

ENGLISH

新一代上班族的案头小百科



英语

叶淑霞 / 编著



沟通技巧

ENGLISH FOR NEGOTIATION

外文出版社

FOREIGN LANGUAGES PRESS

..... 新一代上班族的案头小百科



英语

叶淑霞 / 编著

沟通技巧

ENGLISH FOR NEGOTIATION

外文出版社

FOREIGN LANGUAGES PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

英语沟通技巧 / 叶淑霞编著. —北京: 外文出版社, 2004

ISBN 7-119-03668-8

I. 英… II. 叶… III. 英语—口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 023013 号

外文出版社网址:

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

外文出版社电子信箱:

info@flp.com.cn

sales@flp.com.cn

著作权合同登记图字: 01-98-2374

台湾学习出版有限公司授权外文出版社

在中国大陆地区独家出版发行中 (简体字) 英文版

英语沟通技巧

作 者 叶淑霞

责任编辑 刘明珍

封面设计 吴 涛

印刷监制 冯 浩

出版发行 外文出版社

社 址 北京市百万庄大街 24 号

邮政编码 100037

电 话 (010) 68996075 (编辑部)

(010) 68329514 / 68327211 (推广发行部)

印 刷 三河市三佳印刷装订有限公司

经 销 新华书店 / 外文书店

开 本 大 32 开

字 数 200 千字

印 数 00001-10000 册

印 张 8.5

版 次 2004 年第 1 版第 1 次印刷

装 别 平

书 号 ISBN 7-119-03668-8 / H · 1581 (外)

定 价 15.20 元

版权所有 侵权必究

序 言

随着生活范围的扩大，人们与外籍人士的接触日益频繁。日常生活上因习惯、文化差异所产生的误解，和商务上为了利益所产生的冲突均在所难免。能用一口流利的英语和外国人进行沟通交涉，进而解决难题，已成为现代人在国际间通行无阻的必备武器。

“英语沟通技巧”旨在帮助您轻松自在地成为用英语沟通的高手！

本书第一章提供您实用的沟通技巧与原则，这是确保您成为成功的沟通者所必需具备的条件。全书共分 23 章，从日常生活、在机场和旅馆，到商务沟通等，应有尽有，深入浅出。收集 216 个极富临场感的会话，使您不论在购物、在租车、在医院、在机场、在旅馆，或是与客户商洽时，都能立即进入角色，不再唯唯诺诺，有口难言！

此外，本书在每篇会话中均列出关键句与替换句，易学易记，使您举一反三、活学活用。例如“我不懂你的意思。”除了可以用“*I don't follow you.*”来表达以外，还可以用以下的说法进行表达：

1. *I don't get you.* 我不懂你的意思。
2. *What do you mean?* 你的意思是？
3. *I'm sorry?* 请重复一遍好吗？

相信，当您学完本书，必定能够信心十足地开口用英语和外国人打交道了！

编者

◀ CONTENTS ▶



ENGLISH FOR NEGOTIATION

Chapter 1 沟通绝招 401

1. 沟通礼仪 6 招 2
2. 沟通技巧 20 招 4
3. 如何使沟通顺利进行 8 招 12
4. 破除沟通障碍 6 招 16

Chapter 2 餐厅 / Restaurant19

- △ 1. 预订晚餐的桌位 (20) △ 2. 那张桌位是空的吗? (21) △ 3. 等待桌位 (22) △ 4. 我有预订。 (23) △ 5. 这里太吵了。 (24) △ 6. 我如何选择酒? (25) △ 7. 烤鸭要等很久。 (26) △ 8. 我不喜欢全熟的烤牛肉。 (26) △ 9. 自助餐馆 (27) △ 10. 快餐 (29) △ 11. 你忘了我点的食物吗? (30) △ 12. 这个不是我点的。 (31) △ 13. 我们的女服务员呢? (32) △ 14. 您还要点别的吗? (33)

Chapter 3 银行 · 邮局 / Bank · Post Office 35

- △ 15. 兑现支票 (36) △ 16. 与贷款部负责人的谈话 (37) △ 17. 信件 (38) △ 18. 包裹 (39)

Chapter 4 租车 / Renting a Car41

- △ 19. 租车 (42) △ 20. 还车的时间、地点 (42)
- △ 21. 最便宜的汽车 (43) △ 22. 用信用卡付款 (44)
- △ 23. 保险要多少钱? (44) △ 24. 留下押金 (45)
- △ 25. 还车 (46) △ 26. 取车 (47)
- △ 27. 受损的车 (48) △ 28. 在途中停留 (49)
- △ 29. 付钱给出租车司机 (50)



Chapter 5 交通事故 / Car Accident51

- △30. 意外事故.....(52) △31. 道歉.....(53) △32. 我们该叫警察吗?.....(53) △33. 你受伤了吗?.....(54) △34. 说明意外事故发生的经过.....(55) △35. 驾驶执照...
... (56) △36. 你有权请律师出席。.....(57) △37. 去哪里缴罚款?.....(58)

Chapter 6 购物 / Shopping59

- △38. 旅行指南.....(60) △39. 买鱼.....(61) △40. 你有粉红色的吗?.....(62) △41. 咖啡壶.....(63) △42. 取得折扣.....(65)

Chapter 7 戏院·电影院 / Theater·Cinema 67

- △43. 不同的座位.....(68) △44. 我的座位在哪儿?.....
(69) △45. 请求退票.....(70) △46. 我想订票。.....
(72) △47. 你能保留我的座位吗?.....(74)

Chapter 8 美容院·理发院 / Beauty Parlor ·

Barbershop75

- △48. 你喜欢将头发剪成什么样?.....(76) △49. 洗头发
.....(77) △50. 等待烫发.....(78) △51. 赞赏.....
(79) △52. 理发.....(80)

Chapter 9 医院 / Hospital81

- △53. 找旅馆里的医生来.....(82) △54. 病得严重吗?...
... (83) △55. 找个医生.....(83) △56. 医生马上就到。
.....(85) △57. 与医生安排会面.....(86) △58. 我想今
天看病。.....(87) △59. 有医生吗?.....(88) △60. 我
来见约翰逊医生。.....(89)

Chapter 10 看病 / Seeing the Doctor91

- △61. 医生现在要见你。.....(92) △62. 医生准备好了。...
... (92) △63. 医生在三号房。.....(93) △64. 严重头痛...
... (94) △65. 有什么不舒服?.....(95) △66. 没什么严重
的。.....(95) △67. 在手臂上打针.....(96) △68. 该去付
钱了。.....(97) △69. 我可以在哪里配药?.....(98)

Chapter 11 药房·杂货店 / Drugstore99

- △70. 调配处方.....(100) △71. 把处方配好.....(100) △
- 72. 药剂师在哪儿?.....(101) △73. 服药说明.....(101) △
- 74. 一次服用两颗。.....(102) △75. 副作用.....(102) △
- 76. 这药会使您想睡觉。.....(103) △77. 再配一服药.....
- (103) △78. 我付钱给谁?.....(104) △79. 我需要再配一服
- 药。.....(105) △80. 冲洗底片.....(106)

Chapter 12 机场 / Airport107

- △81. 拿错行李.....(108) △82. 弄错行李台.....(109)
- △83. 行李破损.....(110) △84. 寻找你的行李单.....
- (111) △85. 遗失行李.....(112) △86. 通过海关.....
- (113) △87. 在海关官员那里.....(114) △88. 缴税.....
- (114) △89. 我的班机快起飞了。.....(115) △90. 确认
- 回程班机.....(116) △91. 寻找道勒先生.....(117) △92.
- 把名称相似的航空公司混淆了.....(118) △93. 另一班班机
-(119) △94. 行李被偷.....(120)

Chapter 13 从机场到旅馆 / From the Airport to the Hotel121

- △95. 到商业区去.....(122) △96. 到饭店的巴士.....
- (123) △97. 等下一班巴士.....(123) △98. 大型车还是
- 小型车?.....(125) △99. 驾驶执照.....(126) △100. 在
- 这里等着,我去开车来。.....(127) △101. 短程往返的巴士
-(128) △102. 出租车招呼站在哪里?.....(129) △
- 103. 行李的额外费用.....(130) △104. 你不用计价器吗?
-(131) △105. 我的小费呢?.....(132) △106. 饭店的
- 客人免费停车.....(134) △107. 消防栓附近禁止停车!.....
- (135)

Chapter 14 旅馆 / Hotel137

- △108. 需要帮忙提手提包吗?.....(138) △109. 我有预订。
-(139) △110. 我们只有一间豪华的双人房。.....(140)
- △111. 抱歉,没房间了。.....(141) △112. 您打算如何付
- 帐?.....(142) △113. 旅行支票.....(143) △114. 我可以





兑换钱吗?……(144) ♡115. 我差一点忘了给你小费。…
 …(145) ♡116. 我要的是一间单人房。……(146) ♡
 117. 电视机坏了。……(147) ♡118. 我的邻居太吵了。…
 …(148) ♡119. 女服务员漏扫了我的房间。……(149)
 ♡120. 我的三明治呢?……(150) ♡121. 我的帐单上是多
 少钱?……(151)

Chapter 15 打电话给客户 / Calling Customers 153

♡122. 把电话接给史密斯先生……(154) ♡123. 电话中做
 自我介绍……(154) ♡124. 订约会……(156) ♡125. 我
 帮您接通。……(157) ♡126. 我可以等吗?……(158) ♡
 127. 他会给您回电话。……(159) ♡128. 占线。……
 (160) ♡129. 我能和谁谈?……(161) ♡130. 我明天见
 你。……(162) ♡131. 下星期四的约会……(163) ♡
 132. 明天来。……(164) ♡133. 我可以给您一个更好的价
 钱。……(165) ♡134. 明天一起吃午餐如何?……(166)
 ♡135. 与采购代办谈话……(166) ♡136. 我无法赴约。…
 …(168)

Chapter 16 访问客户 / Visiting Customers 169

♡137. 我和布朗先生有约。……(170) ♡138. 名片上有我
 的名字。……(170) ♡139. 请等一会儿。……(171) ♡
 140. 您能等十分钟吗?……(172) ♡141. 我不能等。……
 (173) ♡142. 请他给我打电话。……(174) ♡143. 您现
 在可以进去了。……(175) ♡144. 他的办公室在哪里?…
 …(175) ♡145. 谢谢到机场来接我。……(176) ♡146.
 我今明两天有空。……(176) ♡147. 视察旅行……(177)
 ♡148. 很高兴你能留下。……(178) ♡149. 我得见见你们
 的销售经理。……(179) ♡150. 我的时间紧迫。……
 (180) ♡151. 促销旅行……(181) ♡152. 埃弗雷特先生
 会替我参加会议。……(182) ♡153. 我一直很忙。……(183)

Chapter 17 与客户寒暄 / Small Talk with Customers 185

♡154. 摩尔先生怎么了?……(186) ♡155. 史密斯先生被
 提升了。……(187) ♡156. 史密斯小姐见怀特先生。……
 (188) ♡157. 先来一杯咖啡。……(189) ♡158. 咖啡很



烫。……(189) △159. 我的行李丢了。……(190) △160. 寻找遗失的行李……(191) △161. 我们等乔伊斯先生。…
…(192) △162. 我需要安静一点的旅馆。……(193)

Chapter 18 展示样品 / Showing Samples195

△163. 我带样品来了。……(196) △164. 我们来看样品。
……(197) △165. 你可以在任何时候看样品。……(198)
△166. 我可以处理。……(198) △167. 需要帮忙吗?……
(199) △168. 我需要大一点的房间。……(200) △169.
简单的展示……(201) △170. 我们能借样品吗?……(202)
△171. 我该把样品拿给谁看?……(203)

Chapter 19 涨价 / Price Increases205

△172. 涨价了。……(206) △173. 预料中的涨价。……
(207) △174. 我们的价格涨了。……(208) △175. 我们
能应付这次涨价。……(209) △176. 我能看看新价格吗?…
…(210) △177. 你们的价格涨了很高。……(211) △
178. 缓和打击……(212) △179. 高船运成本……(213)
△180. 折扣……(214)

Chapter 20 客户的抱怨 / Customers' Complaints... 215

△181. 品质拙劣……(216) △182. 是什么问题?……(216)
△183. 我要抱怨。……(217) △184. 最后一批货的问题…
…(218) △185. 装运中的差错……(219) △186. 我们去
视察工厂。……(220) △187. 我们会立刻送替换品来。…
…(221) △188. 我们立刻换掉它。……(222) △189. 我
们可以降低价格。……(223)

Chapter 21 签约 / Signing Contracts225

△190. 是带来合同的苏先生。……(226) △191. 带着合同
见亚当斯先生……(227) △192. 关于第四项的疑问……
(228) △193. 合约被延搁下来了。……(229) △194. 合
约上的一个问题……(230) △195. 修正错误……(231)
△196. 我签在哪里?……(232) △197. 出去喝一杯……
(233)



Chapter 22 与客户共餐 / Dining with

Customers235

- △198. 喝咖啡休息时间.....(236) △199. 午餐时间.....(237)
- △200. 让彼得森和我们一起午餐。.....(238)
- △201. 午餐的邀请.....(239) △202. 找个方便的时间晚餐.....(240)
- △203. 晚餐的邀请.....(241) △204. 我坚持请晚餐。.....(242)
- △205. 晚上去城里玩.....(243)
- △206. 星期五的晚餐.....(244) △207. 明晚的晚餐.....(245)

Chapter 23 道别 / Goodbye247

- △208. 我有一些消息。.....(248) △209. 我就要被调职了。.....(249)
- △210. 我要回去了。.....(250) △211. 计划欢送会.....(251)
- △212. 我的接替者.....(252) △213. 所有的事情都结束了。.....(253)
- △214. 欢送会.....(254) △215. 如果你来北京,打电话给我。.....(255)
- △216. 再见.....(256)

沟通绝招 40

Situational Conversation

Chapter 1

- ◇ 沟通礼仪 6 招
- ◇ 沟通技巧 20 招
- ◇ 如何使沟通顺利进行 8 招
- ◇ 破除沟通障碍 6 招

Unit 1	
沟通礼仪 6 招	
Manner	
	

第 1 招 妥善安排会面的约定

—— *I'd like to make an appointment with Mr. Lee.*

当你计划到海外出差，顺道拜访客户时，必须先以书信通知对方。出国以前再以 Telex 或电话向对方确认访问的日期和目的。如果是临时决定的拜访，也要通过对方的秘书安排，告诉她：“*I'd like to make an appointment with Mr. Lee.*”（我想和李先生约见一次。）让对方对你的造访有所准备，才会有心情和你洽谈。

第 2 招 向沟通对手表示善意与欢迎

—— *I will arrange everything.*

如果沟通是由你发起，提供对手一切的方便，能使沟通一开始便在友善和谐的气氛下进行。尤其是当你的沟通对手是远道而来的，你热心地告知他：“*I will arrange everything.*”（我会安排一切。）不但表现出你的诚意，也能使他在不必顾虑食宿等琐事的情况下，专心与你进行沟通。

第3招 沟通进行中应避免干扰

—— *No interruptions during the meeting!*

如果沟通的地点是在你的公司，那么请叮咛你的部属，勿在沟通过程中做不必要的干扰。因为过份的干扰会影响沟通的意愿和热忱。

第4招 遵守礼仪

—— *Behave yourself!*

沟通时，仍然要遵守一般奉行的礼仪和保持良好的仪态，这样可以增加人们对你的好感，提高你的沟通效率。此外，坐姿不良，在对手讲话时左顾右盼，都足以使人对你产生不良的印象，而减低与你洽谈的兴致。

第5招 适时承认自己的过失

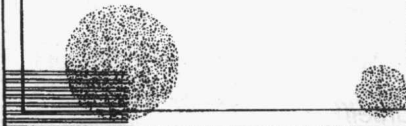
—— *It's my fault.*

如果你明显地犯了错，并且对别人造成或大或小的伤害，一句充满歉意的“*I'm sorry. It's my fault.*”（对不起，是我的错。）通常能够获得对方的原谅。就算他实在很懊恼，至少也能稍微缓和一下情绪。做无谓的辩解，只能火上加油，扩大事端。

第6招 抱怨不是无理取闹

—— *I have a complaint to make.*

以激愤的语气向人抱怨某事，很可能令人心生反感，而使结果适得其反。服务员上错了菜，旅馆女服务员忘了整理你的房间，送来的货物根本不是你订单上所指明的东西等情况，着实令人懊恼。但是生气并不能解决问题，不如心平气和而语气坚定地告诉对方“*I have a complaint to make.*”（我有怨言。）然后告诉他所发生的事。

Unit 2	
沟通技巧 20 招	
Skill	
	

第 7 招 资料须充实完备

—— *We have a pamphlet in English.*

具体的物品通常比口头描述更有说服力。当客户听到你说 “*We have a pamphlet in English.*” (我们有英文的小册子。) 或 “*Please take this as a sample.*” (请将这个拿去当样品。) 时, 一定会兴趣大增, 进而问你许多和产品有关的问题。如果你平时资料搜集得全面, 便能有问必答。这在商务沟通上是非常有利的。

第 8 招 缓和紧张的气氛

—— *How about a break?*

当会议因冗长而陷于沉闷、紧张的气氛时, 做无意义的僵持是无法获得令人满意的结果的。如果能在不打断对方的情形下提出 “*How about a break?*” (休息一下如何?) 对方必能欣然接受, 紧张的气氛也立刻得以纾解。当你们再回到会议桌时, 也能以清晰的思路继续沟通。

第9招 做个周到的主人

—— *You can use our office equipment if necessary.*

如果沟通是在你的公司进行，除了应向沟通对手提供舒适的场所以外，更应该尽量配合对手，向他提供有助于沟通进行的服务与设备。例如，大大方方地告诉他“***You can use our office equipment if necessary.***”（如果必要的话，您可以使用我们的办公室设备。）协助对手对沟通内容做正确的衡量，其结果可能也是对己方极为有利的。

第10招 询问对方的意见

—— *What is your opinion?*

每个人都希望自己的意见受到重视。当你和他人进行沟通时，除了说出自己的想法以外，随时可加上一句“***What is your opinion?***”（你的意见是？）或“***I'd like to hear your ideas about the problem.***”（我想听听你对这个问题的看法。）不但让对方感觉受到重视，更能使你们因思想的交流而逐渐达成协议。

第11招 清楚地说出自己的想法与决定

—— *I think I should call a lawyer.*

如果在沟通场合中，你无法详实地说出心中的意念，不但会使对方听得满头雾水，说不定还会让对方认为你对实际情形根本不了解，而失去和你沟通的兴致。试想假如你在向警察描述车祸的发生时，不能提醒他“***I had the right-of-way.***”（我有优先行驶权。）或没告诉他“***I think I should call a lawyer.***”（我想我该叫个律师。）你也许因此而吃了大亏。还有很多情况是特别需要提

供详实资料的，例如：向医生叙述你的病痛，告诉理发师你所要
的发型，向客户讲解产品的特性等。平常多注意英美人士对这类
场合的应对，您这方面的英语一定会大有进步！

第12招 找出问题症结

—— *What seems to be the trouble?*

任何一个冲突或误解的产生，都有潜在原因。为什么你的老
客户这回不向你的公司订货？为什么对方不能达到你的要求？这种
情况发生时，要立刻积极地探索原因。向对方探询 “*What seems
to be the trouble?*”（有什么困难吗？）或问一句 “*Is there some-
thing that needs our attention?*”（有什么需要我们注意的吗？）都
能表示你对事情的关切。知道问题的症结，才有办法进行沟通。

第13招 要有解决问题的诚意

—— *Please tell me about it.*

当客户向你提出抱怨时，你应该做的事是设法安抚他。最
好的办法就是对他提出的抱怨表示关切与解决的诚意。你的一
句 “*Please tell me about it.*”（请告诉我这件事的情况。）或 “*I’m
sorry for my error and assure you I will take great care in per-
forming the work.*”（我为我的错误感到抱歉，并向您保证，我
会尽全力处理此事。）令对方觉得你有责任感，也会恢复对你的
信任。

第14招 适时提出建议

—— *We'll send you a replacement right away.*

当损失已经造成时，适时地提出补救方法，往往能使沟通免于陷入僵局，甚至于得以圆满地达成协议。例如：你运送到客户手上的货物，的确不是订单上所标明的，而你又能立即向他保证“*We'll send you a replacement right away.*”（我们会立刻寄给您一批替换品。）或者告诉他“*We can adjust the price for you if you keep the material.*”（如果您留下这批材料，我们可以为您调整价格。）那么，客户心中的忧虑必定立刻减半，而愿意考虑您的提议。

第15招 随时确认重要的细节

—— *Is this what we decided?*

商务洽谈中，一牵扯到金额、交货条件和日期时，除了洽谈当时要用口头复述加以确认外，合约拟好后，更要详细地过目一遍。一旦发现疑点，应立刻询问对方“*Is this what we decided?*”（这是我们说定的吗？）合约内容真的错得离谱，就应告诉对方“*I'll have to return this contract to you unsigned.*”（我将这份合约退还给你，不能签名。）以示抗议。任何合约上的问题，宁可啰嗦一点，也决不可含糊。

第16招 听不懂对方所说的话时，务必请他重复

—— *Would you mind repeating it?*

英语不是我们的母语，听不懂是很自然的。听不懂又装懂，那才是有害的。其实请人家重复或再讲清楚一点并不难，你只要说“*Would you mind repeating it?*”（您介意再讲一遍