



地道口语，每天说一点
商务会话情景再现，帮您顺利谈生意



每天说一点英文系列



每天说一点 玩转商务 口语

阅读+口语
双突破



菲 ◎ 编著

热身微阅读

积累口语素材，做好会话热身，赢在交流起跑线

会议话题

地道口语句型倾情奉献，场景实战交流面对面

商务一点通

丰富实用的商务知识，助您变身商界精英



中国宇航出版社



每天说一点英文系列

每天说一点 玩转商务 口语

杨菲◎编著



中国宇航出版社

版权所有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

每天说一点玩转商务口语/杨菲编著. --北京:
中国宇航出版社, 2013.8

(每天说一点英文系列)

ISBN 978-7-5159-0452-8

I. ①每… II. ①杨… III. ①商务-英语-口语
IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 166874 号

策划编辑 裴燕娜

封面设计 文道思

责任编辑 裴燕娜 梁 为

责任校对 刘 爽

出 版 中国宇航出版社
发 行

社 址 北京市阜成路 8 号
(010)68768548

邮 编 100830

网 址 www.caphbook.com

经 销 新华书店

发行部 (010)68371900

(010)88530478(传真)

(010)68768541

(010)68767294(传真)

零售店 读者服务部

北京宇航文苑

(010)68371105

(010)62529336

承 印 北京中新伟业印刷有限公司

版 次 2013 年 8 月第 1 版

2013 年 8 月第 1 次印刷

规 格 880 × 1230

开 本 1/32

印 张 10

字 数 278 千字

书 号 ISBN 978-7-5159-0452-8

定 价 29.80 元

本书如有印装质量问题,可与发行部联系调换

随着全球化进程不断加快，英语已经渗透到日常生活的方方面面，成为出国旅游、就业、经商和生活中的重要交流工具。当您在海外旅游时，您是否会担心自己无法与外国朋友交流？当您披荆斩棘终于在国际大型企业谋得一个职位后，是否会担心自己在外国同事及上司面前哑口无言？当您在国际市场上努力拼搏为产品博得一席之地时，是否会担心语言成为您拓展海外市场的瓶颈？当您在海外生活时，是否会因为交流不畅而烦恼不已呢？

每天说一点英文系列丛书可以帮您消除这些顾虑。该系列丛书以您的学习需求为根本出发点，遵循“不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海”的学习理念，既授予您一种学习方法，即应该每天坚持不懈地练习口语，日积月累，才能提高口语表达能力；同时“每天说一点”微量化的口语学习内容，可使您摆脱学习重压，保持轻松愉悦的心情练习口语。本系列丛书包括4本分册：《每天说一点 玩转旅游口语》《每天说一点 玩转职场口语》《每天说一点 玩转商务口语》《每天说一点 玩转生活口语》，可供您灵活选用。该系列丛书在内容设计中具有以下3个方面的特色。

首先，“热身微阅读”引入了与会话主题相关的时尚阅读元素，让您获得超值体验，从简短实用的阅读中掌握话题相关表达方式，积累丰富的口语表达素材，为会话练习提供热身准备，激发您跃跃欲说的热情。

其次，结合“热身微阅读”以及真实生活场景，为您总结出了口语交流中出现频率较高的“热议话题”，每个“热议话题”下包含3个Topic，供您每天循序渐进地进行学习，减少学习的盲目性。针对每个

Topic都为您贴心设计了“话题关键句——教你来表达”“身临其境”“口语小贴士”等学习板块。“话题关键句——教你来表达”提炼出进行该类话题交流时的关键点睛之句，及其搭配句型和同义转述句型，一举多得；“身临其境”让您在丰富、实用的会话场景中尽情享受语言学习的魅力，让您乐此不疲；“口语小贴士”为会话场景中的语言点及重点词汇提供详解。

最后，为了有效激发您的学习兴趣，拓展您的视野，编写了轻松有趣的相关背景知识，在充实学习主题内容之余，也增添了口语学习的多元性。

《每天说一点 玩转商务口语》一书，涵盖了商务旅行、客户接待、商务会议、业务洽谈、市场拓展、投诉索赔等商务交流中的方方面面，按照商务活动中口语交流的难易程度循序渐进地展开语言学习，覆盖面广，实用性强。“商务一点通”为您提供了相关的商务常识或商务趣谈，帮助您在提高商务口语水平的同时，丰富自身的商务知识。

此外，随书附赠由资深外教配音录制的MP3口语学习光盘，既能让您体会到最地道、最真实的英语口语，又可以让您提升听力水平。通过一段时间的认真学习，相信您的英语口语水平一定会有大幅度的提高，实现从有口难开到脱口而出的跨越式转变。

鉴于编者水平有限，书中难免有不足之处，恳请广大读者予以批评指正。

编者

2013年6月于北京



第一章 商务旅行 Business Trip

第一节	差旅安排 Arrangement for Travels	2
第二节	差旅准备 Preparation for Business Trip	9
第三节	货币兑换 Currency Exchange	15
第四节	人在旅途 On the Plane	22
第五节	识别标识 Identifying Sign	28
第六节	酒店服务 Hotel Service	35
第七节	差旅报销 Reimbursement	41



第二章 客户接待 Reception

第一节	相互介绍 Introduction	48
第二节	行程安排 Schedule	54
第三节	公司简介 Company Introduction	61
第四节	商务宴会 Business Banquet	68
第五节	礼品馈赠 Offering a Gift	74
第六节	临行送别 Parting and Farewell	80



第三章 商务会议 Business Meetings

第一节	会议通知 Issuing Notice	88
第二节	会议筹备 Preparing for a Meeting	94
第三节	会议议程 Meeting Agenda	100
第四节	会议开始 Starting a Meeting	107

第五节	激烈讨论 Discussion	114
第六节	会议纪要 Minutes	121
第七节	会议结束 Finishing a Meeting	128



第四章 业务洽谈 Business Negotiations

第一节	询盘 Inquiry	136
第二节	发盘 Offer	142
第三节	订购 Placing an Order	149
第四节	包装 Packing	155
第五节	付款方式 Terms of Payment	162
第六节	保险 Insurance	169
第七节	装运交货 Shipment and Delivery	177
第八节	合同签订 Signing a Contract	184



第五章 市场拓展 Marketing Expansion

第一节	市场调研 Market Research	192
第二节	市场开发 Marketing Development	200
第三节	产品发布会 Product Release	206
第四节	广告宣传 Advertisements	213
第五节	促销活动 Promotion	220
第六节	产品展会 Exhibition	227
第七节	跨国并购 Cross-Border M&A	234
第八节	售后服务 After-Sales Service	241
第九节	产品代理 Products Agency	249
第十节	佣金 Commission	256



第六章 投诉索赔 Complaints and Claims

第一节	缺重索赔 Claim for Short Weight	264
第二节	破损索赔 Claim for Damage	271
第三节	质量投诉 Quality Complaint	278
第四节	货物不符 Nonconformity	285
第五节	货物延误 Claim for Delay	292
第六节	商品检验 Commodity Inspection	299
第七节	诉诸仲裁 Arbitration	306



第一章 ●●●

商务旅行 Business Trip

第一节

差旅安排 Arrangement for Travels

热身微阅读

It is common for businessmen to be on a business trip. During their business travel, they pay a visit to their customers, procure what they require in their business and learn more about local market condition. To maximize the effect, they need to make a detail and full arrangement for their travel. They are required to decide who they plan to visit and what they are going to do during a certain trip. Flight ticket and hotel need to be booked beforehand in order to have a pleasant trip. It is also suggested to make an appointment with the customer before they set off.

Translation 参考译文

商务人士出差十分普遍。在出差过程中，他们可拜访客户、采购业务中所需要的货品，并进一步了解当地市场行情。为取得最佳效果，他们需要为其旅程做详细周到的安排。他们需要决定拜访哪些客户以及要做哪些事情。为了享受愉快的旅程，应提前预订好机票和酒店。建议在出发前与客户预约时间。



procure [prə'kjuə] *vt.* 取得，获得
maximize ['mæksimaiz] *vt.* 最佳化
arrangement [ə'reindʒmənt] *n.* 安排，计划
beforehand [bi'fɔ:hænd] *adv.* 事先，预先，提前
appointment [ə'pointmənt] *n.* 约会

热议话题

Topic 1: 确定拜访的客户 Customers to be visited

话题关键词
教你来表达

-  I am planning to pay a visit to our customer from March 27.
我计划从3月27日起拜访我们的客户。
-  Have you fixed your schedule?
您确定行程了吗?
-  Could you break your journey at EFG Corporation?
您可以在EFG公司多待几天吗?
-  I can call in at EFG Corporation on my way to ABC Corporation.
我可以在去ABC公司的途中, 拜访一下EFG公司。

Dialogue
身临其境

- A: I am planning to pay a visit to our customer from March 27.
我计划从3月27日起拜访我们的客户。
- B: Have you fixed your schedule?
您确定行程了吗?
- A: Not yet. I am going to ABC Corporation for performance acceptance.
还没有。我打算去ABC公司验收。
- B: How long will it take?
多长时间?
- A: About 10 days, I think.
我想大约10天吧。
- B: En. Could you break your journey at EFG Corporation?
嗯。您可以在EFG公司多待几天吗?
- A: No problem. What's going on there?
没问题。那边出什么状况了?
- B: I have just received their complaint that there is a mechanical fault in our new machine. Can you go there and help them solve the problem?
我刚刚接到他们的投诉, 我们的新设备出现了机械故障。您可以去帮他们解决这个问题吗?

A: No problem. By the way, I will pass by EFG Corporation. I can call in at EFG Corporation on my way to ABC Corporation.

没问题。另外，我会路过EFG公司。我可以在去ABC公司的途中，拜访一下EFG公司。

B: In that case, you have to depart several days earlier.

这样的话，您就得提前几天出发了。

A: Exactly. I will make corresponding adjustment to my business trip.

确实是。我会对行程做出相应调整的。

B: When will you arrive at EFG Corporation?

您什么时候可以到EFG公司？

A: I'll try to reach there on March 25.

我尽量3月25日那天到。

口语小贴士


mechanical [mi'kænikəl] *adj.* 机械的，机动的

depart [di'pɑ:t] *vi.* 离开，启程，动身，出发


corresponding [kəris'pɒndɪŋ] *adj.* 相当的，对应的，符合的


Topic 2: 询问安排情况 Asking about arrangement


话题关键词
数你来说

 I have worked out the schedule for your business trip next week.

我已经拟好您下周出差的行程了。

 How is everything going?
进展如何？

 I have reserved a single room in Hilton Hotel.
我在希尔顿酒店订了单人间。

 He is available for you from 9am to 11am the next day of your arrival.

您到达后的第二天上午9点到11点他可以接待您。

Dialogue
身临其境

A: Excuse me. I have worked out the schedule for your business trip next week.

打扰一下，我已经拟好您下周出差的行程了。

B: All right. How is everything going?

很好。进展如何？

A: I booked a flight ticket at 10:30am on May 7.

我预订了5月7日上午10点半的机票。

B: When shall I arrive?

我何时抵达？

A: It is expected to arrive at 4:25pm.

预计下午4点25分抵达。

B: I have a banquet to attend at 5pm. It takes 30-minute drive from airport to restaurant. I am afraid I cannot reach the restaurant on time.

我下午5点要参加一个宴会。从机场到饭店有30分钟车程，恐怕我不能按时到饭店。

A: Yes. There is little time left for you to get there.

确实。路上的时间不多。

B: Is there an earlier flight?

还有早一点儿的航班吗？

A: Yes. It is going to take off at 8am and land at 2:30pm. You'll have nearly 2 hours to spare.

有。上午8点起飞，下午2点半抵达。您有将近2个小时的空闲时间。

B: Early is better than late. I plan to stay there for 3 days. What about my hotel?

早到总比晚到强。我计划在那边待3天，我的酒店预订了吗？

A: I have reserved a single room in Hilton Hotel.

我在希尔顿酒店订了单人间。

B: Good. Have you made an appointment with Mr. Brown?

好。你预约布朗先生了吗？

A: Sure. He is available for you from 9am to 11am the next day of your arrival.

I have just confirmed that with his secretary.

当然。您到达后的第二天上午9点到11点他可以接待您，我刚刚和他的秘书确认过了。

B: Great. Don't forget to change the time of my flight.

很好。别忘了改签机票。

口语小贴士

work out 作出，想出，得到（解决方法）

例 It took me some time to work out what was causing this.
我花了一些时间才弄清此事的起因。

take off （飞机）起飞

例 We eventually took off at 11am and arrived in Venice at 1:30pm.
我们终于在上午11点起飞，下午1:30到达了威尼斯。

available [ə'veiləbl] adj. 有空的，闲暇的

Topic 3: 机场接送 Sending to and picking up at airport

话题关键词
教你来表达

Have you made everything ready for my business trip?
我出差的一切事宜都准备好了吗？

Could you arrange someone to help me carry luggage?
你能安排人帮我拿行李吗？

Mr. Liang will drive you to the airport tomorrow.
梁先生明天会开车送您去机场。

He will send Jim there to pick you up and take you to your hotel.
他会派吉姆去接您，并送您去酒店。

Dialogue
身临其境

A: Have you made everything ready for my business trip?

我出差的一切事宜都准备好了吗?

B: Certainly. I have made a reservation on flight ticket for you.

当然。我已经给您订好了机票。

A: I have a great deal of luggage. Could you arrange someone to help me carry luggage?

我的行李很多。你能安排人帮我拿行李吗?

B: No problem. Mr. Liang will drive you to the airport tomorrow.

没问题。梁先生明天会开车送您去机场。

A: When shall we leave?

我们什么时候出发?

B: He will be waiting for you outside our corporation at 9:30am.

明天早上9点半他会在公司外等您。

A: I want to set off earlier in order to avoid the traffic jam.

我想早点儿出发, 避免交通拥堵。

B: What about 8:40am?

早上8点40分如何?

A: Fine. Have you told Mr. Blair when I am going to arrive?

好的。你告诉布莱尔先生我何时抵达了吗?

B: Sure. I have provided him with your flight number. He will send Jim there to pick you up and take you to your hotel.

当然。我已经将您的航班号给他了。他会派吉姆去接您, 并送您去酒店。

A: Great. Thank you for your considerate arrangement.

很好。感谢你如此周到的安排。

B: You're welcome.

不客气。

口语小贴士

reservation [ˌrezə'veɪʃən] *n.* 保留, 预订, 预约

set off 动身, 出发, 启程

例 The President's envoy set off on another diplomatic trip.

总统特使开始了又一次的外交之旅。

considerate [kən'sɪdərɪt] *adj.* 体贴的, 替人着想的



商务一点通

有效地安排差旅

要使自己的出差之行取得满意的效果，就需要事先做好周到的安排和计划。那么，如何有效地安排差旅呢？有以下四点建议。

了解每位出差人员的时间安排和工作计划，据此安排相应的差旅计划，并确保所有人员的出差申请均已获得了公司的批准。

明确出差目的，出差到底是要与客户进行策略性的沟通，是要实地了解当地市场，还是要处理一些比较棘手的问题。出差如果没有清晰的目的，肯定不会有好的结果。

根据出差的目的，制定详细的出差行程安排和路线规划，详细的出差计划可以有效地管理自己的工作时间，也可以使相关方面提前做好安排和准备，保证出差的效果。

在市场走访的时候，要注意仔细地观察，要特别留意一些异常的情况，并适当地做一些现场的记录工作。在与当地的客户和团队交谈的时候，要注意多倾听，不要很快地下结论。



第二节

差旅准备

Preparation for Business Trip

热身微阅读

Before you go on your business trip, you need to make adequate preparation to ensure you have a pleasant trip. Based on your schedule, you can book a hotel and an airplane ticket. You need to tell receptionist when you will check in and out and what kind of room you want to book. Generally speaking, there are single, double, standard and suite rooms for you to choose from. Same as room reservation, flight ticket reservation should not be ignored. You need to describe when you leave and come back and where your destination is. Sometimes, your customers will make these arrangements for you. You are also required to obtain a visa to your destination country.

Translation 参考译文

在您出差之前，要做好充分的准备，以确保能有一次愉快的旅行。您可以依据行程预订酒店和机票，并告诉接待员何时入住、何时离开，以及想要预订的房间类型。一般来说，有单人间、双人间、标准间和套间可供您选择。跟房间预订一样，机票预订也不能忽视。您需要说明启程和返回的时间以及目的地。有时，客户会为您安排好这些事宜。您还需要取得去目的国的签证。



pleasant ['plezənt] *adj.* 令人愉快的，舒适的，合意的

schedule ['ʃedju:əl] *n.* (在时间上) 安排，计划

receptionist [ri'sepʃənɪst] *n.* 接待员

reservation [ˌrezə'veɪʃən] *n.* 预约，预订

ignore [ɪg'nɔ:] *vt.* 忽视，不理