

# Collins

柯林斯行业英语系列

英国资深商务英语培训专家倾心奉献

## 柯林斯职场英语

James Schofield (英) 著

日常商务英语：从轻松入门到应对自如



外语教学与研究出版社  
FOREIGN LANGUAGE TEACHING AND RESEARCH PRESS



附赠DVD光盘、  
CD光盘各一张

# Collins

柯林斯行业英语系列

## 柯林斯职场英语

James Schofield (英) 著 陈晶 译

外语教学与研究出版社

FOREIGN LANGUAGE TEACHING AND RESEARCH PRESS

北京 BEIJING

京权图字：01-2013-2855

© HarperCollins Publishers Ltd (2012)

© in the Mandarin Chinese material Foreign Language Teaching and Research Press (2013)

### 图书在版编目(CIP)数据

柯林斯职场英语 / (英) 斯科菲尔德 (Schofield, J.) 著 ; 陈晶译. —  
北京 : 外语教学与研究出版社, 2013.6  
(柯林斯行业英语系列)  
ISBN 978-7-5135-3278-5

I. ①柯… II. ①斯… ②陈… III. ①英语—自学参考资料  
IV. ①H31

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第140871号

出版人 蔡剑峰  
项目策划 刘旭  
责任编辑 刘爱春  
封面设计 李双双  
出版发行 外语教学与研究出版社  
社址 北京市西三环北路19号(100089)  
网址 <http://www.fltrp.com>  
印刷 北京利丰雅高长城印刷有限公司  
开本 880×1230 1/32  
印张 5  
版次 2013年7月第1版 2013年7月第1次印刷  
书号 ISBN 978-7-5135-3278-5  
定价 29.00元

购书咨询: (010)88819929 电子邮箱: [club@fltrp.com](mailto:club@fltrp.com)  
如有印刷、装订质量问题, 请与出版社联系  
联系电话: (010)61207896 电子邮箱: [zhijian@fltrp.com](mailto:zhijian@fltrp.com)  
制售盗版必究 举报查实奖励  
版权保护办公室举报电话: (010)88817519  
物料号: 232780001

# Contents 目录

---

## Meeting for the first time 初次见面

- |   |                                      |    |
|---|--------------------------------------|----|
| 1 | At reception 在前台接待处                  | 6  |
| 2 | Company visitors 公司访客                | 10 |
| 3 | What do you do? 你做什么工作?              | 14 |
| 4 | Making visitors feel welcome 热情招待来访者 | 18 |
| 5 | Small talk 闲谈                        | 22 |
| 6 | Introductions 介绍引见                   | 26 |

## Emails 电子邮件

- |    |  |    |
|----|--|----|
| 7  | An enquiry by email 电子邮件咨询             | 30 |
| 8  | A reply to an enquiry 回复咨询             | 34 |
| 9  | A follow-up email 跟进的电子邮件              | 38 |
| 10 | A reply to a follow-up email 跟进电子邮件的回复 | 42 |
| 11 | Invitations 邀请                         | 46 |
| 12 | Replies to invitations 回复邀请            | 50 |

## Telephoning 接打电话

- |    |                              |    |
|----|------------------------------|----|
| 13 | Incoming calls 来电            | 54 |
| 14 | Outgoing calls 去电            | 58 |
| 15 | When things go wrong 出现问题时   | 62 |
| 16 | Telephone messages 电话留言      | 66 |
| 17 | Conference arrangements 会议安排 | 70 |
| 18 | Travel plans 出差计划            | 74 |

## Meeting again 再次见面

19	<b>Welcome back</b> 欢迎回来	78
20	<b>Plans</b> 计划	82
21	<b>A change of plan</b> 计划变更	86
22	<b>How was your visit?</b> 此行感觉如何?	90
23	<b>What can I do for you?</b> 我能为您做什么?	94
24	<b>Goodbye</b> 再见	98

## Resource bank 资源库

	<b>Answer key / Audio script</b> 参考答案 / 录音脚本	102
	<b>Key phrases for speaking</b> 重要会话用语	128
	<b>Key phrases for writing</b> 重要写作用语	132
	<b>How to address an envelope</b> 信封的书写格式	136
	<b>Email signatures / Out-of-office messages</b> 电子邮件签名 / 外出留言	137
	<b>Model schedule</b> 日程安排表模板	138
	<b>Model minutes</b> 会议记录模板	139
	<b>Key words</b> 重要词汇	140
	<b>Grammar reference</b> 语法参考	148
	<b>Useful abbreviations</b> 实用缩略语	155
	<b>How do I say ...? ...怎么</b> 说?	156
	<b>On the phone – useful phrases</b> 电话常用语	158

# Collins

柯林斯行业英语系列

## 柯林斯职场英语

James Schofield (英) 著 陈晶 译

外语教学与研究出版社

FOREIGN LANGUAGE TEACHING AND RESEARCH PRESS

北京 BEIJING

京权图字：01-2013-2855

© HarperCollins Publishers Ltd (2012)

© in the Mandarin Chinese material Foreign Language Teaching and Research Press (2013)

### 图书在版编目(CIP)数据

柯林斯职场英语 / (英) 斯科菲尔德 (Schofield, J.) 著 ; 陈晶译. —  
北京 : 外语教学与研究出版社, 2013.6

(柯林斯行业英语系列)

ISBN 978-7-5135-3278-5

I. ①柯… II. ①斯… ②陈… III. ①英语—自学参考资料  
IV. ①H31

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第140871号

出版人 蔡剑峰  
项目策划 刘旭  
责任编辑 刘爱春  
封面设计 李双双  
出版发行 外语教学与研究出版社  
社址 北京市西三环北路19号(100089)  
网址 <http://www.fltrp.com>  
印刷 北京利丰雅高长城印刷有限公司  
开本 880×1230 1/32  
印张 5  
版次 2013年7月第1版 2013年7月第1次印刷  
书号 ISBN 978-7-5135-3278-5  
定价 29.00元

购书咨询: (010)88819929 电子邮箱: [club@fltrp.com](mailto:club@fltrp.com)

如有印刷、装订质量问题, 请与出版社联系

联系电话: (010)61207896 电子邮箱: [zhijian@fltrp.com](mailto:zhijian@fltrp.com)

制售盗版必究 举报查实奖励

版权保护办公室举报电话: (010)88817519

物料号: 232780001

# Introduction 前言

---

欢迎使用《柯林斯职场英语》。

本书为你提供了丰富实用的日常工作英语，可以让你在与访客、客户及同事用英语交流时，得心应手。

本书共 24 个单元，分成 4 个模块：初次见面、电子邮件、接打电话和再次见面。

每个单元一开始会有一篇堪称典范的对话或电子邮件，其中包含了关键的语言表达，供学习者读、看或听。接着是一些活动练习，其中包括了会话练习，帮助学习者扎实掌握这些语言表达。书后附有练习答案。

本书配有一张 DVD 和一张 CD。其中，DVD 里面是第 1—6 单元及第 19—24 单元的录像视频。

看到  这个符号时，请看录像。看到  这个符号时，请听录音。

建议学习者每个单元用 45—60 分钟来学习。

另外，书的最后附有非常实用的职场英语内容资源库，可供大家在日常工作中参考使用。

使用本书学习的过程中，你可能会在一些词后遇到以下标记：

[UK]: [英] 表示在英式英语中更常用

[US]: [美] 表示在美式英语中更常用

希望学习本书的过程是一种愉快的体验。祝大家事业一帆风顺！



# Contents 目录

---

## Meeting for the first time 初次见面

- |   |                                      |    |
|---|--------------------------------------|----|
| 1 | At reception 在前台接待处                  | 6  |
| 2 | Company visitors 公司访客                | 10 |
| 3 | What do you do? 你做什么工作?              | 14 |
| 4 | Making visitors feel welcome 热情招待来访者 | 18 |
| 5 | Small talk 闲谈                        | 22 |
| 6 | Introductions 介绍引见                   | 26 |

## Emails 电子邮件

- |    |  |    |
|----|--|----|
| 7  | An enquiry by email 电子邮件咨询             | 30 |
| 8  | A reply to an enquiry 回复咨询             | 34 |
| 9  | A follow-up email 跟进的电子邮件              | 38 |
| 10 | A reply to a follow-up email 跟进电子邮件的回复 | 42 |
| 11 | Invitations 邀请                         | 46 |
| 12 | Replies to invitations 回复邀请            | 50 |

## Telephoning 接打电话

- |    |                              |    |
|----|------------------------------|----|
| 13 | Incoming calls 来电            | 54 |
| 14 | Outgoing calls 去电            | 58 |
| 15 | When things go wrong 出现问题时   | 62 |
| 16 | Telephone messages 电话留言      | 66 |
| 17 | Conference arrangements 会议安排 | 70 |
| 18 | Travel plans 出差计划            | 74 |

## Meeting again 再次见面

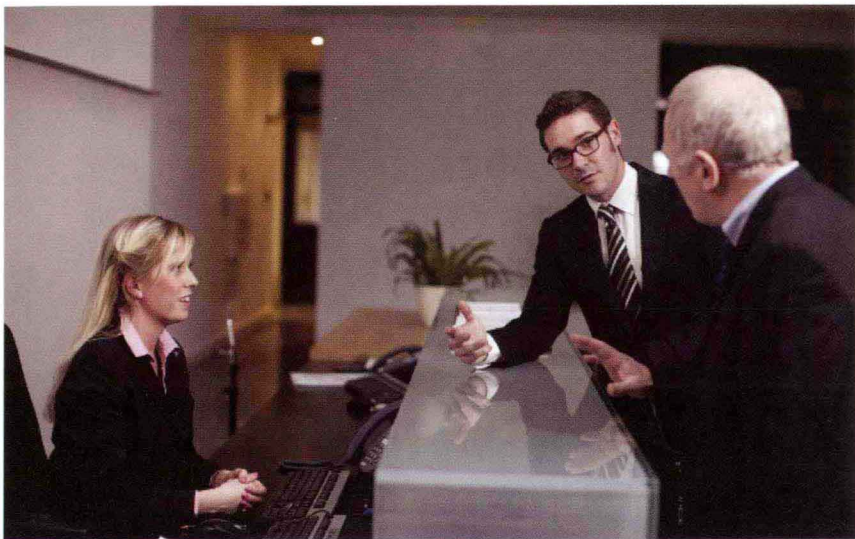
19	<b>Welcome back</b> 欢迎回来	78
20	<b>Plans</b> 计划	82
21	<b>A change of plan</b> 计划变更	86
22	<b>How was your visit?</b> 此行感觉如何?	90
23	<b>What can I do for you?</b> 我能为您做什么?	94
24	<b>Goodbye</b> 再见	98

## Resource bank 资源库

	<b>Answer key / Audio script</b> 参考答案 / 录音脚本	102
	<b>Key phrases for speaking</b> 重要会话用语	128
	<b>Key phrases for writing</b> 重要写作用语	132
	<b>How to address an envelope</b> 信封的书写格式	136
	<b>Email signatures / Out-of-office messages</b> 电子邮件签名 / 外出留言	137
	<b>Model schedule</b> 日程安排表模板	138
	<b>Model minutes</b> 会议记录模板	139
	<b>Key words</b> 重要词汇	140
	<b>Grammar reference</b> 语法参考	148
	<b>Useful abbreviations</b> 实用缩略语	155
	<b>How do I say ...?</b> ……怎么说?	156
	<b>On the phone – useful phrases</b> 电话常用语	158

# 1 At reception 在前台接待处

Greeting visitors | Asking somebody's name | Completing a form  
问候客人 | 询问姓名 | 填写表格



## Conversation 对话



1 萨莉·史密斯是伦敦洛伊斯工程公司的前台接待员。今天约翰·卡特和保罗·罗杰斯来该公司拜访。阅读他们的对话并观看录像。他们想要见谁？

Sally **Good morning, how can I help you?**

John Good morning. We're here to see Diane Kennedy at 10 o'clock.

Sally **Can I have your names, please?**

John Yes, it's John Carter and Paul Rogers from Australian Power Utilities. Here's my business card.

Sally Thank you. **I'll just call Ms Kennedy.**

Paul Thank you.

Sally And **can you complete these security forms, please?**

Paul Of course. Excuse me, can I have a pen?

Sally Here you are. Diane? I have Mr Rogers and Mr Carter in reception for you. Right. Thank you.

Sally Thank you. **Please could you wear these visitors' badges? Someone will come down to get you in a moment. Please have a seat.**

Paul Thanks.

John OK.

**Did you know? 你知道吗?**

英语日常会话中，我们不用 24 小时制计时。如果想明确是上午还是下午，我们通常用 am 或 pm，也可以说 in the morning 或 in the afternoon/evening。

**Understanding 理解练习**

DVD

2 再看一遍录像。判断下列句子是正确的 (T) 还是错误的 (F)。

- 1 John and Paul work at Lowis Engineering. T / F
- 2 Diane knows John and Paul are coming to see her. T / F
- 3 John and Paul will have to wear badges. T / F
- 4 John and Paul will have to wait a long time for Diane. T / F

**Key phrases 重要表达法****Dealing with visitors at reception 在前台接待访客**

<i>Good morning / afternoon / evening, ...</i>	<i>Please could you wear this badge / these badges?</i>
<i>How can I help you?</i>	<i>Someone will come down to get you.</i>
<i>Can I have your name(s), please?</i>	<i>Please have a seat.</i>
<i>I'll just call Ms ...</i>	
<i>Can you complete this form / these forms, please?</i>	

**Practice 实践演练**

3 将下列单词重新排列，组成句子。

- 1 evening, Good help I can how you  
\_\_\_\_\_?
- 2 I Can names, your please have  
\_\_\_\_\_?
- 3 Please you these complete could forms  
\_\_\_\_\_?
- 4 will get come Someone down to you  
\_\_\_\_\_.
- 5 seat Please a have  
\_\_\_\_\_.

4 请把左边的问题与右边的回答对应起来。

**Receptionist 前台接待员**

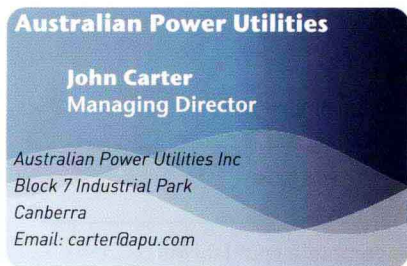
- 1 Good afternoon. How can I help you?
- 2 Could you wear this badge, please?
- 3 Can I have your name, please?
- 4 Please can you complete this form?

**Visitor 来访者**

- A Ali Khan.
- B I'm here to see Diane Kennedy.
- C Can you give me a pen?
- D Of course.

5 下面是约翰·卡特的名片，请把详细信息填入访客登记表。

<b>Lewis Engineering – Visitor Form</b>	
Surname / Last name	_____
First / Given name	_____
Company address	_____
Email	_____
Visiting	_____
Time in	_____ 9.30 _____
Time out	_____
Signature	<u>John Carter</u>



6 用自己的信息填写一张访客登记表。

## Language tip 语言小提示

## Telling the time 时间的说法:

9点可以说 nine o'clock 或 nine am。


11.15可以说 a quarter past / after (美) eleven 或 eleven fifteen (am)。

14.30可以说 half past two 或 two thirty (pm)。

19.45可以说 a quarter to eight 或 seven forty-five (pm)。



## Speaking 会话练习

- 01-02 CD  7 你正在洛伊斯工程公司的前台接待处当班，这时一位访客到了。根据提示接待来访者。播放第01段录音并在听到“哔”的一声后开始会话。对话由你开始。然后听第02段录音，和你的会话进行比较。

**You** *Good morning madam, can I help you?*

**Guest** Yes, I have an appointment with Diane Kennedy for 11 o'clock.

**You** *(Ask her name.)*

**Guest** Jane Taylor from Taylor and Curtiss Consultants.

**You** *(Ask her to complete a security form.)*

**Guest** Can you give me a pen?

**You** *(Offer a pen.)*

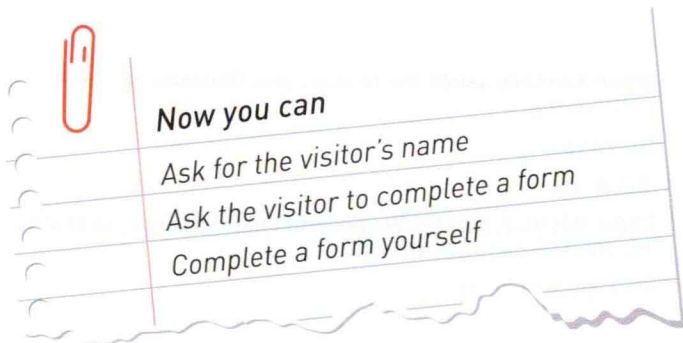
**Guest** Thanks.

**You** *(Ask her to wear a visitor badge.)*

**Guest** Of course.

**You** *(Ask her to have a seat and say someone will come to get her.)*

**Guest** Good! Thanks for your help!



## 2 Company visitors 公司访客

Welcoming visitors to a company | Introducing yourself | Taking visitors to a meeting  
接待公司访客 | 自我介绍 | 带来访者去会议室



### Conversation 对话



1 在洛伊斯工程公司工作的贾丝明·古德曼是黛安娜·肯尼迪的私人助理。她来到前台接待来访者。阅读他们的对话并观看录像。是谁让贾丝明去接待客人的？

Jasmine **Excuse me, are you** John Carter and Paul Rogers?

John Yes, we are. **I'm** John Carter and **this is** my colleague, Paul Rogers.

Jasmine Hello, I'm Jasmine Goodman.

Paul Hi.

John Hi.

Jasmine **Diane Kennedy asked me to meet you. Welcome to** Lowis Engineering.

Paul Thank you.

John Thank you.

Jasmine **Come this way, please. We need to take the lift or, as you'd say, the elevator to the 3rd floor.**

Paul It's a great building.

Jasmine Yes, it is. It's a nice place to work.

**Did you know? 你知道吗?**

电梯在美式英语中用 elevator, 在英式英语中用 lift。美式英语中大楼的第一层是 first floor, 英式英语中是 ground floor。

**Understanding 理解练习**

2 再看一遍录像, 用 yes 或 no 回答问题。

- 1 Do John and Paul know Jasmine already?
- 2 Does Jasmine work at Lowis Engineering?
- 3 Do they need to take the lift?
- 4 Does Jasmine like where she works?

**Key phrases 重要表达法****Meeting company guests 接待公司客人**

<i>Excuse me, are you ... ?</i>	<i>Come this way, please.</i>
<i>I'm ... / this is ... .</i>	<i>We need to take the lift / elevator / stairs to the 3rd floor.</i>
<i>Diane Kennedy asked me to meet you.</i>	
<i>Welcome to ... .</i>	

**Practice 实践演练**

3 将下面句子的左右两部分连起来。

- |                    |                                     |
|--------------------|-------------------------------------|
| 1 Excuse me,       | A to our company.                   |
| 2 I'm Paul and     | B take the stairs to the 1st floor. |
| 3 Ms Kennedy asked | C are you Paul Rogers?              |
| 4 Come this way,   | D this is John.                     |
| 5 Welcome          | E me to meet you.                   |
| 6 We need to       | F please.                           |





4 将下列单词重新排列，组成句子。

1 is my this John Carter I'm and colleague, Rogers Paul

\_\_\_\_\_.

2 floor We to take need the to lift the 3rd

\_\_\_\_\_.

3 Carter me, Excuse are Mr you

\_\_\_\_\_?

4 way, Come this please

\_\_\_\_\_.

5 Carter me asked Mr meet to you.

\_\_\_\_\_.



5 贾丝明·古德曼正在前台接待另一位访客。补全句子。然后听第03段录音核对答案。

**Jasmine** (1) \_\_\_\_\_ me, (2) \_\_\_\_\_ you Ms Ringwood?

**Guest** Yes, that's right.

**Jasmine** I'm Jasmine Goodman. Diane Kennedy (3) \_\_\_\_\_ me to meet you.

**Guest** Oh, hello Jasmine.

**Jasmine** (4) \_\_\_\_\_ to Lowis Engineering.

**Guest** Thank you!

**Jasmine** This way, please. We (5) \_\_\_\_\_ to take the lift to the 3rd floor.

**Guest** OK.