

BUSINESS ENGLISH



主 编 / 姚建华 杨鹏鲲

Marketing
Research

General
Negotiation

我是商务 英语达人 TALENT 新手篇



东南大学出版社
SOUTHEAST UNIVERSITY PRESS

登录

www.seupress.com

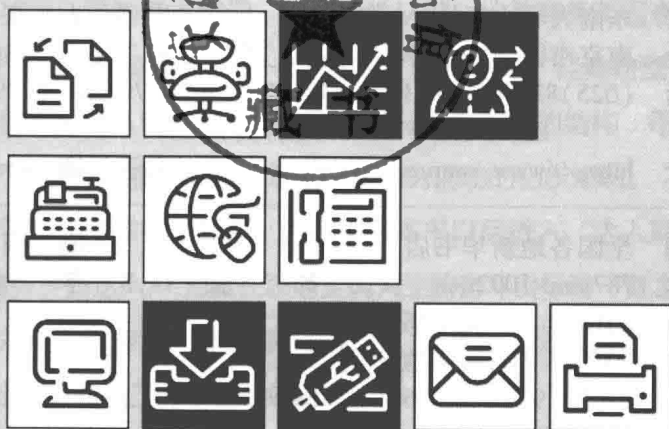
享受本书音频文件下载服务



主 编 / 姚建华 杨鹏鲲

我是商务 英语达人

新手篇



内容提要

本书主要涉及对于初学者来说必须掌握的一些基本商务知识及其表达,以帮助初学者尽快熟悉商务英语口语的基本知识,形成感性认识,培养商务英语意识,以为进一步学习打好基础。具体的,每一单元又由“词语宝典”“经典句型”“口语秘笈”等组成,依次形成从词到句、从句到篇章循序渐进的结构,每一单元均涉及一个主题,全书学完便基本能够掌握涉及商务活动的初步知识。

图书在版编目(CIP)数据

我是商务英语达人. 新手篇 / 姚建华, 杨鹏鲲主编. —
南京: 东南大学出版社, 2015.8
ISBN 978-7-5641-5734-0

I. ①我… II. ①姚… ②杨… III. ①商务—英语—
口语 IV. ①H319.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第102590号

我是商务英语达人. 新手篇

主 编	姚建华 杨鹏鲲	责任编辑	刘 坚
电 话	(025)83793329/83790577(传真)	电子邮箱	liu-jian@seu.edu.cn

出版发行	东南大学出版社	出 版 人	江建中
地 址	南京市四牌楼2号	邮 编	210096
销售电话	(025)83794561/83694174/83794121/83795801/83792174 83795802/57711295(传真)		

网 址	http://www.seupress.com	电子邮箱	press@seupress.com
-----	---	------	--------------------

经 销	全国各地新华书店	印 刷	南京玉河印刷厂
开 本	787mm×1092mm 1/16	印 张	12.5
版 次	2015年8月第1版	字 数	280千字
印 次	2015年8月第1次印刷		
书 号	ISBN 978-7-5641-5734-0		
定 价	30.00元		

* 未经许可,本书内文字不得以任何方式转载、演绎,违者必究。

* 本社图书若有印装质量问题,请直接与营销部联系。电话:025-83791830。

前言

PREFACE

随着中国国际地位的不断提升,经济实力的持续增强以及“一带一路”“亚投行”等国家级战略的实施,作为国际通用语言的英语的战略地位更加突出,尤其是对于从事国际商务活动的人士来说,在深谙国际商务知识的同时又能说一口流利的英语,是其驰骋职场的制胜法宝。

学好商务英语不仅仅是要勤奋,更重要的是能够通过真实的场景和案例,接触到地道的英语,学会英语国家人士的日常表达,鉴于此,本套书作者在分析了市场上现有多种商务英语类图书的优缺点的基础上,结合自己的工作经历,编写了本套书,即《我是商务英语达人》(新手篇)、《我是商务英语达人》(达人篇),以期通过丰富的场景下的经典案例,帮助学习者了解、熟悉并掌握各种商务环境下的英语表达,以提升其用英语进行商务交际的能力。

本书为《我是商务英语达人》(新手篇),共分为“日常商务活动”“公司内部沟通”和“与客户沟通及市场拓展”三部分,每一部分又分为若干单元,主要涉及对于初学者来说必须要掌握的一些基本商务知识及其表达,以帮助初学者尽快熟悉商务英语口语的基本知识,形成感性认识,培养商务英语意识,以便为进一步学习打好基础。具体的,每一单元又由“词语宝典”“经典句型”“口语秘笈”等组成,依次形成从词到句、从句到篇章、循序渐进的结构,每一单元均涉及一个主题,全书学完便基本能够掌握涉及商务活动的初步知识。

总之,学习者若能遵循本书的顺序,并在学完本书以后进入“达人篇”,就一定能够成为“商务英语达人”,为其在职场实现人生的奋斗目标助一臂之力!

另外,王红、刘佳、赵志清、孙玉梅、田秋月、陈贵男、卑琳等为本书的出版及音频剪辑付出了大量的工作,谨致谢意!

编者

2015年4月

目 录

第一部分 日常商务活动

Unit 1 预约见面	Appointment.....	2
Unit 2 邀请客户	Invitation.....	10
Unit 3 宾馆住宿	At a Hotel	16
Unit 4 交通出行	Transportation	27
Unit 5 商务签证	Business Visa	36
Unit 6 票务预订	Booking a Ticket.....	47
Unit 7 通关安检	Clearing Customs.....	58

第二部分 公司内部沟通

第一章 会议开始	Beginning of the Meeting	
Unit 1 会前筹划	Before the Meeting	68
Unit 2 会议议程	Agenda	71
Unit 3 会议纪要	Minutes.....	75
第二章 集体讨论	Brainstorming	
Unit 1 征提意见	Inviting and Offering Opinions	79
Unit 2 交换意见	Exchanging Opinions.....	85
Unit 3 质疑建议	Questioning and Giving Proposal.....	94
Unit 4 敲定方案	Planning Programs.....	102
第三章 会议总结	Ending of the Meeting	
Unit 1 选举表决	Voting and Decision Making.....	107
Unit 2 归纳总结	Summarizing and Ending.....	110
Unit 3 间休闭会	Coffee Break and Ending.....	114
第四章 招聘竞聘	Recruiting and Competition for the Post	
Unit 1 招聘面试	Job Interview	118
Unit 2 告知结果	Informing the Results.....	124
Unit 3 同事自我绍	Self-introduction to Colleagues.....	127
Unit 4 竞聘演说	Competition for a Post.....	131

CONTENTS

第三部分 与客户沟通及市场拓展

第一章 商品介绍 Commodities Introduction

Unit 1 一般产品销售 Sales of General Products.....	135
Unit 2 电脑销售 Sales of Computers.....	138
Unit 3 汽车销售 Sales of Automobiles.....	140
Unit 4 房屋销售租赁 Sales and Tenancy of Real Estate.....	143
Unit 5 金融产品 Financial Products.....	147

第二章 商务营销 Marketing

Unit 1 市场调研 Marketing Research.....	152
Unit 2 建立渠道 Establishing Distribution.....	154
Unit 3 商务促销 Sales Promotion.....	156
Unit 4 实施销售 Selling.....	161

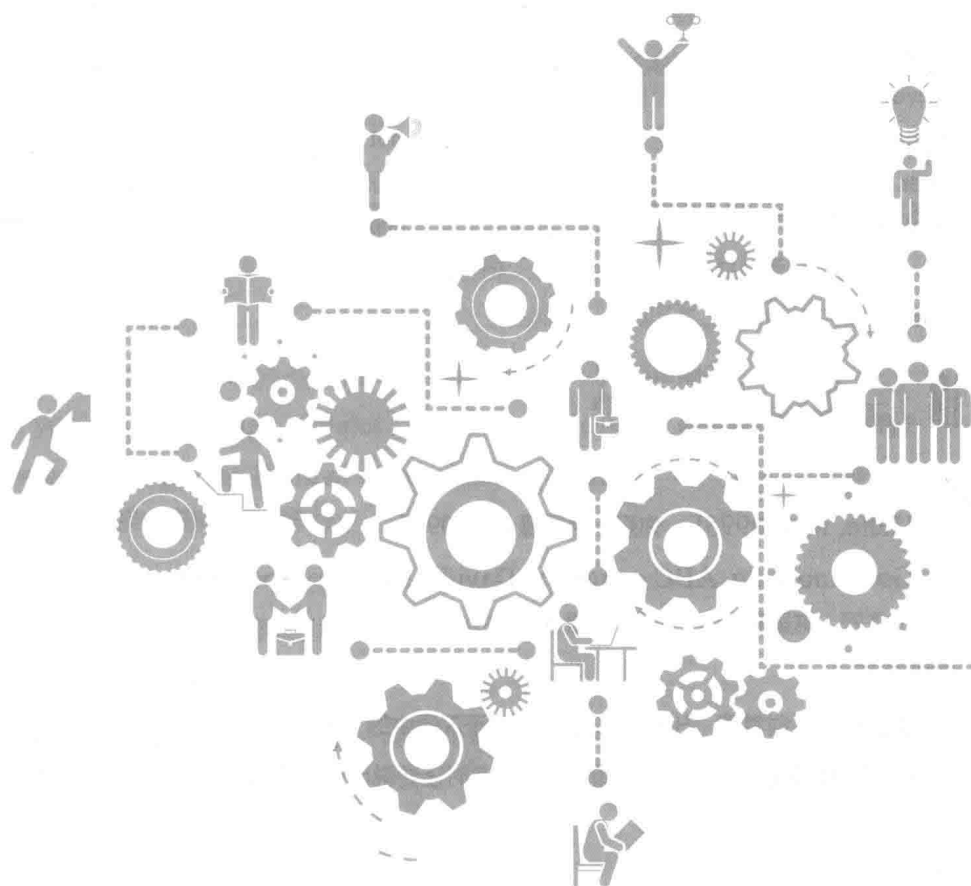
第三章 商务谈判 Negotiation

Unit 1 谈判全攻略 General Negotiation.....	168
Unit 2 价格谈判 Price Negotiation.....	171
Unit 3 包装谈判 Packaging Negotiation.....	175
Unit 4 交货谈判 Delivery Negotiation.....	178
Unit 5 租赁业务谈判 Leasing Negotiation.....	181
Unit 6 折扣谈判 Discount Negotiation.....	184
Unit 7 合同谈判 Contract Negotiation.....	187
Unit 8 专利许可谈判 Patent Licence Negotiation.....	189



日常商务活动

- Unit 1 预约见面 Appointment
- Unit 2 邀请客户 Invitation
- Unit 3 宾馆住宿 At a Hotel
- Unit 4 交通出行 Transportation
- Unit 5 送别客户 Seeing off Guests
- Unit 6 商务签证 Business Visa
- Unit 7 票务预订 Booking a Ticket
- Unit 8 通关安检 Clearing Customs



UNIT

预约见面 Appointment

几乎所有的生意往来、商业谈判都是从与对方约定会晤洽谈的时间与地点开始的。商业人士，尤其是西方的商业人士，他们的时间观念都非常强，生活节奏都较快，日常时间都安排得很紧凑。因此，要洽商某些事宜，无论事情大小，一定要先与对方约好时间，以免给对方造成不便。大部分的预约见面都是当事双方通过电话联络确定的，也有当面进行约谈的。但是，无论采用哪种方式，都要确定彼此见面的时间和地点，以免失礼。本文所介绍的日常高频句型以及对白，不仅适用于商业往来，还可以用于各种交际场合，职场人士如能灵活运用，必能为你的商业信誉和商业形象增光添彩。

词语宝典

appointment	约会
convenient	方便的
schedule	日程安排
order	订单
catalogue	产品目录
bid	投标
urgent	紧急的

postpone	推迟
cancel	取消
put off	推迟
look forward to	盼望
Hilton Hotel	希尔顿酒店
Holiday Inn	假日酒店

经典句型

接听电话

- Hello, 84400995! 你好，这里是 84400995。
- Good morning, ABC company. David's secretary speaking.
上午好，这里是 ABC 公司！我是大卫的秘书。

达人点拨

英文接电话时常用“Hello”开头，相当于汉语中的“喂，你好”。在办公室，接电话的人通常会自报家门，比如电话号码或者公司的名称，有时还要说出自己的名字、头衔等。如果是办公电话，通

常会在问候之后紧接着说 “May I help you?” 或 “How can I help you?” (有什么能效劳的吗?) 这些礼貌用语。

拨通电话

- Good afternoon. This is Lin Hong. I'm calling about...
下午好,我是林宏。我打电话是关于……
- This is Micheal Stward from ABC corporation.
我是ABC公司的迈克尔·斯图尔特。

达人点拨

在比较随意的情况下或跟听话人很熟悉时,可以用 “Hello, Franco here.” (你好,我是弗兰克。) 来介绍自己。

请人接听电话

- I'd like to speak to Miss Liu, please. 我想和刘女士讲话。
- Please connect me with Mr. White. 请帮我转接怀特先生。
- Hello, I'd like to see Mr. White for some business. 喂,你好,我找怀特先生有点儿事。

询问对方

- Yes, speaking. Who is this speaking? 是的,我就是。请问您是谁?
- Yes, this is she speaking! Who is that? 是的,请讲!您是哪位?
- Who is calling, please? 请问您是哪一位?

达人点拨

注意打电话时,询问对方的名字,不能用 “Who are you?”,而要用 “Who is that?”,而说自己的姓名时,也不用 “I am...” 或 “Here is...”,而要用 “This is...” 来表示自己是谁。

转接分机

- May I have extension nine-o-o-nine? 可以帮我转一下9009吗?
- Could you put me through to Sales Department, please? 能帮我转接销售部吗?
- Operator, please get me Bank of China, Beijing branch.
接线员,请给我接中国银行北京分行。

稍等

- One moment, please. 请稍等片刻。
- Wait for a minute, please. 请稍等。
- Hold on and I'll put you through. 稍候,我会帮您转过去。

要找的人不在或拨错电话

- Sorry, Mr. Wang has been assigned to our overseas branch.
对不起,王先生已经被调往海外的分公司了。
- His job is taken over by Mr. Li. Could I get you in contact with him?
李先生接替了他的工作。是否需要我给您转接?
- He quitted last week. 他上周辞职了。
- Sorry, wrong number. 对不起,您拨错号了。

留言和转达

- Can I leave a message, please? 请问我能留个言吗?
- Would you tell him that Maria Bird called? My number is 88668866.
请转告他玛利亚·伯德打过电话来,好吗?我的电话号码是 88668866。
- May /Can I take a message for him? 要我转告他吗?
- No, thank you. I will call him later. 不,谢谢了,我过会儿再打给他。

预约时间

- Could I meet Mr. White sometime this Friday?
请问这周五我能否与怀特先生见个面?
- I'd like to make an appointment with Mr. White.
我想跟怀特先生约个时间见面。
- Would you like to have lunch together at Hilton Hotel next Tuesday?
我们下周二在希尔顿酒店共进午餐怎么样?
- When is convenient for you? Would 2:00 p.m. tomorrow be all right?
你什么时候方便?明天下午两点可以吗?

接受/拒绝安排

- Hold on, please. Let me check my schedule...OK, as my schedule says, I will be free then.
请稍等,我看一下我的日程安排……哦,日程上表明我那时正好有空儿。
- Sorry, I've already made an appointment with another client.
对不起,我已经和另一个客户约好了。

更改约会

- There is something urgent. Could I postpone our appointment?
发生了一些急事儿。我俩的约会能不能延期?
- I'd like to cancel my appointment with Mr. White. 我想取消和怀特先生的约会。

时尚对白



电话预约（一）

A: Hello, ABC corporation. May I help you?

B: Yes, I'd like to speak to Mr. White.

A: Hold on, please. (A minute later) I'm sorry, but he is out of his office right now. May I take a message?

B: No, thanks. I'll call him later.

A: OK, thanks for calling.

A: 你好，ABC 公司，有什么需要帮忙的吗？

B: 嗯，我找怀特先生。

A: 请稍等。（过了一会儿）对不起，他不在办公室，要我转告吗？

B: 不用了，谢谢。我等会儿再打过去。

A: 好，感谢来电。

口语秘笈

公司职员在接电话的时候往往要先说自己的公司名或者办公室的名称，之后再说“May I help you?”（有什么能帮忙的吗？）这样既能让对方了解自己的所在地，借机宣传自己的公司，同时也给人留下非常礼貌而正规的印象。



电话预约（二）

A: Hello, is this John?

B: Yes, speaking.

A: Morning, John. I'm calling to see if you would like to have lunch at noon today.

B: Hold on, please. Let me check my schedule.

Oh, I'm sorry, today isn't very convenient for me.

A: Perhaps we can make it some other time.

B: That would be better.

A: OK, I will call you next week.

A: 喂，是约翰吗？

B: 是的，请讲。

A: 早上好，约翰，我打电话给你，是想知道今天一起吃顿午饭怎么样？

B: 请稍等，让我来看看我的日程安排。对不起，今天我不方便。

A: 那么我们可以改日再约。

B: 好啊。

A: 好的，我下周再电话联系你。

达人点拨

西方人往往都是按日程安排办事，他们的日程安排非常紧凑而有规律，所以，和他们打交道一定要遵循他们的办事规则和习惯，这样既能表现出对对方的尊重，也能获得对方的好感与信任。



电话预约 (三)

A: Hello, David Smith's office. May I help you?

B: Hello. This is Jessica. May I speak to Mr. Smith?

A: Speaking!

B: I'd like to discuss the new catalogue with you.

Would you like to have lunch together at Holiday Inn next Monday?

A: Let me check my schedule. Well ... I'm afraid I can't make Monday. I've got to go to Guangzhou for the trade fair. I won't be back until Wednesday.

B: What a pity. Is Thursday convenient for you?

A: Yeah, that would be fine. What time?

B: Will 11:30 a.m. be convenient for you?

A: Yeah, fine with me. Next Thursday at 11:30 a.m. at Holiday Inn. I'll look forward to it.

A: 你好, 大卫·史密斯办公室, 有什么需要帮忙的吗?

B: 你好, 我是杰西卡, 我想找史密斯先生。

A: 我就是, 请讲。

B: 我想跟你谈一下新产品目录的事。你下星期一可以和我在假日酒店共进午餐吗?

A: 让我查一下我的日程。嗯……恐怕星期一不行, 我得去广州参加广交会, 星期三才回来。

B: 太遗憾了。那星期四你有空儿吗?

A: 可以, 我有空儿。什么时间?

B: 中午 11 点半你方便吗?

A: 好的, 那下星期四中午 11 点半在假日酒店。我期盼着见到你。



口头预约

A: Wang, you've done very well on the production presentation. Congratulations!

B: Thank you.

A: So how about having dinner together at 5:00 p.m.?
My treat!

B: I'd love to, boss, but I am afraid I won't be free until 6:00 p.m. I have a last report to finish. Shall we make it 6:00 p.m.?

A: OK, that will be fine with me.

A: 小王, 产品推介会你做得不错, 祝贺你啊!

B: 谢谢。

A: 那我们今晚 5 点一起吃晚饭吧? 我请客!

B: 我乐意之至, 老板! 但是恐怕我得 6 点才能有空儿, 还有最后一个报告要完成。6 点怎么样?

A: 好的, 没问题。



确定见面时间、地点

A: Hello, may I speak to Mr. Brown?

B: I'm sorry. He is not available at the moment.
May I take a message?

A: 喂, 你好, 请找一下布朗先生。

B: 对不起, 他现在不在。我能代您转达吗?

A: Yes. Please tell him that Martha Kent has called.
I'm calling to confirm our lunch appointment tomorrow.

B: OK. Can you tell me when and where, please?

A: 11:30 a.m. at Hilton Hotel.

A: It's 11:30 a.m. at Hilton Hotel, right?

A: Yes, that's right.

B: OK. I will tell him as soon as he comes back.

A: Thank you very much! Goodbye!

B: Bye, Ms. Kent.

A: 好的。请告诉他玛莎·肯特打过电话来, 确认一下明天中午共进午餐的事宜。

B: 嗯, 请您告诉我一下时间和地点, 好吗?

A: 明天中午 11 点半在希尔顿酒店。

B: 是明天中午 11 点半在希尔顿酒店, 对吧?

A: 是的, 没错。

B: 好的, 他一回来我就告诉他。

A: 好, 谢谢你! 再见!

B: 再见, 肯特女士。

口语秘笈

在英文中, 对男士和女士的称呼是很有讲究的。通常 “Ms.” 指的是女士, 包括已婚的和未婚的; 而 “Miss” 指的也是女士, 通常指未婚的或女孩; “Mr.” 是对成年男人的称呼, 包括已婚的和未婚的; “Mrs.” 是 “夫人” 的意思, 是对已婚女性的称呼。



取消约会

A: Hello, may I speak to John Edison?

B: Yes, this is he speaking.

A: Hello, John. This is Martha Kent. I'm sorry, but

I have to cancel our lunch appointment tomorrow.

B: I'm sorry to hear that.

A: My boss assigned me to Shanghai for an important negotiation tomorrow, and I won't be back until next month.

B: No problem. We can make it sometime next month.

Have a nice trip!

A: Thank you!

A: 你好, 请问约翰·爱迪生在吗?

B: 在, 我就是。

A: 你好, 约翰。我是玛莎·肯特。

真抱歉, 不过我不得不取消我们明天午餐的约会。

B: 真遗憾。

A: 我老板派我明天到上海去参加一个重要的谈判, 我要到下个月才回来。

B: 没关系, 那我们下个月有时间再说吧。祝你旅途愉快!

A: 谢谢。

口语秘笈

通常在听到由于各种原因约会会被取消的时候，我们都会接上一句 “I'm sorry to hear that.”（真遗憾。）来表达自己的惋惜。而当听到他人要出差的时候，我们经常要友好地加上一句 “Have a nice trip!”（祝你旅途愉快！）来表达自己对对方的祝福。



因紧急事件预约

A: Hello, Mr. Bright. I am sorry for calling you so late, but it is really urgent.

B: Well, it doesn't matter. What's so urgent?

A: The deadline for the bid is October 31st. We only have one week left. I wonder if we can talk about it over lunch tomorrow.

B: Let me see. That's no problem. Shall we meet at noon tomorrow?

A: OK. Looking forward to seeing you.

B: See you then.

A: 布莱特先生，你好，很抱歉这么晚打扰你，但是事情很紧急。

B: 没关系，什么事儿这么紧急？

A: 投标时间截至10月31日，我们只剩一周的时间了，我想问问明天我们能不能边吃午餐边谈呢？

B: 让我看看。没问题，我们明天中午12点见吧？

A: 好，到时见。

B: 到时见。

口语秘笈

无论是在口语中还是书面信函中，“look forward to”（盼望）都是一个非常恰当的结束用语，既表达出我们对会面的盼望，也表现出说话人的礼貌。



赴约

A: Good morning, lady.

B: Good morning. My name is Maria Setten. I have an appointment with Mr. White.

A: Ah, yes. Your appointment is at 9:30. Can you wait a moment, please?

B: Yes, of course. Thanks.

A: 女士，上午好！

B: 上午好。我是玛莉亚·塞顿。我和怀特先生有个约会。

A: 是的。你的预约时间是9点30分。请稍等一下，好吗？

B: 好的，谢谢！

赴约时，应该早到几分钟，这时接待人员往往会礼貌地让来访人员稍等一会儿，先确认一下会面的确切时间，并亲切地让对方等待，如“Can you wait a moment, please?”（请稍等。）或“Please be seated. / Take a seat, please!”（请坐。）都会给人一种礼貌的感觉。



文化点滴

西方人的时间观念很强。他们遵守时间、珍惜时间，因而保证了谈判的高效率。因此与西方人谈判必须守时，办事必须高效。西方人喜欢一切井然有序，不喜欢与事先没有预约就突然闯来的“不速之客”去洽谈生意，外国商人或谈判代表总是注重预约晤谈。

何时何地以及谈多长时间都要事先约定。双方见面之后，稍做寒暄，就进入谈判正题。在西方，按已定好的日程行事成了人们的习惯，人们几乎凡事必预约。

预约方式：通常的预约方式是打电话。如果对方有意预约，会就见面时间和地点做出安排。如果对方回答：“I'm busy this week. Could you call again next week?”你第二周再打电话，对方仍说忙，也没有给出确切的见面日期，这表明他无意见你。如果你一再约对方，往往会打动对方。所以打电话再次联络对方，可能会得到满意的答复。

赴约与确认：一旦预约好了，就应按时赴约。不要早到，也不要迟到，这是交际的基本原则，是一种礼貌的体现。西方人有确认的习惯。如果提早一个月已经定好了，不妨在约会时间前一周加以确认；但如果是一周前约好的，就在见面前一两天确认。

取消预约：如果由于某些原因不能如期赴约，就要及时告知对方，以便对方有时间重新安排自己的计划。



在日常商务活动中，人们通常要组织或举办一些必要的社交活动以增进相互之间的了解，更好地促成、保持并加强彼此之间的联系与合作。而邀请他人参加这类商务社交活动，要特别讲究技巧，要注意自己的邀请方式，应根据相互之间的亲密程度，采用不同的邀请方式和用语。这样既不失礼，也避免了被人拒绝的尴尬境地。恰当地邀请，无论是直接的还是间接的，无论对方接受与否都会给人留下深刻的印象。因此，无论您是发出邀请，还是被人邀请，如何恰当地用词，如何欣然接受，如何委婉拒绝，都是我们在日常商务交往中应当掌握的。

词语宝典

invitation	邀请	budget	预算
farewell	告别	absolutely	当然
branch	分公司，分支机构	pick up	接（某人）
guide	向导，导游	feel like	想要
vice-president	副总裁	glee feast	庆功宴
sponsor	赞助	product release	产品发布会
contract	合同	product show	产品展示会
sightseeing	观光	opening ceremony	开业典礼
honor	荣幸	cut the ribbon	剪彩
traditional	传统的	place of interest	名胜古迹
schedule	日程安排	sea food	海鲜

经典句型

提出邀请（委婉）.....

- We would be very honored if you can come to the dinner tonight!
如果您能参加今晚的宴会，我们将感到十分荣幸。
- I am wondering if you'd like to come to our product release.

我不知道能否请你参加我们的产品发布会？

- Shall we go to the press conference together? 我们一起去新闻发布会好吗？
- Will you honour me by coming to the glee feast tonight?
请你赏光出席今晚的庆功宴，好吗？
- Would you come to our product release, please?
请来参加我们的产品发布会，好吗？
- I'm going to the new product show tonight. Would you like to come?
我今晚去参加新产品发布会，你愿意一块儿去吗？
- Would you do me the honour of dancing with me? 能赏光跳支舞吗？

达人点拨

一般说来，如果说话人提出邀请，同时对对方能否接受此项邀请的把握不大，或者当双方关系并不亲密时，最好以委婉的方式间接地提出自己的邀请，这样会避免自己遭遇尴尬，给自己留有余地。

提出邀请（直接）

- Come to the glee feast with me. 和我一起去参加庆功会吧。
- Have a cup of tea with me. 和我一起喝杯茶吧。
- Come and see us next time you're here. 下次再来看我们。
- Do join us for the party tonight. 请务必和我们一起参加今晚的聚会。
- Do come tonight. 今晚一定要来啊。

达人点拨

当说话人提出邀请时觉得对方接受的可能性较大，或者当双方非常熟悉的时候，采用很直接的方式提出自己的邀请是比较适当的，也能显示出彼此之间的坦诚与亲密关系。

接受邀请

- Yes, it's very kind of you. 好的，你太好了！
- OK. That's very kind /nice of you. 好的，你太好了！
- I'd like to very much. Thank you. 我很愿意，谢谢你。
- What a terrific idea! I'd really love to. 这个主意真棒，我很乐意去。
- I'd love to, thanks! 乐意之至，谢谢。
- I'd be glad /delighted to. 乐意之至。

拒绝邀请

- I'd love to. But I have to finish my marketing report tonight.
我很愿意来，但我今晚得完成营销报告。