

BUSINESS ENGLISH



《商务英语口语通关宝典》，让您实现从菜鸟到精英的完美蜕变！

商务英语口语 通关宝典



主 编 \ 刘文宇 王慧莉

1200个商务短语 精准掌握商务核心词汇
1000个经典句型 商务交流中一句顶万句
200个商务对话 深度剖析商务会话精髓
超长外教录音 360° 立体掌握纯美发音



大连理工大学出版社



BUSINESS ENGLISH

商务英语口语 通关宝典

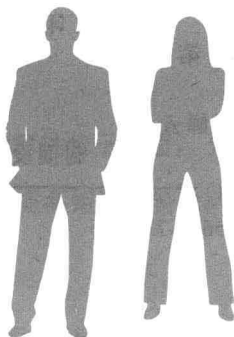
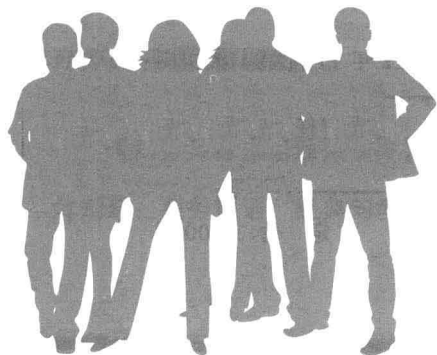
主 编 刘文字 王慧莉

副主编 侯 艳 曹 硕 李 强 邱 进

编 者 (按照姓氏首字母的顺序排列)

李 晶 马 莉 马立兵 潘 琪 隋丹妮 王国鹏 王玉翠

严苡丹 张玉婷



大连理工大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务英语口语通关宝典 / 刘文字, 王慧莉主编. —
大连: 大连理工大学出版社, 2012. 11

ISBN 978-7-5611-7387-9

I. ①商… II. ①刘… ②王… III. ①商务—英语—
口语 IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 248562 号

大连理工大学出版社出版

地址: 大连市软件园路 80 号 邮政编码: 116023

发行: 0411-84708842 邮购: 0411-84703636 传真: 0411-84701466

E-mail: dutp@dutp.cn

URL: <http://www.dutp.cn>

辽宁星海彩色印刷有限公司印刷

大连理工大学出版社发行

幅面尺寸: 168mm × 235mm 印张: 20.25 字数: 480 千字

印数: 1~5000

2012 年 11 月第 1 版

2012 年 11 月第 1 次印刷

责任编辑: 张婵云

责任校对: 高盈盈

封面设计: 王付青

ISBN 978-7-5611-7387-9

定 价: 36.00 元

随着国际间的商务活动更加频繁，商务英语进入了一个全新的发展阶段。它不仅是我国目前从事或即将从事涉外商务人员提高实际运用能力必不可少的技能，更是商务工作人员在这个全球化的高科技时代中商务竞争能力、外贸业务素质和英语交流水平的重要体现。基于这一迫切需要，作者编写了此书。

本书旨在培养从事全球范围内商务活动所必需的语言技能，力求为读者提供一部语言规范、覆盖面广、交际性强、实用性强、时代气息浓厚的《商务英语口语通关宝典》，向读者展示学习商务英语的新天地。

《商务英语口语通关宝典》力求涵盖商务英语的各个方面，分为两部分。第一部分主要围绕“商务情景”而发生的口语交流而展开，包括十个单元，分别是：建立联系、与客户见面、宴会宴请、商务谈判、商务会议、商务旅行、商务休闲、进出口业务、合资合作及日常事务。第二部分主要围绕“企业经营管理”而发生的口语交流而展开，包括十个单元，分别是：创建企业、公司简介、企业战略、商务沟通、人力资源、市场营销、生产运营、公司金融、电子商务及组织文化。本书是一本当之无愧的商务英语口语情景大全。

《商务英语口语通关宝典》每个单元包括若干方面，分成三个部分。分别是：商务短语、经典句型、对话。“商务短语”给出的是与本主题相

关的固定词组与表达；“经典句型”提供的是与本主题相关的经典句子；“对话”则是几个与主题相关的情景对话。

本书编者多年从事各个层次的商务英语教学，具有丰富的商务英语教学经验。希望读者通过该书的学习，在提高英语水平的同时，能够丰富自身的商务知识。

由于编者知识面及水平有限，疏漏之处在所难免，恳请各位专家、同行和广大读者不吝赐教。

编者

2012年11月

第一部分 商务情景

一. 建立联系 2

二. 与客户见面 7

- 01 抵达机场 7
- 02 自我介绍与介绍他人 9
- 03 初到公司 13
- 04 安排约会 16
- 05 取消约会 18
- 06 告别 20

三. 宴会、宴请 23

- 01 宴会邀请 23
- 02 用餐 25

四. 商务谈判 30

- 01 委托代理谈判 30
- 02 招标谈判 35
- 03 贸易谈判 38
- 04 解决投诉的谈判 43
- 05 讨价还价谈判 48

五. 商务会议 53

- 01 策划会议与执行任务 53
- 02 工作总结会 57

六. 商务旅行 61

- 01 预订宾馆 61
- 02 取消宾馆预订 64
- 03 登记入住 66
- 04 结账离店 70
- 05 预订机票 72

- 06 确认航班 76
- 07 办理登机手续 77
- 08 入境 80
- 09 过海关 83

七. 商务休闲 86

- 01 观光 86
- 02 城市介绍 89

八. 进出口业务 94

- 01 询价 94
- 02 报价 97
- 03 包装 99
- 04 价格 102
- 05 支付条件 105
- 06 保险 110

九. 合资合作 113

- 01 代理 113
- 02 兼并与收购 118
- 03 投资合作 120
- 04 贸易合作 123

十. 日常事务 127

- 01 安排会议 127
- 02 客户预约 130
- 03 谈论工作 132
- 04 接待来访 135
- 05 产品介绍 137
- 06 处理投诉 140
- 07 下订单 143

第二部分 企业经营管理

十一. 创建企业 147

- 01 公司类型 147
- 02 商务计划 152
- 03 特许经营 155

十二. 公司简介 159

- 01 组织结构 159
- 02 参观厂房 163
- 03 公司介绍 167
- 04 部门介绍 171

十三. 企业战略 175

- 01 公司责任 175
- 02 商务环境 181
- 03 商业间谍 184
- 04 工作安全 187

十四. 商务沟通 192

- 01 展销会 192
- 02 广告 196
- 03 商业媒体 200
- 04 上下级沟通 203

十五. 人力资源 206

- 01 人员招聘 206
- 02 领导素质 212
- 03 评价老板 217
- 04 招聘方式 220

十六. 市场营销 226

- 01 市场调查 226
- 02 营销战略 230
- 03 产品介绍 235
- 04 客户服务 239
- 05 质量控制 242
- 07 逾期付款 246

十七. 生产运营 250

- 01 公司采购 250
- 02 生产过程描述 253
- 03 包装与运输 257

十八. 公司金融 262

- 01 预算与财务管理 262
- 02 财务报表 265
- 03 审计 269
- 04 信贷控制 273
- 05 国际支付 278

十九. 电子商务 285

- 01 信息技术 285
- 02 网上业务 288
- 03 网站 295

二十. 组织文化 299

- 01 管理风格 299
- 02 激励员工 303
- 03 公司价值观 308
- 04 公司文化 315



第一部分

商务情景

一 建立联系

商务短语

- | | |
|-------------------------------------------------|---------------------------------|
| 1. bright prospects 良好前景 | 10. place an order 下订单 |
| 2. start a business relationship with 与……建立业务关系 | 11. a good market 销路好 |
| 3. coincide with 与……一致 | 12. prime quality 优质 |
| 4. financial position 财政状况 | 13. give much thought to 给予充分考虑 |
| 5. credit standing 信用地位 | 14. be guaranteed to 保证 |
| 6. trade reputation 贸易信誉 | 15. conform to 符合 |
| 7. closest cooperation 密切合作 | 16. to the taste 符合口味, 符合要求 |
| 8. develop trade with 与……展开贸易往来 | 17. work out a deal 谈生意, 谈成一笔生意 |
| 9. export to 出口 | 18. take an order 接受订单 |

经典句型

1. I wish to start a business relationship with you.
我希望能和你们建立业务关系。
2. Your desire happens to coincide with ours.
您的愿望和我们的完全一致。
3. Regarding our financial position, credit standing and trade reputation, please refer to our bank or to our local chamber of commerce.
关于我们的财政状况、信用地位和贸易信誉, 请向我们的开户银行或当地商会了解。
4. The purpose of my coming here is to do business with you.
我来这儿是想和你们开展业务往来。
5. I can assure you of our best intentions and closest cooperation.
请放心, 我们一定会竭尽全力与你们合作的。
6. We're always willing to develop trade with friends from all over the world.
我们一向愿意和世界各国的朋友开展贸易往来。

7. The quality of ours is as good as that of many other suppliers, while our prices are not as high as theirs.

我们的产品质量与其他供应商的一样好，而我们的价格却不像他们的那样高。

8. Our governmental restrictions have been getting more and more tight, so we are not allowed to import any polluted foods.

我国政府的限制越来越严格，受污染的食品一概严禁进口。

9. You can rest assured. Our foodstuffs are guaranteed to conform to the WHO and ISO standards.

您可以完全放心。我们的食品保证符合世界卫生组织和国际标准化组织颁布的标准。

10. They're met with great favor overseas and are always in great demand.

它们深受海外朋友的喜欢，需求量一直很大

1
对话

(A=Mr. Dong B=Mr. Gatty)

(甲 = 董先生 乙 = 盖蒂先生)

A: Here is our sample room.

甲：这是我们的样品室。

B: You certainly have got a large collection of sample foodstuffs here.

乙：你们在这里陈列了一大批食品样品。

A: Yes. We are exporting a wide range of foodstuffs to many countries. And the demand is becoming greater and greater.

甲：是的。我们向许多国家出口不同种类的食品，而且需求越来越大。

B: So it is. Though we haven't done business with you, as you know, your foodstuffs exports to our country have considerably increased during the last few years. It appears that Chinese foodstuffs are very attractive.

乙：的确。您知道，过去我们之间并没有业务往来。但是最近几年里，你们向我国出口的食品大量增加。这表明中国食品非常有吸引力。

A: You said it. The quality of ours is as good as that of many other suppliers, while our prices are not as high as theirs. By the way, which items are you interested in?

甲：确实如此。我们的产品质量与其他供应商的一样好，而价格却不像他们的那样高。顺便问一下，您对哪类产品感兴趣？

B: Canned goods are of special interest to me, particularly the canned fruit and meat. As your canned fruit is among the most popular ones in our market, I'm going to place an order in a day or two.

乙：我对罐头食品，尤其对水果罐头和肉罐头情有独钟。因为你们的水果罐头在我国市场上最畅销，我想一两天之内就下订单。

A: Good. How about our canned meat?

B: I think it will also find a good market in our country. Will you show me some samples?

A: Yes, you are welcome to have a try. Here it is. Ours is of prime quality.

B: Oh, it's delicious. Mm ... I'm not sure about the pesticide residues in your foodstuffs, though, I'm sure, you must have given much thought to it. But you know, our governmental restrictions have been getting more and more tight, so we are not allowed to import any polluted goods.

A: You can rest assured. Our foodstuffs are guaranteed to conform to the WHO and ISO standards.

B: Ah, very nice indeed. But I am not sure whether they are to the taste of our people. What would you say if I take some samples home before I make a decision?

A: That's all right.

甲: 好的。那么肉罐头呢?

乙: 我想它们在我国销路也会很不错的。您能让我看一下样品吗?

甲: 欢迎您来品尝。给, 我们的产品质量是最上乘的。

乙: 哦, 好吃极了。嗯……我不太清楚你们食品中有没有残留的农药, 但是我相信你们一定已经充分考虑这一点了。您知道, 我国政府的限制越来越严格, 受污染的食品一概严禁进口。

甲: 您可以完全放心。我们的食品保证符合世界卫生组织和国际标准化组织颁布的标准。

乙: 啊, 确实非常好。但是我不能确定它们是否符合我国人民的口味。在我做出决定之前, 我能带走一些样品吗?

甲: 可以。

2

对话

(A=Zhang B=Oliver)

A: Would you like to have a look at our showroom, Mr. Oliver?

B: I'd love to.

A: This way, please.

B: Thank you. How beautiful!

A: Where shall we start?

B: It would take hours if I really look at everything.

(甲 = 张先生 乙 = 奥立佛)

甲: 奥立佛先生, 请参观一下我们的样品陈列室吧。

乙: 好的。

甲: 这边请。

乙: 谢谢。真漂亮啊!

甲: 我们从哪儿开始参观呢?

乙: 如果全部参观的话, 那得需要好几个小时。

A: You may only be interested in some of the items. Let's look at them.

B: Good idea! I can have just a glance at the rest.

A: By the way, Mr. Oliver, how long have you been in this business?

B: I've been in textiles for more than 20 years, but the company has been in business since 1935.

A: No wonder you're so experienced.

B: Textile business has become more difficult since the competition grew.

A: That's true.

B: Do you have a catalogue or something that tells me about your company?

A: Yes. I'll get you some later.

B: Thanks. When can we work out a deal?

A: Would tomorrow be convenient?

B: Yes, that'll be fine.

甲：您可能对某些产品感兴趣。我们就先看那些吧！

乙：好主意！剩下的部分我粗略地看一下就可以了。

甲：对了，奥立佛先生，您从事这个行业多长时间了？

乙：我搞纺织品已经 20 多年了，但我们在 1935 年就开始营运了。

甲：怪不得您这么有经验。

乙：随着竞争的加剧，纺织品贸易越来越难做了。

甲：确实如此。

乙：你们有没有介绍贵公司情况的小册子或类似的东西？

甲：有。我一会儿就拿给您。

乙：谢谢。我们什么时候谈生意？

甲：明天可以吗？

乙：行，明天可以。

3

对话

A: I had a look yesterday. I found some of the exhibits fine in quality and beautiful in design. The exhibition has successfully displayed to me what your corporation handles. I've gone over the catalogue and the pamphlets. I'm interested in your silk blouses.

B: Our silks are known for their good quality. They are one of our traditional exports. Silk blouses are brightly colored and beautifully designed. They're popular with the overseas and are always in great demand.

甲：我昨天看了一下，发现一些展品的质量不错，设计也漂亮。展览成功地向我展示了你们公司的产品，我已经看到了你们的目录说明，我对女式丝绸衬衫很感兴趣。

乙：我们的丝绸以质量好而出名，它们是我们传统的出口商品之一。丝绸女衫颜色明艳，样式漂亮。它们深受海外朋友的喜欢，需求量一直很大。

- A: Yes. Some of them are the latest styles. Now I feel like that we can do a lot of trade on this line. We wish to establish relations with you. 甲: 是的, 其中一些是最新款式, 现在我感觉我们可以在这方面做不少贸易, 我们希望与贵方建立关系。
- B: Your desire coincides with ours. We always trade with foreign countries on the basis of equality and mutual benefit. Establishing business relations between us will be to our mutual benefit. There's no doubt that it will bring about benefit for both of us. 乙: 你们的愿望同我们的一样, 我们一直和海外各国在平等互利的基础上开展贸易。我们双方建立业务关系是互利的, 我相信这会给我们双方带来利益。
- A: That sounds great. I'll send a fax. As soon as I receive the definite index, I'll give you a specific answer. 甲: 听起来不错, 我会发一份传真。我一收到明确的指标就会给你具体的答复。
- B: We'll then make an offer as soon as possible. I hope more and more business will be put through between us. 乙: 那时我们会尽快报价, 希望我们能大量开展业务。
- A: Yes, me too. I hope everything would be smooth. 甲: 是的, 我也希望如此, 希望一切进展顺利。



二 与客户见面

01 抵达机场

Meeting at the Airport

 商务短语

- | | |
|-----------------------|-----------------------------------|
| 1. sales manager 销售经理 | 7. be tied up 有事, 忙碌 |
| 2. pick up 接(机) | 8. be eager to 想做…… |
| 3. get airsick 晕机 | 9. send regards 致意 |
| 4. check in 登记 | 10. not big on formalities 不拘泥于礼节 |
| 5. parking lot 停车场 | 11. informal dinner 便饭 |
| 6. show around 到处转转 | 12. set up an appointment 安排约会 |

 经典句型

1. I'm glad to meet you at the airport.
很高兴能在机场见到您。
2. Did you have a good flight?
您旅途愉快吗?
3. Not bad. There was a dense fog in London so the flight was delayed for several hours.
还好。由于伦敦大雾导致航班延误了几个小时候。
4. How long did the flight take?
飞机飞了多长时间?
5. So you need a good rest after such a long flight. We won't stand in your way.
长途旅行后您需要好好休息一下。我们就不占用您的时间了。
6. Thank you for saying so. Oh, let me help you with your baggage.
谢谢您这么说。哦, 让我来帮您拿行李吧。
7. I hope I will be able to show you around. I'm sure you'll be impressed.
我希望能有这个荣幸带您到处转转, 您一定会留下深刻印象。

8. Mr. Lin asked me to come and meet you, because he was unexpectedly tied up this morning. He is very eager to meet you, and send his warmest regards.

林先生要我来接您，因为他今早突然有事无法分身。他非常想见您，要我先代他向您致意。

9. This one was uneventful, except for a little turbulence here and there.

除了不时有气流不稳之外，一路都很顺利。

10. Would you like an informal dinner with us tonight? Mr. Lin asked me to inquire.

林先生要我问一声。您愿意今晚和我们一起吃顿便饭吗？

11. It's very nice of him, but truthfully I'd rather just spend a quiet evening in the hotel getting ready for tomorrow's appointment.

他太客气了！不过我倒想静静地在饭店休息一晚，准备明天的会谈。

1
对话

A: Excuse me! Are you Mr. Johnson?

甲：打扰了，您是约翰逊先生吗？

B: Yes, that's right.

乙：是的，我是。

A: How do you do? Mr. Johnson, my name is Tom Lee, sales manager of ABC company.

甲：您好，约翰逊先生，我是汤姆·李，ABC公司的销售经理。

B: How do you do? Mr. Lee, glad to meet you.

乙：您好，李先生，很高兴认识您。

A: Me too, I came to pick you up to your hotel.

甲：我也是，我来接您去您的饭店。

B: Thank you, you are very kind.

乙：谢谢，您真好。

A: How was your trip?

甲：您旅途还好吗？

B: Not very good, I got airsick.

乙：不太好，我晕机。

A: Do you feel better now?

甲：您现在感觉好一点儿了吗？

B: Yes, but I feel very tired, because it was a very long trip.

乙：是的，但是我感觉很累，因为飞行时间很长。

A: Let's go. Let's get you checked in at the hotel.

甲：我们走吧，带您到饭店办理入住手续吧。

B: OK, thank you.

乙：好的，谢谢。

A: Let me help you with your luggage.

甲：我帮您拿行李。

B: It's alright. Thank you. I can handle by myself.

乙：不用，谢谢，我自己可以处理。

A: This way, please. My car is outside.

甲：这边请，我的车在外面。

B: OK. Let's go.

乙：好的，走吧。

A: Please wait for me here, I am going to the parking lot to drive my car.

甲：请在这儿等我，我去停车场开车。

B: OK, no problem.

乙：好的，没问题。

A: Let's go to the parking lot directly, because it is not convenient here.

甲：我们直接到停车场去吧，因为这儿不好停车。

B: Of course, no problem.
A: Let me help you with your luggage.
B: Thank you! You are very kind.

乙: 当然, 没问题。
甲: 让我帮您拿行李。
乙: 谢谢! 你真好。

2
对话

A: Excuse me, are you Mr. Brown from Beijing?
B: Yes, I am.
A: We've been expecting you, I'm Li Li, the secretary of the manager, Mr. White.
B: Glad to meet you, Miss Li.
A: Glad to meet you, too, Mr. Brown. Welcome to Guangzhou, Mr. White is having a meeting now. He'll come to meet you later at the hotel, so he asked me to come and meet you. Please give me your luggage check, I'll get it for you.
B: Thank you, here you are.

甲: 请问你是从北京来的布朗先生吗?
乙: 是的, 我是。
甲: 我们一直在等你。我叫李莉, 是经理怀特先生的秘书。
乙: 很高兴见到你, 李小姐。
甲: 我也很高兴见到你, 布朗先生。欢迎您来广州。怀特先生正在开会, 一会儿他会来宾馆见您, 所以他让我先来接您, 请把您的行李票给我, 我去取。
乙: 谢谢, 给你票。

02

自我介绍与介绍他人

Self-Introduction & Introducing Guests to others

商务短语

1. be responsible for 负责
2. flat out 全速的
3. Assistant Manager 经理助理
4. maintain relationship with 保持关系
5. foreign affairs 外事
6. mutual trade 双方贸易
7. go through the entry formalities 办理入境

手续

8. customs formalities 海关手续
9. business cards 名片
10. a growth sector 发展领域
11. iron out 消除, 解决
12. specialize in 专门从事

经典句型

1. I'm responsible for finding new products for the company to sell.
我的职责是为公司找到可以推销的新产品。

2. I am responsible for establishing and maintaining relationships with our overseas partners.
我的职责是与我们的海外客户建立并保持联系。
3. It's a pleasure for us to meet a friend who has done substantial work in promoting our mutual trade.
您在促进双方贸易方面做了大量工作，能够接待你这样一位朋友，我们感到很荣幸。
4. Let's take a short rest there. Then you'll claim your baggage and go through the entry formalities and customs formalities.
我们去那里休息一会儿，然后您就去领取行李，办理入境手续和海关手续。
5. If you don't mind, Johnathan, while you and Mr. Sun get acquainted, I'd like to check the arrangements for the meeting.
如果你不介意，约翰逊，你和孙先生先聊着，我看看会议安排得如何。
6. I'm pleased to meet you, Kathy. You've done a great job. The division's finances are in top shape.
很高兴见到你，凯丽。你干得太棒了。分公司的财务状况达到最佳状态。
7. It's a pleasure to meet you, Ben. So you're the one responsible for those outstanding sales figures I've seen.
很荣幸见到你，本。我刚看过的那些了不起的销售数字，全是由你带领创下的吧。
8. We can hold more talks later on to iron out the details.
稍后我们可进行详细的讨论。
9. We've learned that you specialize in the export of electronic products.
我们了解到你的公司是专营电子出口业务的。
10. Without our close co-operation nothing can really be done.
没有双方的密切合作就什么事都做不成。

- | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <p>1
对话</p> <p>A: Good morning. My name is John Nash. I'm an import manager.</p> | <p>甲：早上好，我叫约翰·纳什，我是进口部的经理。</p> |
| <p>B: How do you do? Mr. Nash! My name is Zhou Qian. Here is my card.</p> | <p>乙：您好，纳什先生！我叫周倩，这是我的名片。</p> |
| <p>A: Nice to meet you, Ms. Zhou. We've learned that you specialize in the export of electronic products.</p> | <p>甲：周女士，很高兴见到您。我们了解到你们公司是专门经营电子产品出口业务的。</p> |
| <p>B: Will you please take a seat? Mr. Nash, have you seen the display of our electronic products in the exhibition hall downstairs?</p> | <p>乙：您请坐，纳什先生，您看过楼下展示厅里我们展出的电子产品了吗？</p> |