

实用英语系列 · Practical English Series

约瑟芬·克林顿 ◎ 编著

商务礼仪英语

商务交际, 接待礼仪,
英语表达, 地道纯正。



北京大学出版社
Peking University Press

455955

INTL

实用英语系列 *Practical English Series*

商务礼仪英语

Business Etiquette English

约瑟芬·克林顿 编著

罗竹茜 翻译

北京大学出版社

北 京

W35/5711
· 著作权合同登记 图字:01-1999-1561

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪英语/(美)克林顿编著. - 北京:北京大学出版社,
1999.9

(实用英语系列)

ISBN 7-301-04221-3

I. 商… II. ①克… ②罗… III. 商务-礼仪-英语-口语
IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 24711 号

本书中文简体字版由远流出版公司授权北京大学出版社出版

书 名: 商务礼仪英语

著作责任者: 约瑟芬·克林顿 编著 罗竹茜 翻译

责任编辑: 张文定

标准书号: ISBN 7-301-04221-3/H·0464

出版者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村北京大学校内 100871

网 址: <http://cbs.pku.edu.cn/cbs.htm>

电 话: 出版部 62752015 发行部 62754140 编辑室 62752032

电子邮箱: zpup@pup.pku.edu.cn

排版者: 北京大学印刷厂

印刷者: 北京大学印刷厂

发行者: 北京大学出版社

经销者: 新华书店

787 毫米×960 毫米 32 开本 6.375 印张 135 千字

1999 年 9 月第一版 1999 年 9 月第一次印刷

定 价: 10.00 元

出版说明

英语是世界上的主要语言之一。由于历史的原因和政治、经济、文化、科技发展的结果以及英语本身所具备的条件,英语已在世界上起到国际语言的作用。在改革开放的中国,英语也是中国人学习外语的第一选择。但是,对于掌握了一定单词、有一定英语语法基础的成人,每当要用英语进行口头表达或文字表达时,常常会不知所措:人家说的自己听不清,自己说的别人听不懂,写出来的人家不明白。要在较短的时间内,能做到学以致用,适应对外交际的需要,就应该选一本实用的好教材。

“实用英语系列”将针对人类学习语言的自然本能,结合中国人学习外语的方式以及思维习惯,发挥长处克服弱点,让您在学习中得到乐趣,学后能脱口而出,下笔而就。

“实用英语系列”有以下两个特点:

一是各册所涉及的内容广泛而实用。实用是本系列的基本出发点。人们在工作、学习、生活以及其他活动中所遇到的各方面的内容,本书均将按主题分册涉及,不同的读者可以根据不同的需要,选择不同主题的分册学习、实践。

二是力求简单易学,强调口语作用。本系列中,口语类图书占的比重较大。这是因为学习外语主要是为了交际,而要交际,首先要学好口语,只有通过口语,才能有足够的练习与实践的机会,来获得新的技能和养成另一种语言的思维习惯。各册的句型、语法、词汇都是最基本的。即使是零起点的读者也可由浅入深,循序渐进,有英语基础的读者更可以温故而知新,巩固和提高自己的英语听说写的能力。

为了给读者提供纯正、地道的英语,本书各册力求做到由中外语言专家合作编写,并且将配制录音带。

“实用英语系列”为多辑系列丛书,分辑推出。第一辑 8 种由美国 AA. Bridgers 公司编写,内容包括办公室日常用语、生活美语、旅行自助、文法句型会话、流利英语词汇等。第二辑 10 种由台湾远流出版公司编写,以商务交际活动为中心,包括国际商展、贸易、谈判、接待、礼仪、商务报告等方面的英语口语、书面语言等。这二辑书中出现的重要单词短语,依照当代美国人发音,以标准 K.K. 音标注音。为方便读者自学,各册均由语言教学专家精心录制了学习磁带,使读者既可阅读本书,还可以训练听力,以掌握纯正的语音语调,达到自然学习的效果。本书附有国际音标(Jones)和 K.K. 音标对照表,供读者查阅。

热忱欢迎读者对“实用英语系列”编写中的疏漏和缺点提出批评建议。

北京大学出版社

1999 年 8 月

CONTENTS

目 录

出版说明	1
1. Preparations for Meeting a Buyer	
接机前的准备	1
2. Meeting with a Potential Client	
自我介绍与待客之道	17
3. Introductions and Etiquette	
正式与客户见面	33
4. Dining with Your Client	
招待吃饭	49
5. Preparations for a Meeting	
会议筹备	65
6. Business Lunches	
商业午餐	83
7. A Round of Golf	
打高尔夫球	99
8. Entertaining Guests at Home	
做个称职的主人	115

9. Canceling a Meeting	
取消会议	131
10. Giving Notice of Resignation	
提出辞呈	147
11. Congratulations to a New Father	
祝贺初为人父的同事	163
12. A Newcomer in the Office	
带领新进下属	179
附录:国际音标与 K.K. 音标对照表	195

1 Preparations for Meeting a Buyer

接机前的准备

您如果对以下的问题不了解,请阅读本章:

- 穿着的礼仪
- 上司对下属说话的语气
- 指派人员接机
- 如何安排会面时间及接机后的活动

会话实录

Mr. Mitchell 将于今日抵台湾, Mr. Sun 特别指派 Brian 去接机。

Sun: Brain, Mr. Mitchell will be arriving in Taiwan for the first time this morning. I'd like you to pick him up and help him get settled in. ①

Brian, Mitchell 先生将在今天早上到台湾, 他是第一次来, 我希望你去接他, 顺便帮他安顿好。

Brian: Can do, Mr. Sun. Which hotel is he booked at? ②

没问题, 孙先生。他订哪一家旅馆?

S: Howard Plaza. Everything's been arranged, under his name.

福华饭店, 一切都以他的名字安排好了。

B: I'd better go to the airport now. Shall I take one of the company cars?

我最好现在就去机场。我开公司的车吗?

① Sun 虽为 Brian 的上司, 但也以客气的口吻嘱咐下级, 使用 "I'd like you to..." 而非 "I want you to...", 显得十分有礼。

② "Can do." 等于 "I can do it." 之简写。短句给人爽快, 有百分之百把握的感觉。反义词为 "No can do.": 办不到。

S: No. Because we're negotiating such a large purchase from Northern Reflections, it's in our best interest to show him around in style. We've rented a limo.

不。既然要和 Northern Reflections 谈这么大笔买卖,风风光光地带他逛逛,会对我们有好处。我们租了一辆豪华轿车。

B: Good idea. I'd better be on my way.

好主意,我最好上路了。

S: Brian, do you have a jacket and tie at the office today?

Brian,你今天西装和领带有放在办公室?

B: Yes. Why do you ask?

有啊,有什么事吗?

S: I know it's very humid, and the dress code is pretty casual here. But I think it's important to look professional when a client is visiting. ①

我知道天气湿湿粘粘的,而且公司对穿着一向不太要求。但我想有客户来的时候,还是得穿得正式。

B: I understand. I'll have my suit jacket and tie on when I meet Mr. Mitchell.

我了解,接 Mitchell 先生时我会把外套穿上,领带打好。

① 欧美社会讲究穿衣的礼节,接见宾客等正式场合中,最得体的服饰即为成套之西装。此外,孙先生以“I think it's important...”之句型表示意见,比直接用“It's important...”婉转。

S: Fine. And I think it would be proper if you leave your jacket on, unless Mr. Mitchell takes his off first, or mentions how hot it is. ①

很好,我想除非 Mitchell 先生先把外套脱掉或喊热,不然你还是穿着外套好了。

B: I follow you. Then I can suggest that he take off his jacket, then follow suit.

我懂,所以我会建议他脱外套,之后再跟进。

S: Yes. It's important that we pay attention to detail. Mr. Mitchell will be arriving on flight HK 211, from Hong Kong, at 11:20.

好。对小节也不能马虎,这是很要紧的。Mitchell 先生由香港搭 HK211 班机,会在 11 点 20 分到。

B: Will he visit our office today?

他今天准备来公司吗?

S: He'll probably have jetlag, so nothing's scheduled today.

他可能还没适应时差,所以今天没有排定任何节目。

B: I'll take him right to the hotel then, so he can get some shuteye.

那我直接带他去饭店,让他睡一会儿。

S: Good. And please remind him that dinner is optional tonight, if he's not too tired. Otherwise, we have a meeting scheduled for 10 a.m. tomorrow morning.

① 不等访客脱掉外套,即迳自脱去是失礼的表现。

很好,请提醒他要是不太累的话,可以一起吃晚餐。

不然,就明天早上 10 点整会面。

B: We'll pick him up in both cases?

不论一起吃饭或开会,都要去接他吗?

S: Right. (as Brian is leaving) And Brian, make sure your suit is conservative—nothing too loud, eh?①

没错。(Brian 正要离去) Brian, 记得你的西装款式要保守,别太花俏,嗯?

礼仪常识

如何穿着得体

西方社会讲究穿着的礼节,尽管平时不修边幅,一旦工作需要或赴正式场合,莫不力求穿着得体。以下一览表帮您选择正确的服装:

服装名称 注意事项	大礼服 full dress	小礼服 tuxedo	办公服 business suit
别名	白领结 (white tie) 燕尾服 (swallow coat, tail coat)	黑领结 (black tie) 晚宴服 (dinner jacket)	

① 西装的款式与颜色以保守为原则,颜色以黑、铁灰、深蓝、褐色等暗色为大众所接受,而白色、米黄也常见于亚热带地区。

续表

服装名称 注意事项	大礼服 full dress	小礼服 tuxedo	办公服 business suit
穿着场合	特别盛大隆重之场合,如国宴	下午四点之后的活动,如宴会、婚礼、歌剧、颁奖等	业务上接见宾客、开会等场合,为西方社会正式之办公服饰
外套	后摆呈燕尾状之外套 (swallow tail; tailcoat)	普通西装外套 (jacket)款式保守	普通西装外套 (jacket)也以保守为原则
长裤	外侧之缝边滚上黑色缎带,穿着时必须使用吊带 (suspenders), 不可用皮带	类似大礼服之吊带裤,但晚近有以皮带取代吊带之趋势	一般之西裤,剪裁保守
衬衫	硬胸或百叶式的白色衬衫	与大礼服同,或普通白衬衫也可	普通衬衫,颜色、款式宜保守
领结(领带)	白色横式领结 (white tie)	黑色横式领结 (black tie)	领带

注:小礼服原为过去英国社会于晚餐时穿着的半正式礼服。由于19世纪时,纽约之“Tuxedo Lake”乡村俱乐部主张以此类礼服代替繁复的燕尾服,故名“tuxedo”。

情境短语

1. get settled in(to) 安顿

“settle”有“定居或坐下来”之意,因此“get settled in”引申为到了一个新环境后,安定好一切。

▲The salesman decided to get settled into his hotel before he went out to eat.

(推销员决定在吃饭前,先到旅社安顿好。)

2. under one's name 以某人之名义

这短语字面上是说“在某人名下”,引申为某人将承担责任,或将享有利益。

▲ This contract was signed under the director's name.

(合约是以主任的名义签的。)

3. in one's best interest 对某人最有利

“interest”在此指“利益”而非“兴趣”。“in one's best interest”形容如果做了某件事的结果,会对某人最有好处。

▲I think it is in our best interest not to give the boss such a bad profit report while he is in such a bad mood.

(我想在老板心情不好时,我们最好不要给他这么难看的收益报告。)

4. in style 高级地

这短语为“in high-class style”之简写。“style”意思是“行事的方式”,“in style”形容为让人印象深刻而采用豪华、高尚的方式。

▲Most salesmen like to entertain in style, in order

to impress their customers.

(为留给客户深刻的印象,大多数的业务员喜欢风风光光地待客。)

5. follow suit 有样学样

这短语起源于玩牌时,出别人刚出过的牌,引申为“模仿前例、效尤”。

▲It doesn't mean you have to follow suit just because the boss smokes smelly cigars.

(不必因老板抽难闻的雪茄,你就一定要学他。)

6. pay attention to detail 留意细节、不放过小节

这短语形容连小处也不马虎,处处都留意。“pay attention to...”为“注意某事”,是常用的短语。“attention”,注意力;“detail”,细节。

▲A good dresser always pays attention to detail, to make sure he looks professional.

(好的服装师连小处也不马虎,才能看起来具有专业水准。)

字汇解析

1. book [buk] *v.* 订票

2. negotiate [nə'gəʊʃiet] *v.* 商谈、协议

3. limo ['limo] *n.* 豪华轿车,为“limousine”之简写,

此类车型宽长,并以玻璃隔开驾驶座与后座。

4. jacket ['dʒækit] *n.* 西装外套
5. humid ['hjuːmɪd] *adj.* 潮湿的
6. dress code *n.* 公司对服装的规定。“code” [kɒd], 在此指对某事的规定。
7. casual ['kæʒjuəl] *adj.* 非正式的、随便的
8. jetlag ['dʒetlæɡ] *n.* 时差不适,特指长途飞行后所引起之疲劳。也可作“jet lag”。
9. shuteye ['ʃʌtaɪ] *n.* 睡眠;字面意义是“闭上眼睛”,为俚语用法。
10. optional ['ɒpʃənəl] *adj.* 随意的,非必要的
11. loud [laʊd] *adj.* 花俏、低俗的

文法释疑

1. A. It *would be* proper if you leave your jacket on.

B. It *will be* proper if you leave your jacket on.

哪一个是正确的答案呢?

解:(A)、(B)都正确。如果要用“if”表示本来很可能发生或一定会发生的事实,主要子句要用未来式(will + V.)或现在式,“if”子句则必须使用现在简单式。在此用“would”代替“will”,是因为口气上“would”比“will”客气。文中孙先生吩咐属下办事时,为表示尊重,故使用“it would be proper...”。