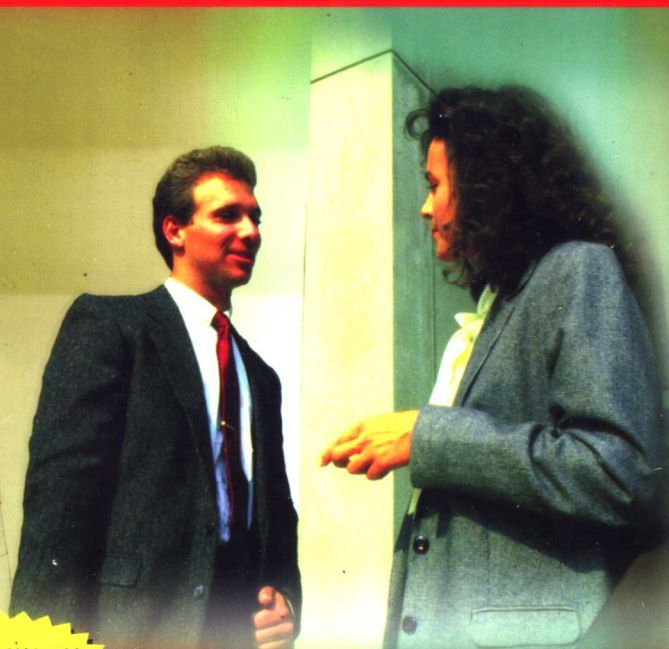


白领金书

英汉对照

最新

接待英语



本书附赠
两张光盘

不落俗套的招式 ■
生动逼真、身临其境的会话 ■

叶淑霞 编著
Bruce S. Stewart 校阅
中国对外翻译出版公司

最新 接待英语

叶淑霞 编著

Bruce S. Stewart 校阅

本书配有光盘，需要的读者请到多媒体阅览室（新馆 301 室）联系。



中国对外翻译出版公司

图书在版编目(CIP)数据

最新接待英语 / 叶淑霞编著. - 北京: 中国对外翻译出版公司, 2003.6

ISBN 7-5001-1117-7

I. 最… II. 叶… III. 英语-口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 050945 号

(著作权合同登记:图字 01-2002-6174)

本书由台湾学习出版有限公司授权出版

出版发行 / 中国对外翻译出版公司

地 址 / 北京市西城区车公庄大街甲 4 号物华大厦 6 层

电 话 / (010)68002481 68002482

邮 编 / 100044

传 真 / (010)68002480

E-mail: ctpc@public.bta.net.cn

http: // www.ctpc.com.cn

责任编辑 / 韩建荣

责任校对 / 刘 琳

封面设计 / 毛 雨

排 版 / 宏宇电脑排版中心
印 刷 / 北京通县长陵营印刷厂
经 销 / 新华书店北京发行所

规 格 / 890 × 1240 毫米 1 / 32
印 张 / 8.5
版 次 / 2003 年 10 月第一版
印 次 / 2003 年 10 月第一次
印 数 / 1 - 5000

ISBN 7-5001-1117-7 / H · 344 定价: 24.00 元



版权所有 侵权必究

中国对外翻译出版公司

• 编者的话 •

在接待洽商渐趋频繁的今日，一口流利的英语是您财源广进、事业冲刺的最佳利器。因此我们针对企业界人士的需要，精心编写了这本《最新接待英语》，协助您轻轻松松学得英语接待、商谈、交际技巧，自由自在穿梭于社交场合，掌握先机，睥睨商界！

【短兵相接·出奇致胜】

“接待外宾 100 招”这一章，搜集了与外国人应对、洽商时可能出现的各种情况的应对之道，举凡洽谈、宴会服饰、婚丧礼数、拜访礼节、电话问候、招待客户逛街、吃饭要领等，内容丰富，使您举一反三，不再有瞠目结舌、窘困之感。

自第二章开始进入**实用语句篇**，自机场接机、安排住宿、商谈技巧、处理索赔电话、接待客户，到跟客户闲谈、海外出差等，内容巨细靡遗，编排清晰，易学易记，都是您接待外宾时“短兵相接”、出奇致胜不可或缺的法宝。

【活学活用·掌握先机】

本书具备三大特色：

1. **丰富您的辞语**——罗列最实用的商谈技巧用语及各种变换句型，丰富您的辞语。教您灵活使用多种说法，充实谈话内容。

2. **培养高度的活用能力**——每个单元都附有前言，教您如何将句子派上用场，再配合简洁、生动的对话，使您能完全进入情况，活学活用，掌握攸关胜败的关键！
3. **方便记忆查询**——本书外观轻巧，非常适合随身携带，让您随时随地容易记忆查询。

本书虽经多次审慎校对，但仍恐有疏漏之处，尚祈各界同仁不吝指教！

编者 谨识

目 录

CONTENTS

Chapter I	接待外宾 100 招	1
	Part 1 实用十四招	2
	Part 2 参观十四招	7
	Part 3 商务洽谈十六招	13
	Part 4 应对、接待二十招	19
	Part 5 招待十六招	27
	Part 6 友谊十招	33
	Part 7 海外出差十招	37
Chapter II	博取客户好感实用语句	41
	Part 1 为客户接机	42
Chapter III	带客户参观工厂实用语句	57
	Part 1 参观工厂	58
Chapter IV	纵横商场实用语句	83
	Part 1 巧妙的商谈措辞	84
	Part 2 推销产品	93
	Part 3 议价·付款条件·交货日期	102
	Part 4 签订合同	109

Chapter V

处理电话·索赔

及接待访客实用语句	121
Part 1 电话应对技巧	122
Part 2 访客接待技巧	137
Part 3 索赔处理技巧	145

Chapter VI

招待客户实用语句

Part 1 带客户观光	156
Part 2 陪客户购物	174
Part 3 接待客户用餐	182

Chapter VII

与客户建立友谊实用语句

Part 1 谈个人兴趣嗜好	200
Part 2 谈公司经营管理	211

Chapter VIII

海外出差实用语句

Part 1 机场到旅馆基本问答	218
Part 2 拜访客户公司基本问答	231

Chapter IX

接待·商务洽谈实况会话

Part 1 与买主畅谈纺织品买卖	240
Part 2 讨论化学药品装船·包装事宜	246
Part 3 洽谈开发食品外销新路线	251
Part 4 推陈出新——玩具的致胜之道	255
Part 5 推销新车种	260

接待外宾 100 招

实用语句

I CHAPTER

- 1 实用十四招
- 2 参观十四招
- 3 商务洽谈十六招
- 4 应对、接待二十招
- 5 招待十六招
- 6 友谊十招
- 7 海外出差十招

PART 1

ENGLISH FOR RECEPTION

实用十四招

第 1 招 适时附和与反问可使会话顺利进行

——*Is that so?*

所谓话不投机半句多，适时地附和与反问是会话的润滑剂。不但能缓解让对方唱独角戏的尴尬，也能使自己有参与其中的感觉。这类用语不少，像“*Is that so?*”或“*Really?*”（真的吗？）及“*Exactly. I think so, too.*”（的确，我也这么认为。）等等。运用起来一点也不困难，譬如对方说“*I haven't been to Paris.*”，你可以反问“*Haven't you?*”。

第 2 招 正确使用 Yes, No 以免招致误解

——*No, he isn't.*

对话中最常用到的字词，要算是 Yes 和 No 了，这也是中国人最易犯错的地方。一般的基本原则是表示肯定内容就用 Yes，否定内容就用 No。例如，问“*Isn't he here yet?*”，回答“*No, he isn't.*”相当于“是的，他没来过。”；相反地“*Yes, he is.*”是表示“不，他过来了。”。尤其在商务洽谈时，绝对不要用错，否则，引起误解麻烦就大了。

☞ 第 3 招 不能弄错介绍顺序

——*Miss A, this is Mr. B.*

介绍初次见面的双方最怕弄错介绍顺序。原则上，两人同性别时把晚辈介绍给长辈，把地位低的介绍给地位高的，把我方的人员介绍给对方。如果双方不同性别，就应该把男士介绍给女士，像“*Miss Harper, this is Mr. Wang.*”，较郑重的方式为“*Miss Harper, let me introduce Mr. Wang.*”。

☞ 第 4 招 初次见面时握手的礼节

——*Let me introduce myself.*

初次见面握手寒暄是最基本的礼节，但是千万别弄错了伸手的先后次序。一般来说，同性之间，职位高、年纪大的一方先伸手之后，职位低、年纪轻的才能伸手。如果是异性，女性未伸手前男士不得伸手，男女之间只寒暄就可以了。如“*Let me introduce myself. My name is Szu-mu Lee. I work for Taipei Corporation.*”。

☞ 第 5 招 接机时如何自我介绍

——*I am ○○○ of ABC Corporation.*

初次在机场见面，要清楚地说出自己的姓名及所属公司——“*I am Ka-ker Wang of Taipei Corporation.*”。其次，要介绍同行的上司，其余随行同仁也要一一介绍，但是由于时间有限，只介绍姓名即可，不必过于繁复。

☞ 第 6 招 如何安排接机座车的座位

——*Please get in the back.*

自己开车去接机时，怎样安排座位呢？原则上**驾驶座**后面的座位是上座，其次是上座右边的座位，最后才是司机旁边的座位。因此，应向对方要员说“*Please get in the back.*”（请坐驾驶座后面的位子。）大件的行李在征得对方同意后，可以放在行李厢里，但是放置重要文件的手提箱还是要让他**随身携带**。

☞ 第 7 招 机场到饭店途中最佳话题

——*Did you have a pleasant flight?*

一般从机场到饭店有一段相当长的路程，一路上彼此默默不语实在不是滋味。你应该事先就有心理准备，怎样打开话匣子。话题其实并不难找，询问旅途状况最为常见，像“*Did you have a pleasant flight?*”之类，其他如询问贵国气候、风俗、生活习惯，介绍本国交通、景物……等等都可以。

☞ 第 8 招 切勿询问私人问题

——*Don't ask "Have you married?"*

中国人情味浓厚，最喜欢问别人“结婚了没有？”“有几个孩子？”等问题。但是在欧美各地，非常**尊重**个人的**隐私权**，工作和生活区分得一清二楚。所以，商业往来的双方，并不适合询问私人问题。“*Have you married?*”“*How many children do you have?*”等问题会让外国人大吃一惊。

第 9 招 不谈政治宗教问题

——*I like listening to....*

政治、宗教是最敏感的话题，尤其是外国人都对政治、宗教比较固执，动辄引起争议，弄得面红耳赤，实在不是聪明的作法。不妨在自己的英语能力范围内谈谈兴趣、休闲活动或自己比较内行的技艺，譬如 “*I like listening to Michael Jackson. He is marvelous, isn't he? Do you like him?*”，不是既轻松又有趣吗？

第 10 招 配合对方意见订行程表

——*I have arranged....*

制定行程表要配合我方预定行程表和对方意见，首先把暂定行程表交给对方，并说 “*I have arranged your schedule. I hope it's suitable.*”。行程宜紧凑，适当地安插商务与娱乐活动，使对方既能达到商务实效又能尽兴游玩。行程安排异常重要，彼此配合得当，一切都会比预期的更顺利。

第 11 招 另定夫人行程

——*This is the schedule for Mrs. A.*

如有夫人同行，在正式行程表之外，应该再替她安排一份行程表，并告知客户的太太—— “*This is the schedule for Mrs. Watson. Miss Chen from our department will take care of you.*”。商务洽谈、参观等，夫人不宜随行时，可以差遣语言能力不错的人陪伴她逛街、购物，或依其兴趣安排名园寻幽或

美术馆巡礼……。

☞ 第 12 招 不在对方房间洽谈

——*Good Morning, Mr. A.....*

有事前往饭店洽谈事务，切勿直接闯入对方房间，务必先电话通知“*Good Morning, Mr. Watson, I'm in the lobby.*”尤其当对方是女性时，更要特别注意。需要当面洽商的事，尽可能在餐饮部进行，以免引起无谓的困扰。如果不宜在公共场所讨论，必须进入对方房间，也应注意礼节，保持最佳形象。

☞ 第 13 招 吸烟前先征得对方同意

——*May I smoke?*

在摆有烟灰缸的地点，抽烟应该无妨。但是，如果在场没有人抽烟，那么您在抽烟前最好问一声“*Do you mind if I smoke?*”或“*May I smoke?*”，等对方回答了“*Please.*”之后再抽。如果现场没有烟灰缸，无论如何请您忍耐别抽烟。

☞ 第 14 招 抽烟三大禁忌

——*Smoking is not permitted here.*

抽烟时应该特别注意以下三项原则：（1）饭后可以抽烟，席间绝对禁止。（2）为了保持车内空气清新，在车上绝对不要抽烟。（3）绝对不要把烟喷到人家脸上，也不要让烟飘往有人的地方。当然，如果有人告诉你“*Smoking is not permitted here.*”，那就更不能随意抽烟了。

PART 2

ENGLISH FOR RECEPTION

参观十四招

第 15 招 参观工厂实用语句

—— *This completes our schedule*

作为外销生产企业，客户要求参观工厂应是一件习以为常的事。请熟记下列实用语句，以备不时之需。抵达工厂时说：“*I hope the noise isn't bothering you.*”，参观期间，不能久留时说：“*We're running a little short on time, so...*”（我们的时间有限，所以……），参观活动结束后，车子在外面等候接驾时，说：“*This completes our schedule for today. I understand they have our car already wait.*”。

第 16 招 好的开始是成功的一半

—— *Let me introduce*

到达工厂之后，首先应该介绍厂长及干部给客户：“*Let me introduce to you some of the staff members of our factory. Here's Mr. ..., the director of this factory.*”。接着参观介绍，首先应该从最值得骄傲的部门看起，客户希望获悉的项目也列入优先考虑，这时适用“*Why don't we start at our main*

plant, Mr.”，如此一来，客户将深感不虚此行。

☞ 第 17 招 准备样品实地展示

——*Now, we'll show you*

外国客户来参观工厂，目的无非是想了解产品的制造程序、品质优劣及种类，厂方可以安排用幻灯片、照片等做系统性的介绍——“*Now, we'll show you a 30-minute film on our company.*”。但是最具有说服力的还是展示样品。看完样品的特色、优越的品质，再参观工厂——解说，将更具效果。

☞ 第 18 招 利用其它设施、工厂情况加深客户印象——*These are*

介绍员工宿舍、休闲设备、附设餐厅等相关设施，更能显示公司良好的规模与制度——“*These are the facilities at the Tainan plant. The white building over there is the dormitory.*”此外，解说工厂情况时，员工人数（number of employees）、年产量（annual output）、销售渠道（sales and distribution channels）以及市场占有率（market share）也是重点。

☞ 第 19 招 尽量用实际数字说明

——*This plant produces*

实际的数据有画龙点睛的功效。譬如你要说明公司规模庞大，与其吹嘘是全国最大、员工最多，不如举出面积数据和员工数据来得更易被人接受，至于生产数量、市场占有率更需要具体

数据加以证明。譬如 “*This plant produces 30 different models of...car.*” 等等。总之，举凡有数据可循的资料多多益善。

第 20 招 图表解说可收事半功倍之效

——*We have excellent data....*

参观工厂时难免会用到专门术语，即使中国人之间用中文沟通都会有问题，更不用说用英语讲解了。为使解说清晰易懂，除了事先充分的准备以外，适时运用图表资料辅助配合，更可收事半功倍之效。您可以向对方表示 “*We have excellent data on that item, so let me get it for you.*”。

第 21 招 强调优良的设备与质量管理

——*Superior equipment makes for....*

所谓 “*Superior equipment makes for superior products.*”，制作品质优良的产品有赖于优良的设备，若具备这种优越的生产条件时，绝对不能遗漏，请列入参观活动的日程。严格的质量管理能控制货物的品质，维护公司的声誉。所以，自认质量管理精良时，不妨建议 “*Would you like to see our quality control systems operate here?*”。

第 22 招 研究发展部是重头戏

——*Technical Development is the key....*

在技术进步一日千里的今天，产品的研究发展已经成为世界性的共识—— “*Technical Development is the key to the fu-*

ture.”。因此，研究发展部受到一致的重视。只有不惜投资研究发展工作，才能自豪地对所有参观者说 *“If you decide to use our products, I'm sure you won't be disappointed.”*

第 23 招 回顾参观加深记忆

——*I was surprised you knew*

结束参观活动后，有句话是一定要问的 *“Having seen our factory, what's your overall impression?”*（看过我们的工厂之后，您整体的印象如何？），并借机回顾这一天的种种见闻，强调其中重要、有趣的片断，以加深对方的印象。如 *“I certainly hope you found the trip as interesting as I did.”*，或 *“I was surprised you knew so much about”* 等等。不但能使气氛融洽，更强化了参观工厂的目的。

第 24 招 参观工厂的收尾工作

——*Thank you for making time to visit us.*

结束参观回到会客室喝茶闲聊时，对方总会客套地说 *“You certainly have an impressive plant and well-trained people.”*，当然您也不能免俗，得客套地回答 *“Thank you for making time to visit us. This is a little souvenir of your visit to our factory.”* 最后再送给对方参观时拍摄的照片，或公司精美的产品，相信会加深彼此的了解。