

简单到不行的

职场日本语

戴如君 [日]国府俊一郎◎著

加赠学习 CD
越听越上手



 旅游教育出版社

一本最简单的职场手册，
轻松塑造 A到A+的职场战斗力！

担心敬语不够流利、职场日语不够专业、社交礼仪不恰当，担心……
职场例行活动、日常职场会话、电话礼仪、客户间联络、会议简报……
解放你所有一箩筐的担心，让你的办公室日语真的简单到不行！

简单到不行的

职场日本语

戴如君 [日]国府俊一郎 著



旅游教育出版社

· 北 京 ·

北京市版权局著作权合同登记图字：01-2008-3231号

责任编辑：郑 凤

图书在版编目(CIP)数据

简单到不行的职场日语/戴如君, (日) 国府俊一郎著. —北京: 旅游教育出版社, 2009.1

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1821 - 4

I. 简… II. ①戴…②国… III. 日语—口语 IV. H369.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第005692号

本书中文简体字版由上泽社文化事业有限公司授权旅游教育出版社在中国大陆独家出版

简单到不行的职场日语

戴如君 [日] 国府俊一郎 著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx@163.com
印刷单位	北京科普瑞印刷有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	880×1230
印 张	7
字 数	120千字
版 次	2009年4月第1版
印 次	2009年4月第1次印刷
印 数	1-5000 册
定 价	26.00元(含光盘)

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前言

简单拥有A++职场能力，小小的工具书满足你大大的求知欲！

要想在工作上展现不凡的职场能力，必须拥有过硬的外语能力。在“工作无国界”成为国际潮流的今天，尤其是在国际业务中，流利的外语能力显得格外重要。如果你担心语言能力欠佳、职场礼仪及应对进退不合宜、专业知识用语缺乏或表达不清楚……当一连串的担心接踵而来，这时候你需要一本最容易上手、易学易懂易会的职场工具书，一起帮你恢复工作自信心。只要掌握以下简单的三步骤，你也能成为职场上呼风唤雨的高手！

第一步：奠定敬语基本概念

市面上有各式各样的职场书籍，究竟如何挑选最适合自己的学习书呢？从进入职场开始，就与敬语脱离不了关系，不管是对外的业务联系，还是对内的沟通联络，即使是书写表达、言语应对，都必须注意用字遣词上的敬语使用。日本人的礼仪可是随身携带，本书一开始就从最常使用的「敬語」着手，将「尊敬語、謙讓語、丁寧語」三种模块分门别类地从头开始解说，即使是刚入门的读者都能轻易了解。许多初学者学了敬语，却常因为弄不清日语中的“内外”的区分，而产生许多敬语误用的状况，而这些都是职场上的最大忌讳。因此，本书清楚地说明如何判断自己在工作中的角色、该选择使用尊敬语还是

谦让语，这也正是许多初学者最缺乏的部分。

第二步：说出满分的职场会话

书中列出职场例行活动、日常职场会话、电话礼仪、和客户端的联络、会议及职场上的婚丧喜庆六大单元，本书主要以会话贯穿全书，再依据会话中出现的句型及文法加以解析说明。职场上口语能力非常重要，因此一般市售书籍大多利用情境对话方式来切入，帮助读者深入领会。本书也采用同样方式，但在内容上还额外增加了许多同事间的对话。日本职场中非常注重上下观念，同事间的互动更是重要，因此这部分内容特邀日籍作者国府老师撰写，从职场实际运用的角度来提醒我们，有哪些不可不知的社交辞令，同事间该如何互动互助，让大家不只对外能展现应有的实力，对内也能把握圆滑的交际手腕。

第三步：不可或缺的职场礼仪

大家对日本人工作的印象如何呢？认真负责、工作一板一眼、加班到没日没夜……很多人一提到要与日本人相处，总是会心惊胆战，其实只要多了解他们的习性，就很容易相处了。所以，本书收录许多职场小叮咛，例如：平日的早中晚要打招呼，什么时间开始说「こんにちは（午安）」，早上见面时可以说「お疲れ様です（辛苦你了）」吗？在日本下班后通常喜欢聚在一起喝个小酒，此种场合需要帮别人斟酒，还是各自倒自己的酒呢？这些对日本人来说都已习以为常，但若我们直接将国内的习惯套用于他们身上，可是会闹笑话的。特别增加的“职场小叮咛”，就是为了让大家可以清楚了日本企业的风气，以便在同事间的相处上可以更加得心应手。

目 录

CONTENTS

敬语解说	007
------------	-----

PART ① 职场例行活动

1-1 新入社员研修	020
1-2 自我介绍	023
1-3 日本企业例行活动	028
1-4 纪念活动	047
1-5 欢迎会	051
1-6 人事变动	054
1-7 送别会	057
1-8 年末、年初的寒暄	061

PART ② 日常职场会话

2-1 每天的打招呼	066
2-2 迟到、早退的理由	071
2-3 外出、请假时的报告	079

2-4	请教问题/被询问问题	084
2-5	邀约	089
2-6	麻烦他人帮忙	096
2-7	道歉	099
2-8	商量事情	101

PART③ 电话礼仪

3-1	帮上司转接电话	106
3-2	客户来电、电话回复	109
3-3	转接负责人	115
3-4	负责人请假时	118
3-5	客户来电	121
3-6	请求留言	124
3-7	预约会面	127
3-8	应对投诉电话	129
3-9	致电外出中的上司	132

PART④ 和客户端的联络

4-1	出差安排	136
4-2	与客户有约	149
4-3	接待室中的对话	152
4-4	介绍公司同事	155
4-5	会议结束后	158
4-6	价格交涉	160
4-7	交涉成功、失败	169

PART⑤ 会议

5-1	会议安排	176
5-2	会议开始	179
5-3	图表说明	182
5-4	疑点应对	189

PART⑥ 职场上的婚丧喜庆

6-1	结婚祝贺	194
6-2	丧事礼仪	204
6-3	生产祝贺	210

附录		215
----	-------	-----

敬语解说

敬语的种类：一般的文法书将敬语分成「尊敬語、謙讓語、丁寧語」，再加上之后随着语言的变化而延伸出的美化语、正式用语，共可分成五类。

尊敬語

尊称对方或是对方的亲人、对方的动作、所属物品、状态、表达更高一层敬意时的表现方式。依据对象的不同，多使用以下几种表现方式：

✦ 表动作或存在

例 いらっしゃいませ → 顾客光临时的招呼语

「～^{さま}でいらっしゃいますね。」这句话主要用于确认对方身份时的用语，适用于电话中，当对方告知姓名时，通常都会复诵对方姓名以再次确认。

^{しゃちよう}社長、^{ひる}お昼は^{なに}何を^め召し^あ上げますか。

（社长，请问您中午想要吃些什么？）

✦ 对方本身

例 フジテレビの^{た な か か ち ょ う}田中課長・^{た な か さ ま}田中様・^{た な か}田中さん

例句中的田中课长，其中「課長」基本上就是一种尊敬的表现，可视为敬语。「様」及「さん」翻成中文都是“先生”的尊称，但是「様」要比「さん」更尊敬。因此当我们在逛日本的百货公司时，经常可以听到广播（アナウンス）用「^{こ さ ま}お子様」来尊称客户的小孩，去餐厅时，可以看到菜单（メニュー）上标示的「^{こ さ ま}お子様ランチ（儿童中餐）」字样。

✦ 对方所属物品或是携带物品

例 ^{に も つ}お荷物（您的行李）、^{か ぞ く}ご家族（您的家人）、^{お れ い}御礼（谢礼）、^{じ ゅ う し ょ}ご住所（您的住址）、^{た く}お宅（府上）、^{い ん かん}ご印鑑（您的印章）

✦ 状态或是特性

例 ^{さ び}お寂しい（寂寞）、^{り つ ぱ}ご立派（优秀）、^{う つ く}お美しい（美丽）、^{し ん ば い}ご心配（担忧）

运用方式有下列用法：

✦ 名词转换时

① 名词上面接「お、ご、貴、御、尊、令、芳」等「接頭語」

例 お仕事(工作)、お知らせ(通知)、ご配慮(费心)、ご両親(尊亲)、貴社(贵公司)、貴国(贵国)、御社(贵公司)、御地(贵宝地)、尊父(令尊)、ご子息(令郎)、令嬢(令千金)、令夫人(尊夫人)、芳名(芳名)

② 下接「氏、様、殿、さん」等的「接尾語」

例 田中秀吉氏(常见于一些报刊杂志人物介绍时)、田中嘉子様(写信时常用)、交流協会殿(团体组织的尊称)、田中さん(一般的敬称)

③ 下接职务名称表示敬意

例 久野先生、国府教授、永井専務、田中理事長

敬语小知识

「先生」的原意是老师，逐渐延伸用于称呼值得尊敬的人。日本人通常尊称律师(弁護士)、老师(教師)、医生(医者)为「先生」。在日本能够拿到律师资格的人非常少，通常要十分优秀的人才可取得律师资格，甚至常听日本人说，律师资格比医师资格更难取得。以后若有机会认识做律师的日本友人时，可别忘了称赞一下对方喔！

✦ 动词转换时

① 使用尊敬语的动词（转换型）

请参照附录（215 页）

② 采用「お/ご～连用体（ます形）＋なる」、「お/ご～连用体（ます形）＋なさる」的句型

例 お書きになる（书写）、いつで出発になる（何时出发）、どこへ転勤なさる（调职到何处）、どのような研究をなさる（研究哪一方面）

1. これから社長がお話しになります。（现在开始请社长讲话。）

2. 本DVDをお聞きになり、どのような印象をお持ちになりましたか。（您听了这个DVD，给您什么样的印象呢？）

3. 上海ではどのような研究をなさっていらっしゃるんですか。

（您在上海做哪方面的研究呢？）

③ 使用后接「れる/られる」表示敬语，但是这种表示敬语的用法，很容易与被动句型弄混，不建议使用。

例 話される（说话）、来られる（来）、出張される（出差）、起きられる（起来）、捨てられる（丢）

④ 采用「お/ご～连用体（ます形）＋くださる」的句型

例 お迎えくださる。

此句的主语为对方或是第三人称，「くださる」这个词的本身含有对做此动作的人表示谢意与敬意。

【例】わざわざお迎え^{むか}くださいましてどうも済み^すませんでした。

（您特地来接我，真的非常感谢。）

这里的「済みません」具有不好意思和感谢双重意思。即使和你对话的不是本人，在谈话中出现的第三人也可以用这种表达，以表示自己的感谢与敬意，会让听话者觉得你是个有教养的人，对于别人的帮助一直抱有感谢之意。

【例】ご検討^{けんとう}くださいませんか。（可以麻烦您讨论确认一下吗？）

⑤ 采用「お/ご～连用体（ます形）です」的句型

【例】どんなものをお探し^{さが}ですか。（您在找什么东西呢？）

お客様^{きやくさま}のご到着^{とうちやく}です。（客人已经莅临。）

謙讓語

谦虚地表达自己或是自家人的动作、所属物品，以这种方式表示对对方的敬意。

表现方式如下：

❖ 谦虚地表达自己或是自家人的动作

【例】明日^{あす}2時^じに伺^{うかが}たいと存^{ぞん}じます。（我想明天2点去拜访您。）

ご来社^{らいしゃ}をお待ち^{まち}しております。（等待您莅临本公司。）

お待ちしております。（恭候您的莅临。）

✦ 谦虚地表达自己或自家人的所携、所有物品

例 弊社^{へいしや}（弊社）、粗品^{そしな}（不成敬意的小东西）、愚案^{ぐあん}、卑見^{ひけん}（拙见）、拙稿^{せつこう}（本人拙劣的稿子）

运用方式如下：

✦ 名词转换时

① 名词上面接「拝、愚、粗、拙、弊、小」等「接頭語」

例 拝見^{はいけん}（见面）、愚作^{ぐさく}（拙作）、愚策^{ぐさく}（愚策）、粗品^{そしな}（不成敬意的东西）、粗茶^{そちゃ}（粗茶）、拙稿^{せつこう}（拙稿）、弊社^{へいしや}（弊社）、弊店^{へいてん}（本店）、小社^{しょうしゃ}（小公司）

② 下接「ども、め、ら」等的「接尾語」

例 私^{わたくし}ども、弊社^{へいしや}の社員^{しゃいん}ら

✦ 动词转换时

① 使用谦让语动词（转换型）

请参照附录（215 页）

② 采用「お/ご～する」的句型

例 お持ち^もする（拿）、ご案内^{あんない}する（介绍）、ご連絡^{れんらく}する（联络）

③ 采用「お/ご～いたす」的句型

例 お持ち^もいたします(拿)。ご連絡^{れんらく}いたします(联络)。

→「いたします」为「します」的谦让表现

④ 采用「～(さ)せていただく」的句型(使役动词变化而来)

例 話^{はなし}させていただく(说话)、発表^{はつぴょう}させていただく(发表)

⑤ 采用「お/ご～いただく」

例 お待ち^まいただく(等待)、ご招待^{しょうたい}いただく(招待)

⑥ 采用「お/ご～できる」的句型

例 ご利用^{りよう}できる(可供利用)、ご準備^{じゅんび}できる(准备)

丁寧語

「丁寧語」并不是特意抬高对方或是贬低自己，只是单纯地让自己的说话方式变得比较正式、客气、有气质，也就是我们学日文时通常学到的句型，又称为礼貌形、郑重语，通常适用于对等关系的人。一般来说用「丁寧語」并不会显得失礼，但是在正式或有长辈在场的场合，根据情况同时使用尊敬语和谦让语则更好。

运用方式如下：

① 「名詞です」「動詞ます」结尾的句型

例 わたし じっ かく ひろしま
私^{わたし}の実家^{じっ かく}は広島^{ひろしま}です。(我的老家是广岛。)

あした いっしゅうかん しゅつちよう い
明日^{あした}から一週間^{いっしゅうかん}の出張^{しゅつちよう}に行^いってきます。

(明天开始出差一个星期。)

くれぐれもよろしくとのことですよ。

(请多多指教。)→写信时常用

敬语小知识

1. 「実家^{じっか}」本来是指女士的娘家,现在也有表示自己老家的意思。日本人几乎都离乡背井到外地工作,「実家」有时也指自己父母居住的地方。

2. 「行って来る^{いってくる}」这句话是去去再回的意思。有些场合,用「行って来る^{いってくる}」会比「行く^{いく}」来得传神、正确。就像有时男女朋友一起到便利商店买东西,女生下车去买东西,男士在车上等,这时候用「ちょっと買って来るわ^か」表示我去买一下就回来,这个用法是比较贴切的。

②「ございます」结尾的句型

例 二階^{にかい}でございます。(2楼到了。)→百货公司的电梯小姐常用语,客户到公司时,介绍已到达的楼层时也可以这样说。

まったく記憶^{きおく}にございません。(完全没有记忆。)

よろしゅうございます。(可以,没问题。)

③ 利用「謙讓語」转化成「丁寧語」的句型,通常是叙述状况的句子

例 日ごと^{ひごと}に寒^{さむ}くなって参^{まい}ります。(一天一天变冷了。)

ここは買^かい物客^{ものきゃく}で賑^{にぎ}わっております。

(这边有很多买东西的客人,非常热闹。)