实战，适合商务英语专业以及涉外专业学生模拟操练口语之用，也可以供从事外贸工作的读者使用。

本书编者在一线教学商务英语多年，也参加过很多商务活动。书中内容基本是教学与工作实践的积累。全书共 14 章，英语对话地道、通俗易懂。基本词汇量不超过 3000 个。根据需要，对个别的生词加了注释，以便于学生的理解和阅读。全书涉及商务英语的诸多方面，对商务英语学习者来讲，可以循序渐进地去练习、研磨。随着全球经济、贸易的一体化进程的加速，掌握流畅、地道的商务英语亦成为燃眉之急。本书的编写设计做了一些新的尝试：每一章内容力求科学、合理。每一章都包括本章概要、情景对话、给力情景拓展、诵读佳句几个板块。本书布局合理、深浅适度、精炼地道。根据中国学生口语练习的实际情况，科学合理的组合，既学到了正式商务谈判用语，又能够在谈判实战中遇到突发事件时从容有余地应对。

在编写本书时，编者曾有选择地参照了一些最新的商务英语谈判实例，以做到与时俱进。本书在编撰过程中得到了多位同仁的帮助和支持，其中商务外语学院的 Lily Lee 博士等提出了很多宝贵的意见。本书谨向他们表示谢意。尽管本书在编写过程中精益求精，但疏漏和不妥之处也在所难免，敬请广大读者不吝指正。

编 者

书香园

2011 年 7 月



# 目录

## Chapter 1

### 欢迎客户与送别客户 ..... 1

机场迎接与送别 ..... 2

客房预订 ..... 8

预约事宜 ..... 12

公司参观及产品介绍 ..... 17

## Chapter 2

### 建立业务关系 ..... 23

增进彼此联系 ..... 24

展会参观及观后 ..... 28

日程安排 ..... 33

宴请事宜 ..... 38

## Chapter 3

### 代理 ..... 43

代理磋商 ..... 44

申请独家代理 ..... 49

## Chapter 4

### 寄售产品与展卖 ..... 55

寄售商谈 ..... 56

寄售交易问题处理 ..... 59

产品展卖 ..... 62

**Chapter 5**

**询盘、报盘与还盘 ..... 67**

询盘 ..... 68

报盘 ..... 73

还盘 ..... 78

**Chapter 6**

**接受、预订与订购 ..... 85**

接受 ..... 86

预订 ..... 91

订购 ..... 96

**Chapter 7**

**折扣与佣金 ..... 103**

折扣 ..... 104

佣金 ..... 109

**Chapter 8**

**价格、数量与质量 ..... 115**

订货数量商谈 ..... 116

产品质量商谈 ..... 119

产品价格谈判 ..... 123

**Chapter 9**

**包装和检验 ..... 129**

包装材质 ..... 130

检验 ..... 136

**Chapter 10**

**装运问题磋商 ..... 141**

装运 ..... 142

是否允许转船和分装 ..... 147

**Chapter 11**

**保险与付款 ..... 151**

保险类别商谈 ..... 152

新客户交易付款方式 ..... 158

信用证付款方式商谈 ..... 162

**Chapter 12**

<b>索赔</b> .....	169
索赔和解 .....	170
过错方道歉 .....	178
索赔要求：拒绝与接受 .....	182

**Chapter 13**

<b>招标与投标</b> .....	187
准备招标 .....	188
投标 .....	193

**Chapter 14**

<b>合资企业、补偿贸易及技术转让</b> .....	199
合资企业和补偿贸易 .....	200
技术转让 .....	206



# Chapter 1

## 欢迎客户与送别客户

### 本章概要：

1. 机场迎接与送别
2. 客房预订
3. 预约事宜
4. 公司参观及产品介绍

外资公司很注意形象，接待人员都是训练有素的专业人才。要给人友好、热情、礼貌、大方的感觉，使对方乐于和你交朋友、做生意，愿意和你合作。机场接机往往是对外贸易人员常做的事，因此接机前要有充分的准备，语言方面要娴熟，态度要热情。刚来本地的来访者经过长途的旅行，如何能够让他们有宾至如归的感觉就非常的重要。在公司内部接待来访也需要注意言谈和举止。接待来访最重要的就是礼节问题，因为你可能遇到各种各样的来访者。上司已经约定的来访者，要先引领到等候处，再去通报上司；如果上司临时有紧急事务处理，还没有来得及通知约定好了的来访者，这时就要表明歉意，解释上司不能接待的理由；如果是未经约定的来访者，要有托辞来慰藉来访者以避免来访者不冷静或者对公司有不良的印象。生意达成，客户返回时还要送一下，尽地主之谊。



## 机场迎接与送别



情景  
对话

**S**ituational Conversation

### 迎接重要人物前，严阵以待

( S=Mr. Sun B=Mr. Brian )

S: Brian, Ms. Mitchell will be arriving in Taiwan for the first time this morning. I'd like you to pick her up and help her get **settled in**.

B: No problem, Mr. Sun. Which hotel has she **booked at**?

S: Howard Plaza. Everything has been arranged under her name.

B: Shall I take one of the company cars?

S: No. Since we're negotiating such a large purchase from Northern Reflections, it's in our best interest to show her around in style. We've rented a **limo**.

B: Good idea. I'd better be on my way.

S: Uh, Brian, do you have a jacket and tie at the office today?

B: Yes. Why do you ask?

S: I know it is very hot and humid, and the dress code is pretty casual here. But I think it's important to look professional when a client is visiting.

B: I understand. I'll have my suit jacket and tie on when I meet Ms. Mitchell.

S: Fine. And I think it would be proper if you leave your jacket on unless Ms. Mitchell takes hers off first, or mentions how hot it is.

**孙先生:** 布莱恩，米歇尔女士会在今天早上到台湾，她是第一次来。我希望您去接她，顺便帮她安顿好。

**布莱恩:** 没问题，孙先生。她订了哪一家旅馆？

**孙先生:** 福华饭店，一切都以她的名字安排好了。

**布莱恩:** 我开公司的车吗？

**孙先生:** 不。既然要和Northern Reflections谈这么大笔买卖，风风光光地带她逛逛，会对我们有帮助。我们租了一辆豪华轿车。

**布莱恩:** 好主意，我得走了。

**孙先生:** 呃，布莱恩，您今天西装和领带有没有放在办公室？

**布莱恩:** 有啊，有什么事吗？

**孙先生:** 我知道天气闷热潮湿，而且公司对穿着一向不太要求。但我想有客户来的时候，还是得穿得正式。

**布莱恩:** 我明白。接米歇尔女士时我会把外套穿上，领带打好。

**孙先生:** 很好。我想您最好还是穿着外套，除非米歇尔女士先把外套脱掉或说热。

B: I follow you. I can suggest that she take off her jacket, and then I'll **follow suit**.

S: Yes. It's important that we pay attention to detail.

B: Will she visit our office today?

S: She'll probably have **jet lag**, so nothing's scheduled today.

B: I'll take her right to the hotel then, so she can get some shuteye.

S: Good. And please remind her that dinner is optional tonight, if she's not too tired. Otherwise, we have a meeting **scheduled** for 10 a.m. tomorrow morning.

B: Yes, sir.

布莱恩: 我懂。我会建议她脱外套, 之后再跟着做。

孙先生: 好。对小节也不能马虎, 这是很重要的。

布莱恩: 她今天准备来公司吗?

孙先生: 她可能还没适应时差, 所以今天没有安排任何事情。

布莱恩: 那我直接带她去饭店, 让她睡一会儿。

孙先生: 很好。请提醒她要是不太累的话, 可以一起吃晚餐。不然, 就明天早上10点整会面。

布莱恩: 好的, 先生。



## Notes 注释

- ◆ settle in: 安顿下来, 适应于新家; 在……中放稳, 坐定; 在……居住
- ◆ book: vt. & vi. 预订 vt. 登记, 记账
- ◆ limo: n. 豪华轿车
- ◆ follow suit: 跟着做, 照着做
- ◆ jet lag: 飞行时差反应, 时差感
- ◆ schedule: vt. 排定, 安排 n. 时间表, 日程安排表; 清单, 明细表



情景  
对话

## Situational Conversation

### 机场迎接来访的布朗先生

( L=Ms. Lin B=Mr. Brown )

L: Hello, Mr. Brown.

B: Hello, Lin.

L: It's nice to see you again in Shanghai.

B: Well, I'm so glad to be able to come to the **World Expo**.

L: How was your flight?

林女士: 您好, 布朗先生。

布朗先生: 您好, 林。

林女士: 很高兴再次在上海见到您。

布朗先生: 是呀, 我为能来参加这届世界博览会而感到高兴。

林女士: 飞行顺利吗?

B: Just wonderful! Good **nutriment** and good service.

L: Now, Mr. Brown, if all is ready, we'd preferably start for the hotel.

B: I'd like to. Let's go.

L: This way, please. Our car is in the parking lot 3.

B: OK...But Ms. Lin, the airport seems **variable** from what I saw last time.

L: (laughing) Your last time was two years ago, right?

L: In the past two years, Shanghai has speeded up the expansion project of the Pudong Airport. You'll see **abundance** of alters elsewhere.

B: That's the reason I like Shanghai immensely.

布朗先生: 好极了! 食品不错, 服务周到。

林女士: 现在, 布朗先生, 如果一切妥当, 我们出发去宾馆吧。

布朗先生: 好的。走吧。

林女士: 这边请。我们的车在停车场3号车位。

布朗先生: 好……可是林女士, 机场和我上次见到的有些不一样呀。

林女士: (笑) 您上次是在两年前, 对吗?

林女士: 在过去的两年里, 上海加快了浦东机场的扩建工程。您在别的地方会看到更多的变化。

布朗先生: 这就是我非常喜欢上海的原因。



## Notes 注释

- ◆ World Expo=World Exposition 世界博览会
- ◆ nutriment: *n.* 营养品
- ◆ variable: *adj.* 变化的, 可变的, 易变的 *n.* 可变因素, 变数
- ◆ abundance: *n.* 大量, 充足



## Situational Conversation

### 送别时, 礼轻情意重

(T=Tom H=Howard)

T: All my bags are **checked in**. I'm all set to go.

H: I'm sure you're very excited to go home after such a long business trip.

T: I am sure. So, we'll be expecting the first shipment in less than a month?

H: Yes, that's right. They'll be there in no time.

汤姆: 我的行李都送进去了, 看来是没问题了。

霍华德: 出差这么久, 终于要回家了, 我想你一定很高兴。

汤姆: 那当然。那我们能在一个月内收到你们的第一批货, 对吧?

霍华德: 是的, 没错。货很快就会运到。

T: Good. Tell Ms. Gao at the factory to keep up the good work. And I'm sure the products are going to sell very well.

H: We hope so! It's always good to work with you, Tom. I want to thank you for placing such a big order with us. You won't be disappointed.

T: I'm sure I won't. I really appreciate all of your **hospitality**.

H: It was my pleasure. And I'd like to give you a little something to take home. Let me **unroll** it.

T: This is beautiful! Chinese calligraphy. What do these characters mean?

H: They mean long life. I remembered you liked calligraphy at the National Palace Museum, so I thought you might like it.

T: That's very nice of you. Where did you get it? It's not a print.

H: No, it's an original. My father's friend is a calligrapher, and I had him make it for you. His name and the date are on the bottom.

T: Hmm. I'll hang it in my office. But I feel bad I didn't get you anything.

H: Don't worry about it. It's a **token** of my appreciation for your business and friendship.

T: If you have time around Christmas, please come to visit my family. I'll be able to show you around our city.

H: Thanks for the invitation. And please give my regards to your wife.

T: You do the same. Well, I'd better go. Thanks again for everything.

H: Take care, and have a nice flight.

**汤姆:** 很好。请告诉工厂的高女士继续努力。我相信这批货一定会卖得很好。

**霍华德:** 希望如此! 汤姆, 和你合作总是很愉快。谢谢你下了这么大的订单, 你一定不会失望的。

**汤姆:** 这点我相信。我真的很感激你的招待。

**霍华德:** 乐意之至。对了, 我有样小东西想送你, 让我把它打开。

**汤姆:** 好漂亮! 是中国书法! 这上面写的是什么意思?

**霍华德:** 长命百岁。我记得上次去故宫, 你特别喜欢书法, 所以, 我想你可能会喜欢这个。

**汤姆:** 真细心! 你从哪儿弄来的? 这还不是复制的呢。

**霍华德:** 没错, 这可是真迹。我父亲的朋友是书法家, 所以我请他帮你写了一幅。他的名字和日期都在下面。

**汤姆:** 嗯。我回去要把它挂在办公室。不过, 真不好意思, 我什么也没送你。

**霍华德:** 别放在心上! 这是向你表示我在生意及友谊上的一点意思。

**汤姆:** 如果你圣诞节前后有空, 欢迎到我家来玩, 我可以带你在我们那儿四处看看。

**霍华德:** 谢谢你的邀请。请代我问候夫人。

**汤姆:** 你也代我问候你的夫人。好, 我得走了, 再次谢谢你的招待。

**霍华德:** 请保重, 祝你一路顺风!



## Notes 注释

- ◆ **check in:** 登记签到; 到达并登记; 报到; 归还经登记借出的东西

- ◆ **hospitality**: *n.* 殷勤, 好客; (提供给客人的) 食宿招待
- ◆ **unroll**: *vt. & vi.* 展开, 铺开, 打开; 展现; 显示
- ◆ **token**: *n.* 代币; 象征



## 给力情景拓展

### 拓展对话 1

A: Who will meet you at the airport?

B: No one.

A: Oh, then I will arrange one of my staff to meet you at the airport.

甲: 谁会去机场接你?

乙: 没有人。

甲: 哦, 那我安排一个职员到机场去接你。

### 拓展对话 2

A: Excuse me! I'm looking for the airport bus.

B: I think it's on the other side of the road.

A: Oh, thanks. But the next bus leaves at 9:00. Can you tell me the best way to get to the airport?

B: If you want to ensure that you catch the plane, you'd better take a taxi to the airport.

甲: 对不起! 我在找机场的巴士。

乙: 我想应该在路的另一边。

甲: 哦, 谢谢。但是, 下一趟车9点钟开。可否告诉我到飞机场的最好走法?

乙: 如果你想赶上那班飞机, 你最好乘出租车去机场。

### 拓展对话 3

A: I need a taxi to the airport.

B: It is unnecessary; I'll see you off at the airport.

甲: 我想要辆出租车去机场。

乙: 没有必要, 我将去机场送您。

### 拓展对话 4

A: Sorry to interrupt you, but aren't you Mr. Wu from China?

B: Oh, yes. I am.

A: How do you do, Mr. Wu? I'm John Smith from DJ Company. And I'm here to meet you.

B: How do you do, Mr. Smith? Thank you very much for meeting us here.

A: You are welcome. You must be exhausted after a long journey.

B: Oh, no. It was a pleasant trip and everything went smoothly, so we don't feel tired at all.

甲: 抱歉, 打扰一下。请问, 您是中国来的吴先生吗?

乙: 哦, 对。我是。

甲: 您好, 吴先生。我是DJ公司的约翰·史密斯。我来这儿接你们。

乙: 你好, 史密斯先生。非常感谢你来接我们。

甲: 不用谢。各位远道而来, 一定很累了。

乙: 哦, 不累。路上很顺利, 又很愉快。我们一点儿也不觉得累。



- A: I'll be your guide during your stay in China.  
B: Wonderful!  
A: Will you please take your baggage and follow me? The taxi's waiting outside.  
B: Fine, let's hurry.

- 甲: 你们在中国逗留期间, 我将一直陪同大家。  
乙: 那太好了!  
甲: 请大家拎着行李随我来好吗? 出租车在外面等着呢。  
乙: 好的, 我们赶紧走。

## 拓展对话 5

- A: Hi, you must be Mary?  
B: Yes. It's a pleasure to meet you. How was your flight? Shall we go? I've got a car waiting outside to take us to your hotel.  
A: That'd be great. The flight was OK. Thanks for taking the time to meet me here.  
B: No worries. Our company wants to make sure you have a pleasant trip.  
A: I really appreciate it.  
B: Everything has been organized for you. The accommodation, the transport and all the other little things you should need.  
A: Will the conference begin tomorrow?  
B: Yes, there will be a welcoming dinner tomorrow night.  
A: That's great. It gives me some time to rest and see some of this city.  
B: It's already been arranged, I will take you on a city tour tomorrow morning.

- 甲: 嗨, 您一定是玛丽吧?  
乙: 是的。很高兴见到您。旅程如何? 我们可以走了吗? 外面已经有辆车等着接我们回旅馆了。  
甲: 太好了。旅程还可以。谢谢抽出时间来这里接我。  
乙: 别担心。我们公司希望确保您旅途愉快。  
甲: 我真的表示感激。  
乙: 一切都已经为您准备好了。住宿、交通和您可能需要的其他事宜。  
甲: 会议明天开始吗?  
乙: 是的, 明晚将有一个接风宴。  
甲: 真棒。那我就有时间休息一下并且参观这个城市了。  
乙: 这已经安排好了, 明天上午我会带您游览市容。



诵读  
佳句

- ◆ I didn't expect the airport to be so efficient!
- ◆ How long will you be staying in the U.S?
- ◆ The airport is not only an efficient transport hub, but also features a wide range of facilities such as shopping, leisure and conventions.

我没想到机场的效率会这么高!

你预计在美国停留多久?

机场不仅是一个高效的运输中心, 而且还具备一系列的购物、娱乐和会展等设施。

- ◆ Please deliver the baggage to my hotel as soon as you have located it. 请找到我的行李后马上送到我入住的酒店。
- ◆ I must confess that the air trip is really a long one. But, you see, the air-lines are very comfortable so that I do not feel tired at all at the end of the journey. 我必须承认这次乘飞机航程够长的了。但是你知道, 客机非常舒适, 到终点时一点儿不感到劳累。
- ◆ If you're ready, we'd better start for the hotel. 如果您准备好了, 我们最好现在出发去宾馆。
- ◆ Anyhow, it's a long way to China, isn't it? 不管怎么说, 到中国算是一次长途旅行, 不是吗?
- ◆ Do you know where the baggage claim area is? 您知道行李领取处在哪儿吗?
- ◆ Thank you for meeting me at the airport. 感谢您到机场来接我。
- ◆ What time does the shuttle bus leave for the airport? 班车什么时候开往机场?
- ◆ Where can I get my baggage? 我在哪里可取得行李?
- ◆ I can't find my baggage. 我找不到我的行李了。
- ◆ I plan to stay for about 10 days. 我预计停留约10天。
- ◆ I will stay at Boston Hotel. 我将住在波士顿饭店。
- ◆ May I have a city map? 能否给我一张城市地图?

## 客房预订



### Situational Conversation

#### 预订客房详谈

- A: Grand Hotel, can I help you?      甲: 皇家酒店, 我能为您服务吗?
- B: Yes. I urgently need a room for tomorrow night, and do you have any **vacancies**?      乙: 是的。我急需一个房间要明晚住, 请问你们还有空房吗?

- A: Yes, we have. What kind of room would you like?      甲: 是, 还有空房。您需要什么样的房间?
- B: I'd like a **suite** with an ocean view, please.      乙: 我想要一个可以看到海景的套房。
- A: No problem, sir.      甲: 没问题, 先生。
- B: What is the price of the suite?      乙: 价格如何?
- A: It is \$328 per day.      甲: 每天328美元。
- B: It is a little high. I'm told that your hotel is offering **discount** now.      乙: 价格有点高。我听说你们酒店正在打折。
- A: Yes, but the offer ended yesterday. I'm sorry.      甲: 是的, 但打折活动昨天就结束了。很抱歉。
- B: Oh, I see. Then do you have anything less expensive?      乙: 哦, 我明白了。那么你们是否还有其他便宜一点的套房?
- A: No, sir. So far it is the least expensive suite for tomorrow night.      甲: 没有了, 先生。到目前为止, 这是能为明晚提供的最便宜的套房。
- B: OK, I will take it. By the way, does the price include breakfast?      乙: 那好吧, 我就预订它了。顺便问一下, 房价是否包括早餐?
- A: Yes, it does. Now could I have your name, please?      甲: 是的, 包括早餐。请现在告诉我您的姓名好吗?
- B: My name is Tony Liu.      乙: 我叫托尼·刘。
- A: Would you kindly spell it for me?      甲: 您能拼读一下吗?
- B: That is T-O-N-Y, L-I-U.      乙: T-O-N-Y, L-I-U。
- A: Thank you, I got it. And how long do you expect to stay?      甲: 谢谢, 我记下了。另外您预计在此停留多久?
- B: About three days.      乙: 大约三天。
- A: OK. Our check-in time is after 1:00 p.m.. And see you tomorrow.      甲: 好的。我们的登记时间是在下午一点钟之后。明天见。
- B: Thank you. See you.      乙: 谢谢。明天见。



## Notes 注释

- ◆ vacancy: *n.* 空房间
- ◆ suite: *n.* 一套房间, 套间; 一套家具; 一套公寓
- ◆ discount: *n.* 数目, 折扣 *vt. & vi.* 打折扣, 减价出售



### 客房入住

( R=Receptionist Y=Mr. Yu )

R: Good morning, sir. May I help you?

Y: Yes. I have a room booked with you for five days starting today. Name YU, that is, Y-U.

R: Thank you, Mr. Yu. Please wait one moment while I check our **reservations** list. That is Mr. David Yu from New York?

Y: Yes, it is.

R: Mr. Yu, everything is OK. Your booking is from today through Friday, **single room**. The room number is 505. Here's your key.

Y: Thanks. Could you point me in the right direction?

R: Certainly, sir. The elevators are right across the **lobby**. The elevators for floors two to fifteen are on the right.

**前台接待:** 早安, 先生。能为您服务吗?

**于先生:** 是的, 我已经向你们订了房间, 从今天开始, 一共五天。姓于, Y-U。

**前台接待:** 谢谢, 于先生。请稍等, 我查一下订房名单。你是大卫·于先生, 从纽约来的, 是吗?

**于先生:** 是的, 没错。

**前台接待:** 于先生, 一切都没问题。您的预订从今天到星期五, 单人房, 房间号码是 505, 这是您的钥匙。

**于先生:** 谢谢, 您能告诉我往哪里走吗?

**前台接待:** 当然可以, 先生。电梯就在大厅的正对面, 二到十五楼使用的电梯在右边。



### Notes 注释

- ◆ reservation: *n.* 预约, 预订; 保留
- ◆ single room: 单人房, 单人间
- ◆ lobby: *n.* 前厅, 厅堂; 议会休息室; 游说议员的团体



### 给力情景拓展

#### 拓展对话 1

A: Good morning, can I help you?

甲: 早上好, 我能帮您做些什么?