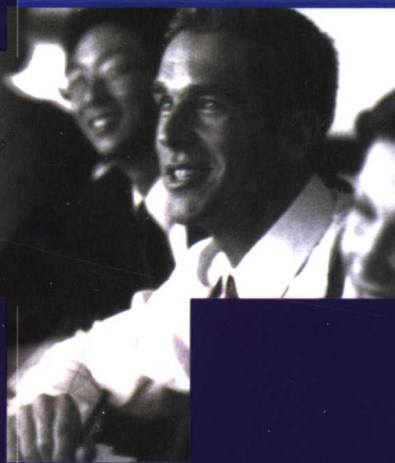




搞定英语 商务

*Oral Business
Communication*

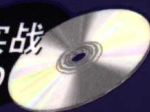
口说



WTO时代，想快、狠、准地抓住商机，英语表达能力不可缺。要成为职场上的A+抢手货，商务口说能力须立即搞定！

80个介绍自己公司最常用的字汇
120个必通电话用语
80个必通简报句型
40个最常见谈判范例

附实战
CD



世界图书出版公司

作者◎[美] Dana Forsythe
总编审◎王复国

搞定英语 · 商务口说

Oral Business Communication

作 者/ [美] Dana Forsythe

总编审/ 王复国

世界图书出版公司

北京 · 广州 · 上海 · 西安

图书在版编目(CIP)数据

搞定英语·商务口说/[美]福赛思(Dana Forsythe)著. —北京:世界图书出版公司北京公司, 2004.6

ISBN 7-5062-6458-7

I. 搞... II. 福... III. 商务-英语-口语-自学参考资料 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 020192 号

搞定英语·商务口说

作 者: [美] Dana Forsythe

总 编 审: 王复国

特约审校者: 刘浦江

责 任 编 辑: 武宏光

出 版: 世界图书出版公司北京公司

发 行: 世界图书出版公司北京公司

(地址: 北京朝内大街137号 邮编: 100010 电话: 64077922)

销 售: 各地新华书店和外文书店

印 刷: 北京世图印刷厂

开 本: 880 × 1230 1/32

印张: 10.75

字 数: 120 千字

版 次: 2004 年 6 月第 1 版 2004 年 6 月第 1 次印刷

版 权 登 记: 图字 01 - 2004 - 0541

ISBN 7-5062-6458-7/H·674

定价: 19.60 元

世界图书出版公司北京公司已获得台湾贝塔语言出版有限公司授权简体版在大陆独家出版发行

版权所有 翻印必究

作者序

商场上的口语沟通不同于一般会话。商业的口语沟通属于专门性的对话，而且有点儿正式。以英语洽商的人士若要成功地沟通，便需了解这些专业而且较为正式的用语。谈生意的关键在于良好的沟通，所以了解正确的英语口语用语意味着谈成获利丰厚的生意！

口语商业沟通虽然专业，但其实并不复杂。如果各位经过研读和练习，便可以精通这种沟通的方式。本书提供各位在商场上成功沟通不可不知的知识与技巧。我确信各位会觉得这些用语资料的编排不但切合逻辑，而且易于遵循。

最后要说的是，这本书1)所提供的资料都是最重要的、使用度最高的词汇和表达方式；2)为最常见的商业情景提供最重要的用语。在此提供的资料不但范围广泛，且具创意，能让各位的学习效果更上一层楼。

希望本书能协助各位——以及各位的公司——在商场上无往不利！

Dana Forsythe

PREFACE

Oral communication in business situations is different than oral communication for general conversation. Oral business communication is specialized and a little more formal. People who use English for business need to know this specialized and more formal English, if they are to communicate successfully. Doing business is all about good communication, so knowing the correct English means making profitable business deals!

Oral business communication is specialized, but it is not really complex. You can master this style of communication if you study it and practice it. This book provides the knowledge and skills that you must have in order to communicate successfully in business situations. I am sure you will find the organization of the language material logical and easy to follow.

Finally, here is a book that 1) contains no insignificant material such as low use vocabulary and expressions, and 2) provides the most important language for the most common business situations. The material presented here is comprehensive, and it also has innovations that will make your learning even better.

May this book help you—and your company—complete many successful business deals!

Dana Forsythe

推荐序

因加入 WTO，产业国际化的速度加快，使英语能力成为职场上每一个人必备的核心能力。由于职务关系，使我更能深刻体会，在竞争激烈的国际商战中，英语能力也是一项必备的武器。能有效而正确的运用英语，不但能缩短与国际客户的距离，而且能使组织及个人建立专业形象。

对于英语学习，我一向认为没有什么秘诀，勤能补拙，培养学习兴趣是最可靠的方式。虽然工作多年以来，我使用英语的机会频繁，但也曾为了如何运用更专业的英语，花费不少心力学习。直到 2000 年，在一次短期的学习机缘中，接受了 Dana 的专业指导，使我的英语能力更上一层楼。同时也让我深切地认知，好的老师及专业的教材，是掌握英语学习方法、建立英语学习成就感的首要之道！

很高兴 Dana 终于要出书了，这本书把他的教学经验用更有效的方法传递出去。同样令我兴奋的是，当我阅毕这本书后，得到多于当年接受短期指导以外的东西。在不同商场情景下，除可以运用正确的专业英语进行沟通外，进而能学习培养自己的英文沟通风格。我认为这本书对于一个每天必须倚赖英语从事专业工作的人来说，不但实用，更能够在英语自学中建立学习成就感。这也是这本书的重要特点。

廖经民

策略行销处经理

台湾积体电路制造公司

总编审序

WTO 的时代已来临，公司国际化的脚步愈来愈快，与外国客户“谈”生意已是无法避免的情况，于是乎能以英语沟通变成了驰骋商场必备的筹码。本书正是顺应这个需求而产生。书中囊括了商场上最常见的情景，从与客户会面、接待客户，进而与其开会、谈判等，读者该怎么说、怎么答，本书皆有完整的介绍。另作者依其跨文化的观察及在台教授商务英语多年之经验，在书中提醒读者与西方人言商时应注意的事项，也列举出国人开口说英语时易犯的错误，以供读者作为参考、借鉴。

为建立读者学习的信心，本书内容从词汇、例句乃至对话，由简而繁、深入浅出，引导读者循序渐进地学习，不使读者轻言放弃。本书另附有CD，完整收录书中词汇、例句及对话，让读者反复聆听，自然习惯英语发音和语调，克服开口说英语的心理障碍，有效打造口说实力。

王/复/强

本书特色及使用说明

本书将介绍给各位在以英文洽商时所有必备的基本语言技能。研读本书之后，各位在一般洽商情景中，对于和西方商业人士沟通所需的核心英语能力会更有自信。

本书主要特色

BIZ 必通词汇、短语、句型

要想纯熟地运用商用英语，本书介绍的英语词汇、短语以及句型，都是各位必须知道的。这些必备的商用英语大多出现在标示“BIZ 必通词汇/ 短语/ 句型”的单元内。在单元内（或紧接其后）则举例说明如何使用这些词汇、短语以及句型。

丰富的范例

本书各个章节都有许多的范例。经验丰富的语言教师都知道，不论是教授哪种语言，最常听到的问题就是：“你可以举一个例子吗？”语言学习者需要丰富的范例，才能了解如何运用新的词汇、短语以及句型。本书提供了大量的例子，让各位充分了解每个词句的使用方法。

纠正错误

排除错误，想当然尔，是精通新学语言的过程中重要的环节。本书各章节都会有“小心陷阱”的说明，如下页图表所示，说明中国人说英语时常犯的错误。

◇◇◇ 小心陷阱 ◇◇◇

⊗ 错误用法

This is Jane **call** from Lion Coffee Makers.

☺ 正确用法

This is Jane **calling** from Lion Coffee Makers.

实战演练

学习英语的学生必须通过练习，才能将新学到的技巧灵活运用到真实生活当中。本书每一章都有练习活动，而这些活动是针对两人以上的练习设计的。“实战演练”中的练习是协助各位加强商用英语熟练度非常实用的独特方法。

如何使用本书

本书使用方法简单。只要逐步阅读每个章节，并配合“实战演练”练习，就能充分培养出你的技巧。强烈建议各位高声朗诵，让这些句子更深刻地烙印在大脑的语言处理中枢。

“I” 和 “We”

“I”（我）这个词在本书的用法说明以及范例中出现的次数很多。在许多或大多数情况下，其实可以使用“We”（我们）这个词来代替“I”。不过，为了简化起见，书中多用“I”，而较少用“We”。

轻松复习

回头温习本书各章节商业英语用语的方法很简单。只要针对“BIZ 必通词汇/ 短语/ 句型”和“Show Time”的单元反复练习即可。

实战演练

实战演练是针对两人一组设计的活动：A 员以及B 员。因此，你必

须找一位伙伴一同练习。你也可以找多位伙伴。如果你的伙伴不止一位，多出的一人或多人可以扮演监督者的角色。以下所示即为如何组织练习的建议。

2 人一组	A 员	B 员
3 人一组	A 员	B 员
	监督者	
4 人一组	A 员两名	B 员两名
	或	
	A 员	B 员
	A 监督者	B 监督者
5 人一组	A 员两名	B 员两名
	监督者	

CONTENTS

作者序

推荐序

总编审序

本书特色及使用说明

Section One

人际沟通 Relationship Communication

Chapter 1 与他人会面 Meeting People

1 认人 Identifying People	4
2 介绍 Introductions	6
2.1 向他人自我介绍 Introducing Yourself to Another	
2.2 介绍人们彼此认识 Introducing People to Each Other	
2.3 交换名片 Exchanging Business Cards	
3 问候 Greeting People	19
3.1 称谓 Terms of Address	
3.2 常见的问候和回应方式 Common Greetings & Responses	
4 实战演练 Partner Practice	24

Chapter 2 谈话 Conversation

1 谈话的过程 The Conversation Process	26
2 化解僵局 Breaking the Ice	28
2.1 以对方为话题的开端 Commenting on the Individual	
2.2 以某个情况为话题的开端 Commenting on the Situation	
2.3 以地点为话题的开端 Commenting on the Location	
2.4 后续的问题 Follow-up Questions	

3 聊天 Small Talk	34
3.1 好的话题 Good Topics	
3.2 危险的话题 Dangerous Topics	
4 谈话的进展 Developing Conversations	41
4.1 专注在对方身上 Focusing on the Other Person	
4.2 寻求了解 Seeking Understanding	
5 谈话的总结 Concluding Conversations	46
5.1 结束尚未告一段落的谈话 Ending an Unfinished Conversation	
5.2 结束业已告一段落的谈话 Ending a Completed Conversation	
6 实战演练 Partner Practice	52

Chapter 3 交际和接待 Socializing & Entertainment

1 基本的资讯 Basic Information	54
1.1 基本词汇 Basic Vocabulary	
1.2 最重要的规则 Most Important Rule	
2 不同的场合 Places to Go	56
2.1 提供饮食 Offering Food and Drink	
2.2 回应的方法 Responding to Offers	
3 邀请 Inviting	62
3.1 正式的邀请 Formal Invitations	
3.2 其他的选择 Alternatives	
4 出外吃饭 Eating Out	72
4.1 提议请客 Offering to Pay	
4.2 分开付账 Each Person Pays for His/Her Own	
5 观察客人 Monitoring the Guest	76
5.1 确认客人的状况 Checking the Guest's Status	
5.2 注意特殊的需求 Paying Attention to Special Needs	
6 实战演练 Partner Practice	81

Section Two

正式沟通的模式 Formal Communication Formats

Chapter 4 打电话 Telephoning

- 1 电话用语的介绍 Talking about Telephoning 86
 - 1.1 基本词汇 Basic Vocabulary
 - 1.2 配合情景的词汇 Vocabulary in Context
- 2 电话洽商的基本步骤
Basic Parts of Making a Business Phone Call 93
 - 2.1 自我介绍 Introducing Yourself
 - 2.2 要求和某人谈话 Asking for Someone
 - 2.3 说明致电的目的 Stating the Purpose of the Call
 - 2.4 打开话题 Opening a Conversation
 - 2.5 说明关键的资讯 Stating Key Information
 - 2.6 摘要说明打电话的重点 Summarizing
 - 2.7 结束谈话 Concluding
- 3 接洽商电话的基本步骤
Basic Parts of Receiving a Business Phone Call 115
 - 3.1 接电话 Answering the Phone
 - 3.2 确认身份的说法 Confirming One's Identity
 - 3.3 询问对方身份的方法 Asking a Caller's Identity
 - 3.4 询问对方致电的目的 Asking the Purpose of a Call
 - 3.5 转接电话 Transferring a Call
- 4 打电话常见的状况 Common Phoning Situation 124
 - 4.1 分机忙线中 Busy Extension
 - 4.2 某人无法接电话 Someone Is Not Available
 - 4.3 状况的澄清 Clarifying
- 5 打电话的范例 Complete Example Phone Calls 137

5.1 致电安排会议 Calling to Set Up a Meeting	
5.2 致电索取目录 Calling to Request a Catalog	
5.3 接获下订单的电话 Receiving a Call to Place an Order	
6 实战演练 Partner Practice	146

Chapter 5 作演示报告 Presentations

1 演示报告的说明 Talking about Presentations	148
1.1 基本词汇 Basic Vocabulary	
1.2 配合情景的词汇 Vocabulary in Context	
2 演示报告的基本要素 Basic Parts of a Presentation	153
2.1 简介 Introductions	
2.2 主体 Bodies	
2.3 总结 Conclusions	
2.4 提问与答复 Question & Answer	
3 连结演示报告各要素的方法 Connecting Parts of a Presentation	175
3.1 标示 Tagging	
3.2 连结 Linking	
3.3 转换 Transitioning	
4 演示报告的范例 Example Presentations	186
4.1 简介 Introduction	
4.2 主体的重点 A Main Topic in the Body	
4.3 总结 Conclusion	
5 实战演练 Partner Practice	192

Chapter 6 开会 Meeting

1 开会的说明 Talking about Meetings	196
1.1 基本词汇 Basic Vocabulary	
1.2 配合情景的词汇 Vocabulary in Context	
2 会议的基本要素 Basic Parts of a Meeting	203

3 会议主席的特殊用语 Special Language for Chairs	204
3.1 开场白 Language for Openings	
3.2 进入主题的用语 Language for Going through Business	
3.3 结束会议的用语 Language for Closings	
4 与会人士的特殊用语 Special Language for Participants	225
4.1 插话的用语 Language for Interrupting	
4.2 表达意见的用语 Language for Expressing Opinions	
4.3 提出问题的用语 Language for Asking Questions	
5 会议的范例 Meeting Examples	242
5.1 开场白 Opening	
5.2 结语 Closing	
5.3 事项的讨论过程 An Item of Business	
6 实战演练 Partner Practice	251

Chapter 7 谈判 Negotiations

1 论谈判 Talking about Negotiations	254
1.1 基本词汇 Basic Vocabulary	
1.2 配合情景的词汇 Vocabulary in Context	
2 提案的谈判用语 Negotiation Language for Proposals	261
2.1 提案 Making a Proposal	
2.2 说明价格 Stating the Price	
2.3 接受 Accepting	
2.4 拒绝 Declining	
3 特殊情况的谈判用语	
Negotiation Language for Special Situations	270
3.1 询问意见 Asking for Opinions	
3.2 说明状况 Stating Conditions	
3.3 澄清 Clarifying	
3.4 提出礼貌的建议 Making Polite Suggestions	

3.5 谈判成败的表达方法 Expressing Success or Failure	
4 委婉的说法 Downtoning	282
5 谈判范例 Example Negotiation	284
6 实战演练 Partner Practice	287

Chapter 8 介绍自己的公司 Presenting Your Company

1 介绍公司的词汇 Vocabulary for Introducing the Company	290
1.1 说明“基本资讯”的词汇 'Basic Information' Language	
1.2 说明“公司各部分”的词汇 'Parts of the Company' Language	
1.3 说明“公司特质”的词汇 'Company Quality' Language	
1.4 说明“关键动词”的用语 'Key Verbs' Language	
1.5 说明“公司种类”的用语 'Kinds of Companies' Language	
2 带领访客参观公司 Giving a Tour	297
2.1 指引 Guiding	
2.2 说明方向 Directing	
2.3 说明地点 Locating	
3 说明产品的词汇 Vocabulary for Talking about the Products	303
3.1 说明“原料”的用语 'Materials' Language	
3.2 说明“产品品质”的用语 'Product Qualities' Language	
3.3 关键性的动词 'Key Verbs' Language	
3.4 说明“广告文宣”的用语 'Printed Materials' Language	
3.5 示范用语 'Demonstration Terms' Language	
3.6 说明“产品种类”的用语 'Varieties of Products' Language	
3.7 说明“杂项”的用语 'Miscellaneous' Language	
4 介绍工厂的词汇 Vocabulary for Talking about the Factory	315
4.1 说明“工厂各部分”的用语 'Parts of the Factory' Language	
4.2 说明“杂项”的用语 'Miscellaneous' Language	
4.3 说明“包装”的用语 'Packaging' Language	
4.4 说明“包装程序”的用语 'Packaging Procedures' Language	

5 行销及业务的用语 Marketing & Sales Language	321
6 实战演练 Partner Practice	324