



“十二五”应用型国际商务类专业规划教材
安徽省高等学校省级规划教材

商务英语口语

(第二版)

Spoken English for Business Communication

(Second Edition)

凌双英 黄莹 主编



对外经济贸易大学出版社
University of International Business and Economics Press

“十二五”应用型国际商务类专业规划教材
安徽省高等学校省级规划教材

商务英语口语

(第二版)

凌双英 黄莹 主编

对外经济贸易大学出版社

(北京) 中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

商务英语口语/凌双英, 黄莹主编. —2版. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2015.1

(“十二五”应用型国际商务类专业规划教材)

ISBN 978-7-5663-1255-6

I. ①商… II. ①凌… ②黄… III. ①商务-英语-
口语 IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 308602 号

© 2015 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

商务英语口语 (第二版)

凌双英 黄莹 主编

责任编辑: 胡小平 侯娜

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街10号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

北京市山华苑印刷有限责任公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm×260mm 11.5印张 259千字

2015年1月北京第2版 2015年1月第1次印刷

ISBN 978-7-5663-1255-6

印数: 0 001-3 000册 定价: 29.00元 (含光盘)

“十二五”应用型国际商务类专业规划教材

编委会

编委会主任：李二敏

编委会副主任：张卿 孟祥年

编委会委员(按姓氏笔画为序)：

马淑英 王金祥 王俊 王斌

甘光生 吕向生 吕时礼 刘建明

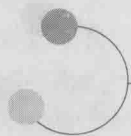
江洁 孙敬华 李二敏 李雪

汪志峰 汪海青 张卿 张颖

周桂凤 郑文革 孟庆超 孟祥年

胡戴新 袁维海 黄光明 董新民

储水江 潘海红



总序

(第二版)

“十二五”应用型国际商务类专业规划教材(第二版)是在其第一版的基础上修订而成的,其中《国际贸易实务》、《进出口贸易综合实训教程》、《国际贸易理论与实务》、《国际汇兑实务》、《商务英语口语》于2013年被列为安徽省省级规划教材。本套教材自2011年8月出版以来,因体例新颖、内容实用、通俗易懂,深得兄弟院校师生和外经贸工作者的厚爱,并在国际商务类专业及相关财经类专业教学中发挥了积极作用。

针对技能型国际商务类人才培养特点和教学要求,在多年教学、实践和培训的基础上,根据有关国际贸易法规惯例,结合国际贸易变化和我国对外贸易发展,我们对本套教材进行了修订,以便更好地满足职业院校国际商务类专业学生和外贸工作者的需要。在本套教材修订过程中,我们保持原教材的总体框架与结构,更新充实了部分内容,更新了数据资料,从而增强了教材的先进性和时代感。

本套教材修订由安徽国际商务职业学院李二敏教授主持。各教材修订具体分工为:张卿、许寒《国际贸易实务》,李二敏、孙训爽、卫薇《进出口贸易综合实训教程》,孟祥年《外贸单证实务》,王俊《商务英语函电》,马淑英《国际商务谈判》,潘海红《国际汇兑实务》,汪海青《报关实务》,周桂凤《国际贸易理论与实务》,吕向生《国际贸易地理》,凌双英《商务英语口语》。在修订过程中,作者参阅了大量文献、报刊、资料,吸纳了很多教师和读者的建议,同时得到对外经济贸易大学出版社和行业企业的大力支持,在此一并表示诚挚的谢意。

由于作者水平有限,书中的疏漏和不足之处在所难免,真诚地希望专家、读者及同行提出宝贵意见,以便不断完善和提高。

“十二五”应用型国际商务类专业
规划教材编委会

2014年8月

总 序

(第一版)

高等职业教育是我国高等教育体系的重要组成部分,是我国高等教育发展中的一个类型,也是我国职业教育体系的重要组成部分。改革开放以来,特别是20世纪90年代后期至今,我国的高等职业教育在党和国家的大力倡导与支持下得到了迅猛发展。高等职业教育中的国际商务类专业在经济全球化和我国对外开放不断深入的大背景下得到了更快的发展,满足了我国作为对外贸易大国对国际商务人才的多样化需求。

教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》提出:高等职业教育要全面贯彻党的教育方针,以服务为宗旨,以就业为导向,走产学结合发展道路,为社会主义现代化建设培养千百万高素质技能型专门人才。为此,我们要不断完善高等职业教育的专业人才培养方案和课程体系,改革课程教学内容和教学方法,加强教材建设。

作为国际商务类专业建设的成果之一,安徽国际商务职业学院联合了全国部分院校教师和企业专家,在对外经济贸易大学出版社的支持下,编著并出版了“‘十二五’应用型国际商务类专业规划教材”。

本系列教材计划包括:国际贸易实务、进出口贸易综合实训教程、外贸单证实务、商务英语函电、国际商务谈判、国际汇兑实务、报关实务、国际贸易理论与实务、国际贸易地理、国际贸易、国际商法、英语口语、外贸跟单实务。

本套教材以教育部关于加强高等职业教育的有关文件为指导,以国际商务类专业高等应用型人才的培养目标和规格为依据,以适应我国从贸易大国向贸易强国转变时期对国际商务人才的需求为目标,以培养国际商务类专业人才的应用能力为主线,以实现学生的知识、素质和能力结构优化和协调发展为宗旨,吸取了以往高等职业教育教材建设方面的成功经验,反映了该专业最新教研、教改成果,并在突出高等职业教育教材特色方面进行了有益探索。本套教材具有以下特点:

(1) 理论知识和应用知识有机结合。本套教材以应用知识为主线,理论知识以“必需、够用”为原则。

(2) 教材内容贯彻“工学结合、项目导向”。本套教材中的实务类教材按照具体工作过程和流程组织具体内容,同时配以技能实训模块。

(3) 本套教材吸纳了最新行业变化和业务做法。在教材的编写过程中,吸纳了企业专家和相关行业专家担任主编或主审,保证了教材内容的新颖性和实践性。

(4) 本套教材兼顾了学生参加相关职业资格证书(如外销员、外贸业务员、外贸单证员、外贸跟单员等)考试和学历提升的需要。

(5) 本套教材在编写体系和结构上改变了传统的章节模式,采用项目、模块、流程



本套教材的主编均是从事多年国际商务专业课程教学的教师或行业资深专家。编委会在教材编写过程中召开了数次研讨会，以保证系列教材的编写质量。在本套教材编写过程中，得到了行业内很多企事业单位和兄弟院校的大力支持与帮助，他们是：合肥海关、铜陵学院、安徽经济管理学院、安徽职业技术学院、安徽水利水电职业技术学院、芜湖职业技术学院、安徽工商职业学院、安徽财贸职业学院、滁州职业技术学院、安徽国防科技职业学院、安徽工业职业技术学院、安徽涉外经济职业学院、安徽中澳科技职业学院、安徽安粮实业发展有限公司、安徽省华安进出口有限公司、安徽珏盛进出口有限公司等。对此，编委会表示真挚的感谢。

规划教材编委会

2011年7月

前言

随着我国对外贸易的快速发展, 社会对既熟悉国际商务业务流程又能熟练进行商务英语交际的国际商务人才的需求越来越大。为满足社会需要, 为外贸企业培养更多更实用的高素质技能型人才, 编者在校企合作的基础上组织编写了《商务英语口语》。

本教材以安徽省勇锋化工有限责任公司 (Anhui YongFeng Chemicals Co., Ltd.) 的进出口业务为主线, 以其近亿元年销售收入所涉及的国际商务活动为背景, 真实地再现了公司在处理进出口业务过程中的商务英语交际情境。本书分为五大模块 (Module), 即建立业务关系 (Establishment of Business Relations)、商务接待 (Business Reception)、国外商务拜访 (Overseas Business Visit)、商务谈判 (Business Negotiation) 和后续服务 (Follow-up Service)。每个模块又由不同的单元 (Unit) 组成, 五大模块共有 20 个单元, 内容涉及推介、咨询、闲聊、议程安排、商务会议、客户招待、外商来访、送别客商、出国准备、出访旅程、身在国外、国外拜访、产品介绍、价格与支付、产品包装、交货验收、检验检疫、通关办理、市场反馈、投诉与理赔。每个单元的内容构成如下:

Warm-up Questions: 2~3 个与单元主题有关的热身问题, 供个人口头回答或小组讨论, 导入单元内容。

Situational Dialogues: 3 个商务英语情景对话, 全部来源于合作公司的真实国际商务活动, 还原进出口业务过程中的商务英语交际情境, 供学生学习、模仿与拓展。

Notes: 为情景对话提供注释, 帮助理解对话内容。

Useful Expressions: 为情景对话中实用性表达提供翻译和延伸训练。

Speaking Practice: 提供商务英语口语实训任务, 含单句口译、角色扮演、自由谈话与读后问答。

Tips: 商务英语小贴士, 补充商务英语知识。

本教材的主编为凌双英、黄莹, 副主编为李宗文、石鸿飞, 其他参与编写的有郑敏、马娟娟、张晓蕾、夏乐、龚莉和高云, 全书由凌双英负责总纂, 并完成最后的修改与审定。本书主审为安娜、周锋锐, 其中周锋锐先生为安徽省勇锋化工有限责任公司总经理, 他长期从事进出口业务的操作与管理工 作, 对本教材的编写思路与具体内容提出了很多有益的建议。主编黄莹为该公司副总经理, 副主编石鸿飞为该公司总经理秘书, 她们系统地整理了公司业务开展过程中所涉及的商务英语对话, 增强了书中情景对话的原创性、真实性与实用性。此外, 本教材在编写过程中还得到了张卿、孟祥年、李二敏、陈桐以及安徽省勇锋化工有限责任公司相关业务员的指点和帮



助, 在此一并表示衷心感谢。

《商务英语口语》于 2013 年获得安徽省省级规划教材立项(皖教高(2013)11 号文件, 编号为 2013ghjc466)。

由于编写时间仓促, 编者水平有限, 书中错误或不当之处在所难免, 敬请广大读者批评指正。

编者

2014 年 7 月

前言

(第一版)

随着我国对外贸易的快速发展, 社会对既熟悉国际商务业务流程又能熟练进行商务英语交际的国际商务人才的需求越来越大。为满足社会需要, 为外贸企业培养更多更实用的高端技能型人才, 编者在校企合作的基础上组织编写了《商务英语口语》。

本教材以安徽省勇锋化工有限责任公司(Anhui YongFeng Chemicals Co., Ltd.)的进出口业务为主线, 以其近亿元年销售收入所涉及的国际商务活动为背景, 真实地再现了公司在处理进出口业务过程中的商务英语交际情境。该书分为五大模块(Module), 即建立业务关系(Establishment of Business Relations)、商务接待(Business Reception)、国外商务拜访(Overseas Business Visit)、商务谈判(Business Negotiation)和后续服务(Follow-up Service)。每个模块又由不同的单元(Unit)组成, 五大模块共有20个单元, 内容涉及推介、咨询、闲聊、议程安排、商务会议、客户招待、外商来访、送别客商、出国准备、出访旅程、身在国外、国外拜访、产品介绍、价格与支付、产品包装、交货验收、检验检疫、通关办理、市场反馈、投诉与理赔。每个单元的内容构成如下:

Warm-up Questions: 2~3个与单元主题有关的热身问题, 供个人口头回答或小组讨论, 导入单元内容。

Situational Dialogues: 3个商务英语情景对话, 全部来源于合作公司的真实国际商务活动, 还原进出口业务过程中的商务英语交际情境, 供学生学习、模仿与拓展。

Notes: 为情景对话提供注释, 帮助理解对话内容。

Useful Expressions: 为情景对话中实用性表达提供翻译和延伸训练。

Speaking Practice: 提供商务英语口语实训练题, 含单句口译、角色扮演、自由谈话、读后问答。

Tips: 商务英语小贴士, 补充商务英语知识。

本教材的主编为凌双英、黄莹, 副主编为李宗文、石鸿飞, 其他参与编写的有郑敏、马娟娟、张晓蕾、夏乐、龚莉、高云, 全书由凌双英负责总纂, 并完成最后的修改与审定。本书主审为安娜、周锋锐, 其中周锋锐先生为安徽省勇锋化工有限责任公司总经理, 他长期从事进出口业务的操作与管理工 作, 对本教材的编写思路与具体内容提出了很多有益的建议, 黄莹为该公司副总经理, 副主编石鸿飞为该公司总经理秘书, 他们系统整理了公司业务过程中所涉及的商务英语对话, 增强了书中情景对话的原创性、真实性与实用性。教材编写过程中还得到张卿、孟祥年、李二敏、陈桐以及安徽省勇锋化工有限责任公司业务员的指点和帮助, 在此一并表示衷心的感谢。

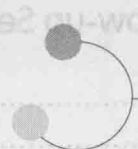


感谢。

由于编写时间仓促,编者水平有限,书中错误或不当之处在所难免,敬请广大读者批评指正。

编者

2012年1月



Contents

Module One Establishment of Business Relations	1
Unit 1 Introduction	3
Unit 2 Consultation	9
Unit 3 Chatting	17
Module Two Business Reception	23
Unit 4 Agenda	25
Unit 5 Meeting	31
Unit 6 Accommodation	37
Unit 7 Visit	43
Unit 8 Farewell	49
Module Three Overseas Business Visit	55
Unit 9 Preparation	57
Unit 10 Travelling	63
Unit 11 Staying Abroad	69
Unit 12 Visiting Clients	75
Module Four Business Negotiation	81
Unit 13 Products	83
Unit 14 Price and Payment	89
Unit 15 Packing	97
Unit 16 Delivery	103
Unit 17 Inspection and Quarantine	109



Module Five Follow-up Service	115
Unit 18 Clearance	117
Unit 19 Feedback	123
Unit 20 Complaints and Claims	129
Chinese Translation of the Situational Dialogues	137

Unit 1



Introduction

Module One

1. In what ways can we get new customers?
2. How do you introduce yourself to your customers?
3. What information should be included when you introduce your products?

Establishment of Business Relations

Self-introduction and introduction to the company

A: Hello.

B: Hi, I am Chen from Yongfeng Company. How do you do? What's your name?

A: Nice to meet you, too. This is my card. May I know your position in Yongfeng?

B: Of course. I am in charge of marketing in Asia-Pacific area for over three years. I am pleased to provide you with best products and services.

A: Thanks a lot. I am very interested in your products now. Hopefully, we could get good cooperation in the near future.

B: Exactly. Thank you very much. Could you tell me your name and company name?

A: Could you briefly introduce your company?

B: Sure. Yongfeng started in 1995. We are one of the leading manufacturers of pigments carbon black in China with a very good reputation in both domestic and overseas markets.

A: How about the organizational structure of your company?

B: We have 3 departments for three main obligations, which are marketing, R&D and production, with over 100 employees.

A: Wow, you've grown up quickly. Then, what's your vision?

B: We are dedicated to being a well-known company with professional management, high-level teamwork, safe production in the pigments carbon black field. We will continue to

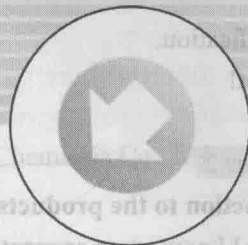
Chapter 1: Introduction to the Course	115
Chapter 2: The Business Environment	117
Chapter 3: The Business System	123
Chapter 4: The Business and the Client	129
Chapter 5: Translation of the Situational Dialogues	131

Module One

Establishment of Business Relations

Unit 1

Introduction



Warm-up Questions

1. In what ways can we get new customers?
2. How do you introduce yourself to your customers?
3. What information should be included when you introduce your products?

Situational Dialogues

Dialogue 1

Self-introduction and introduction to the company

- A: Hello.
- B: Hi, I am Chris from YongFeng Chemicals. **Here is my card.** Nice to meet you.
- A: Nice to meet you, too. This is my card. May I know your position in YongFeng?
- B: OK. **I am in charge of marketing** in Asia-Pacific area for over three years. I'm prepared to provide you with best products and service.
- A: Thanks a lot. I am very interested in your products now. Hopefully we could get good cooperation in the near future.
- B: Exactly. Thank you very much.
- A: **Could you briefly introduce your company?**
- B: Sure, YongFeng started in 1999. We are one of the leading manufacturers of pigment carbon black in China **with a very good reputation** in both domestic and overseas markets.
- A: How about the organizational structure of your company?
- B: We have 9 departments **for three main obligations**, which are marketing, function and production, with over 100 employees.
- A: Wow, you've grown up quickly. Then, what's your vision?
- B: We **are dedicated to** being a well-known company with professional management, well-done teamwork, safe production to fit ISO9001:2000, UKAS, etc. qualification and



certification.

A: Great!

Dialogue 2

Introduction to the products

A: May I know some conceptions of your products?

B: **Our products cover a wide range** including high, medium and low grades that can meet different demands of different customers.

A: How about your sales condition?

B: Our products have been well exported to over 50 countries in the world and gradually **earned the market share** with a very good balance of cost and quality (cost performance).

A: Have your products been sold to our country already?

B: **Surely yes.** We have full experience in how to meet the demands of end users from your area, for **we started promotion there as early as three years ago.**

Or: Not yet. Our products enjoy good sales in the area around your country and have received excellent feedback. But we're still searching for suitable partners in your market.

Dialogue 3

Introduction to present customers

A: Hi, Chris, **how is business recently?**

B: Quite good, Dave. Then, you?

A: Everything goes better than I hope. Chris, I've a good friend willing to find qualified carbon black in China. **Could you please do me a favor to introduce your products to him?**

B: Sure, it is my pleasure.

A: Great. This is Mike Dawson, purchasing manager of D&S Ink Company in the U.S. **They previously took resources from LG.**

B: Hello, nice to meet you, Mr. Dawson. I'm Chris Zhou from YongFeng Chemicals.

C: Nice to meet you, Mr. Zhou. Mike is OK for me and may I call you Chris?

B: That's good.

C: **I've heard a lot about you from Dave.** And I'd like to know more about your products.

A: It's true. YongFeng provides excellent products and service, thus we've cooperated very well for more than two years.

B: Thanks Dave. It's our responsibility and it's really a good chance to introduce YongFeng to a new partner.

C: Shall we have a seat for a discussion about further cooperation?

B: OK, please.