

商务英语口语

每日一段

Daily Practice 高鹏 林荫 张学忠 宁强 主编
Business Spoken English



大连理工大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务英语口语每日一段 / 高鹏等主编. —大连: 大连理工大学出版社, 2009. 3
ISBN 978-7-5611-4666-8

I. 商… II. 高… III. 商务—英语—口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 013023 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>

大连金华光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×250mm 印张: 17.25 字数: 460 千字

附件: 光盘 1 张 印数: 1~6000

2009 年 3 月第 1 版 2009 年 3 月第 1 次印刷

责任编辑: 张婵云 林 君 责任校对: 高 飞 赵璐璐

封面设计: 孙宝福

ISBN 978-7-5611-4666-8

定 价: 35.00 元

前言

英语口语每日一段系列包括《生活英语口语每日一段》、《情景英语口语每日一段》、《商务英语口语每日一段》和《旅游英语口语每日一段》。该系列书的编写理念是注重语言学习的交际性、实用性、社会性及广泛性。现在越来越多的人明白了这样一个道理:掌握一门语言不是老师手把手教出来的,也不是有限的课堂时间所能完成的,而主要还是靠“做中学”,即用语言做事,在做的过程当中学会使用语言。该套书的最大特点是为你提供了许多用语言做事的环境,包括模拟的和真实的交际情景以及有关生活、情景、商务、旅游等话题语言交际常用的套路和功能表达。学习语言的另外一个关键是坚持不懈地积累,这一点要靠一定的语言学习动机和意志力。帮助你强化学习动力和意志的手段之一就是为你设计一个有效的学习日程及策略,所谓“每日一段”就是出自这样一种考虑。学习者可以每天挤出一点时间完成一个话题,通过不同情境和不同话题的交际训练,掌握在特定情景下一定量的基本表达。

该套书的每一分册囊括 260 个话题(除周末外),每天设有“今日对话”、“情景再现”、“语境快递”、“应急典句”和“词语锦囊”板块。在每个话题中,又分别设有 5 个不同的交际情景。比如:“在餐馆”的情景下设有“怎样订餐”、“怎样点餐”、“怎样评论餐馆食物”、“怎样埋单”、“怎样抱怨”等等。全套书的范围广泛,话题具体,情景多样,内容丰富,项目齐全。有知识、技能、策略、功能等全方位引导训练。但愿通过“每日一段”的交际训练不仅使你增强“想学、能学、会学、坚持学”的信心,还为你拓展更宽的语言交际领域奠定基础,也就是说引发你对更多的交际领域产生需求。最后,编者在这里还诚恳地提上一句关于外语自主学习的道理(也是这套书的指挥棒),它可不是简单的自学,真正的自主是对自己学习的管理、认知及环境的控制,真正的自主还可通过与别人的合作与监督得以发展。所以,你还可以在该系列书的学习与使用过程中尝试一下和别人的共同学习或其他你认为最适合你自己的学习方法,这才叫真正意义的自主学习。

编者

2009 年 1 月

第一周 建立联系

星期一	怎样表达愿望?	1
星期二	怎样请求回信?	2
星期三	怎样保持联系?	3
星期四	怎样处理联系中出现的问題? ...	4
星期五	怎样安慰对方?	5

第二周 接待客户

星期一	怎样向客户介绍办公环境?	6
星期二	怎样嘘寒问暖?	7
星期三	怎样提出日程安排?	8
星期四	怎样谈论日程安排?	9
星期五	怎样介绍工厂情况?	10

第三周 个人介绍

星期一	怎样介绍自己的姓名?	11
星期二	怎样介绍他人?	12
星期三	怎样介绍职务?	13
星期四	怎样开场?	14
星期五	怎样应答彼此的介绍?	15

第四周 谈论公司

星期一	怎样开始?	16
星期二	怎样介绍自己的出口业务? ...	17
星期三	怎样介绍自己的业务范围? ...	18
星期四	怎样强调自己的经验?	19
星期五	怎样介绍自己的重要地位? ...	20

第五周 产品介绍

星期一	怎样介绍电子产品?	21
星期二	怎样介绍自行车?	22
星期三	怎样介绍服饰?	23
星期四	怎样介绍皮包?	24
星期五	怎样介绍产品市场?	25

第六周 电话联系

星期一	怎样打电话找人?	26
星期二	怎样连接内线电话?	27
星期三	怎样为客户留言?	28
星期四	怎样要求留言?	29
星期五	怎样坚持要求通话?	30

第七周 出差事宜

星期一	怎样和老板一起出差?	31
-----	------------------	----

星期二	怎样表示还有事情未处理完? ...	32
星期三	怎样提出建议?	33
星期四	怎样指出出差的重要性?	34
星期五	怎样处理出差后事宜?	35
功能 1	赞成与否	36

第八周 改组通知

星期一	怎样通知改为股份有限公司? ...	37
星期二	怎样保证热诚服务?	38
星期三	怎样宣布解散公司?	39
星期四	怎样告知沿用以前的名字? ...	40
星期五	怎样再通知合作伙伴?	41

第九周 贸易询盘

星期一	怎样询问最低价?	42
星期二	怎样提出期限?	43
星期三	怎样表达急切的心情?	44
星期四	怎样根据数量询价?	45
星期五	怎样询问特价?	46

第十周 贸易报盘

星期一	怎样提出对方询盘时间?	47
星期二	怎样给对方设定最后期限? ...	48
星期三	怎样表示期盼对方回复?	49
星期四	怎样提出具体价格?	50
星期五	怎样提出折扣?	51

第十一周 贸易换盘

星期一	怎样以竞争对手为条件?	52
星期二	怎样以己方获利少为条件? ...	53
星期三	怎样以己方顾客为条件?	54
星期四	怎样以己方市场为条件?	55
星期五	怎样要求对方打折扣?	56

第十二周 还盘处理

星期一	怎样表示己方价格已经降到最低?	57
星期二	怎样表示已经是特价了?	58
星期三	怎样表示遗憾?	59
星期四	怎样以市场为条件?	60
星期五	怎样提出折扣条件?	61

第十三周 商务宴请

星期一	怎样打招呼?	62
星期二	怎样转入正题?	63

星期三	怎样预订餐桌?	64
星期四	怎样点菜?	65
星期五	怎样表达谢意?	66

第十四周 保险事宜

星期一	怎样提出单独海损赔偿险? ...	67
星期二	怎样提出平安险?	68
星期三	怎样提出保一切险?	69
星期四	怎样提出保险事宜?	70
星期五	怎样提出分段保险?	71
功能 2	相信与否	72

第十五周 包装要求

星期一	怎样提出对箱子的要求?	73
星期二	怎样提出对硬纸盒的要求? ...	74
星期三	怎样提出包装的重量?	75
星期四	怎样提醒对方注意过往的失误?	76
星期五	怎样提出做标记?	77

第十六周 对外贸易

星期一	怎样介绍目前的贸易状况? ...	78
星期二	怎样表示平等互利原则?	79
星期三	怎样表示合作的诚意?	80
星期四	怎样建立贸易关系?	81
星期五	怎样开展易货贸易?	82

第十七周 商务旅行

星期一	怎样预订航班?	83
星期二	怎样购买火车票?	84
星期三	怎样在飞机上寻求帮助?	85
星期四	怎样入境?	86
星期五	怎样预订房间?	87

第十八周 商品检查

星期一	怎样开始谈判商检事项?	88
星期二	怎样提出检验权?	89
星期三	怎样商谈复验事项?	90
星期四	怎样介绍检验证明书?	91
星期五	怎样要求开具证明书?	92

第十九周 商务谈判

星期一	怎样讨价还价?	93
星期二	怎样谈论数量?	94
星期三	怎样谈论重量?	95
星期四	怎样谈论包装?	96
星期五	怎样讨论发货方式?	97

第二十周 商务会议

星期一	怎样确定时间?	98
-----	---------------	----

星期二	怎样投诉?	99
星期三	怎样回复投诉?	100
星期四	怎样进行电话会议?	101
星期五	怎样询问意见?	102

第二十一周 包装保证

星期一	怎样提出己方建议?	103
星期二	怎样保证棉纺织品的包装?	104
星期三	怎样提出己方包装的优势?	105
星期四	怎样改变包装?	106
星期五	怎样表示自己的信心?	107
功能 3	同意与否	108

第二十二周 装船发货

星期一	怎样通知已发货?	109
星期二	怎样通知即将发货?	110
星期三	怎样提出发货时间?	111
星期四	怎样提出发货方式?	112
星期五	怎样提出发送船务文件?	113

第二十三周 投诉延误

星期一	怎样表示发货日期的重要性?	114
星期二	怎样提出己方顾客的需求?	115
星期三	怎样以应季为理由?	116
星期四	怎样下最后通牒?	117
星期五	怎样提出延误给己方带来的 麻烦?	118

第二十四周 订单处理

星期一	怎样提出订购?	119
星期二	怎样使对方接受订单?	120
星期三	怎样通知订购决定?	121
星期四	怎样确认订单?	122
星期五	怎样拒绝订单?	123

第二十五周 仲裁事宜

星期一	怎样提出谈判解决纠纷?	124
星期二	怎样提出仲裁地?	125
星期三	怎样提示仲裁结果?	126
星期四	怎样提出在何种情况下采取 仲裁?	127
星期五	怎样提出在合同中加入仲裁 事项?	128

第二十六周 代理业务

星期一	怎样申请做代理?	129
星期二	怎样介绍自己的优势?	130
星期三	怎样授予代理业务?	131
星期四	怎样拒绝对方担任代理的请求?	

.....	132	星期三	怎样提出产品滞销?	167
星期五 怎样提出代理要求?	133	星期四	怎样指出行情看涨?	168
第二十七周 支付条件		星期五	怎样表示努力寻找销路?	169
星期一 怎样用信用证支付?	134	第三十四周 促销活动		
星期二 怎样用汇票支付?	135	星期一	怎样招揽顾客?	170
星期三 怎样电汇支付?	136	星期二	怎样打开话题?	171
星期四 怎样提出分期付款?	137	星期三	怎样游说顾客购买?	172
星期五 怎样坚持付款方式?	138	星期四	怎样利用店铺开张招揽顾客?	173
第二十八周 货物问题		星期五	怎样说服顾客购买?	174
星期一 怎样指明重量不符?	139	第三十五周 媒体广告		
星期二 怎样指明型号不符?	140	星期一	怎样讨论电视传播?	175
星期三 怎样指明质量问题?	141	星期二	怎样讨论报纸传媒?	176
星期四 怎样指明装货问题?	142	星期三	怎样讨论广播媒体?	177
星期五 怎样提出货物受损?	143	星期四	怎样讨论杂志传播?	178
功能 4 肯定与否	144	星期五	怎样讨论因特网传播?	179
第二十九周 引进技术		功能 5 喜欢与否	180	
星期一 怎样提出要求适应市场?	145	第三十六周 货物运输		
星期二 怎样提出技术要求?	146	星期一	怎样介绍运输业务?	181
星期三 怎样处理意外?	147	星期二	怎样洽谈运输方式?	182
星期四 怎样谈论提成率?	148	星期三	怎样提出海运的优势?	183
星期五 怎样要求持续引进?	149	星期四	怎样提出铁路运输?	184
第三十周 签订合同		星期五	怎样提出公路运输?	185
星期一 怎样建议继续讨论?	150	第三十七周 参观工厂		
星期二 怎样提出做改动?	151	星期一	怎样邀请?	186
星期三 怎样拒绝改动?	152	星期二	怎样介绍工厂结构?	187
星期四 怎样更改生效时间?	153	星期三	怎样介绍工厂历史?	188
星期五 怎样最后确定?	154	星期四	怎样着装?	189
第三十一周 索赔事宜		星期五	怎样询问客户的印象?	190
星期一 怎样表示接受索赔?	155	第三十八周 参加展会		
星期二 怎样提出面谈?	156	星期一	怎样寻求信息?	191
星期三 怎样讨论索赔金额?	157	星期二	怎样表示不确定?	192
星期四 怎样提出让保险公司赔偿?	158	星期三	怎样了解对方?	193
星期五 怎样提出会对索赔事项做出调查?	159	星期四	怎样推荐产品?	194
第三十二周 商务酒店		星期五	怎样阐明产品的优势?	195
星期一 怎样预订房间?	160	第三十九周 支付佣金		
星期二 怎样要求唤醒服务?	161	星期一	怎样提出佣金问题?	196
星期三 怎样要求客房服务?	162	星期二	怎样商讨佣金?	197
星期四 怎样要求洗衣服务?	163	星期三	怎样阐明佣金和订货量的关系?	198
星期五 怎样结账?	164	星期四	怎样处理不通过中间商直接往来的公司的佣金?	199
第三十三周 市场行情		星期五	怎样阐述佣金和价格的关系?	200
星期一 怎样提出进一步细谈?	165			
星期二 怎样说明产品畅销?	166			

第四十周 应对上司

星期一	怎样申请许可?	201
星期二	怎样提议?	202
星期三	表示了解上司的指示	203
星期四	怎样确认上司指示的内容?	204
星期五	怎样报告商谈结果?	205

第四十一周 法律事宜

星期一	怎样提出约束力?	206
星期二	怎样指出没有法律效力?	207
星期三	怎样提出法律平等?	208
星期四	怎样变更合同?	209
星期五	怎样使合同生效?	210

第四十二周 日常工作

星期一	怎样同很久未见的同事打招呼?	211
星期二	怎样嘘寒问暖?	212
星期三	怎样清晨问候?	213
星期四	怎样邀请同事喝茶?	214
星期五	怎样安慰同事?	215
功能 6	正确与否	216

第四十三周 初入职场

星期一	怎样接纳新职员?	217
星期二	怎样和新雇员闲谈?	218
星期三	怎样欢迎新同事?	219
星期四	怎样做自我介绍?	220
星期五	怎样要求被介绍?	221

第四十四周 商务休闲

星期一	怎样一起做运动?	222
星期二	怎样邀请客户喝咖啡?	223
星期三	怎样观光?	224
星期四	怎样购物?	225
星期五	怎样共进晚餐?	226

第四十五周 客户服务

星期一	怎样处理无法答复的情况?	227
星期二	怎样面对失望的客户?	228
星期三	怎样向客户做解释?	229
星期四	怎样面对生气的客户?	230
星期五	怎样访问客户?	231

第四十六周 公司结构

星期一	怎样询问公司结构?	232
星期二	怎样介绍公司结构?	233

星期三	怎样请对方给出建议?	234
星期四	怎样提出建议?	235
星期五	怎样进行结构调整?	236

第四十七周 面试问题

星期一	怎样介绍做过的项目?	237
星期二	怎样指出自己适合这个职位?	238
星期三	怎样介绍个人信息?	239
星期四	怎样介绍教育背景?	240
星期五	怎样介绍自己的优缺点?	241

第四十八周 求职面试

星期一	怎样打招呼?	242
星期二	怎样开始?	243
星期三	怎样询问面试的结果?	244
星期四	怎样解释失业经历?	245
星期五	怎样提出薪金期望?	246

第四十九周 日常办公

星期一	怎样要求专递服务?	247
星期二	怎样谈论电脑问题?	248
星期三	怎样抱怨?	249
星期四	怎样提出表扬?	250
星期五	怎样表示感谢?	251

第五十周 日常信件

星期一	怎样写祝贺信?	252
星期二	怎样写感谢信?	253
星期三	怎样写道歉信?	254
星期四	怎样写询问函?	255
星期五	怎样写告示?	256

第五十一周 领导艺术

星期一	怎样考虑下属辞职?	257
星期二	怎样做好上司?	258
星期三	怎样奖励员工?	259
星期四	怎样邀请员工?	260
星期五	怎样解雇员工?	261

第五十二周 联谊活动

星期一	怎样计划办公室聚会?	262
星期二	怎样计划告别会?	263
星期三	怎样安排生日聚会?	264
星期四	怎样邀请对方喝咖啡?	265
星期五	怎样谈论野餐?	266
功能 7	满意与否	267

第一周 建立联系

星期一 怎样表达愿望?

● Dialogue 1 今日对话

- A: In order to extend our export business to your country, we wish to enter into direct business relations with you. 甲: 为了扩大我们同贵国的出口贸易, 我们愿意与贵公司建立直接的贸易关系。
- B: It's our pleasure, I must say. 乙: 我得说这是我方的荣幸。
- A: Our hope is to establish mutual beneficial trading relations between us. 甲: 我们希望能够建立互惠互利的贸易关系。
- B: That is what we are pursuing. 乙: 这正是我们所追求的。

Dialogue 2 情景再现

- A: In order to extend our export business to your country, we wish to enter into direct business relations with you. 甲: 为了扩大我们同贵国的出口贸易, 我们愿意与贵公司建立直接的贸易关系。
- B: It's our honor. 乙: 这是我方的荣幸。
- A: Our hope is to establish mutually beneficial trading relations between us. 甲: 我们希望能够建立互惠互利的贸易关系。
- B: We hope so. 乙: 我们也这样认为。
- A: We look forward to a further extension of our pleasant business relation. 甲: 我们期盼着进一步加深我们彼此之间愉快的贸易关系。
- B: A meeting will be arranged to negotiate the relevant stuff. 乙: 我们会安排会议专门讨论这一事项。
- A: That will be good. 甲: 那太好了。

▶▶▶ 语境快递

❖ 建立贸易关系应该以平等互利为原则, 实现双方的共赢。

// 应急典句

- We'd like to express our desire to establish business relations with you on the basis of equality and mutual benefit. 我们愿意在平等互利的基础上和你方建立贸易关系。
- We look forward to receiving your quotation very soon. 我们期盼尽快收到你们的发盘。

☐ 词语锦囊

import 进口

export 出口

procedure 程序

business relation 贸易关系

星期二 怎样请求回信?

Dialogue 1 今日对话

- A: We wish to express our desire to trade with you in leather shoes. 甲: 我们希望和您做皮鞋贸易。
- B: We are interested in this field. 乙: 我们对这个领域很感兴趣。
- A: We look forward to your early reply and trust that through our mutual cooperation we shall be able to conclude this transaction with you in the near future. 甲: 我们期待您尽快给我们回复, 并且相信通过共同努力, 在不久的将来我们会完成这笔贸易。
- B: Thank you for your consideration. 乙: 感谢你方的考虑。

Dialogue 2 情景再现

- A: We wish to express our desire to trade with you in leather shoes. 甲: 我们希望和您做皮鞋贸易。
- B: We are very interested in this field. We've been looking for potential partners. 乙: 我们对这个领域很感兴趣。我们一直在寻找新的合作伙伴。
- A: We look forward to your early reply and trust that through our mutual cooperation we shall be able to conclude this transaction with you in the near future. 甲: 我们期待您尽快给我们回复, 并且相信通过共同努力, 在不久的将来我们会完成这笔贸易。
- B: Thank you for your consideration. We will inform you of our intention as soon as possible. 乙: 感谢你方的考虑。我们会尽早告知你方有关我方的意向。
- A: I hope you'll see that we are really doing our utmost. 甲: 我希望你方可以感觉到我方的诚意。
- B: Yes, we have seen that. We look forward to long term cooperation. 乙: 是的, 我们看到了。我们期待长期合作。
- A: I hope that we can cooperate happily. 甲: 希望我们能够合作愉快。

▶▶▶ 语境快递

❖ 开头语简洁带过, 证明你是专业而老练的商人, 可立即拉近与客户的距离, 而对商人来说过多的寒暄实在是多余。

// 应急典句

- We hope to discuss business with you at your earliest convenience. • 我们想尽早和您谈这笔生意。
- I hope we can do business together, and look forward to hearing from you soon. • 我们希望你方共同合作, 并期盼着您的尽早回复。

☐ 词语锦囊

Head Office 总公司
Branch Office 分公司
Business Office 营业部

Personnel Department 人事部
Human Resources Department 人力资源部

第一周 建立联系

星期三 怎样保持联系?

◎ Dialogue 1 今日对话

A: It is so wonderful that this transaction turned out to the satisfaction of both parties.

B: Yes. We are satisfied with the result.

A: I hope that we can continue our cooperation.

B: Of course. We both experienced a good cooperation.

甲: 我们的这次交易能够让双方都很满意, 真是太好了。

乙: 是的。我们很满意这个结果。

甲: 我希望我们的合作能够继续。

乙: 当然了。我们都经历了一次很好的合作。

Dialogue 2 情景再现

A: Hello, I'm calling for Mr. Black.

B: This is Black speaking.

A: Good afternoon, Mr. Black. This is Smith. It was so wonderful that this transaction turned out to the satisfaction of both parties.

B: Yes. That really made us satisfied.

A: I hope that we can continue our cooperation.

B: Of course. We had a good beginning.

A: Have thought about our suggestions?

B: Yes, and we think that is workable.

A: That's good. We hope that you will deal with our request earnestly.

B: We will. We will come back to you after we study them.

甲: 你好, 请找布莱克先生接电话。

乙: 我就是。

甲: 下午好, 布莱克先生, 我是史密斯。我们的这次交易能够让双方都很满意, 真是太好了。

乙: 是的。我们很满意。

甲: 我希望我们的合作能够继续。

乙: 当然了。我们已经有了一个好的开端。

甲: 您有考虑我们的建议吗?

乙: 是的。我们认为这是可行的。

甲: 太好了。我们希望你方认真地考虑我们的请求。

乙: 我们会的。我们研究之后会再与您联系的。

▶▶▶ 语境快递

❖ 不少人喜欢一开始就说从何处得知该客户的信息, 但是一般情况下最好不要提, 客户在哪里发布过求购信息, 客户自己都知道。

// 应急典句

- We hope that this market trend will continue.
- It is hoped that you would seriously take this matter into consideration and let us have your reply soon.
- 我们希望这种市场趋势能够继续进行下去。
- 我们希望你方能够认真考虑此事, 并尽早通知我们。

☞ 词语锦囊

General Affairs Department 总务部

General Accounting Department 财务部

Sales Department 销售部

Sales Promotion Department 促销部

星期四 怎样处理联系中出现的问题?

◎ Dialogue 1 今日对话

- A: We are sorry to bring you so much trouble. 甲: 我们很抱歉给贵方带来了这么多的麻烦。
 B: We hope that this dispute can be settled through 乙: 我们希望这个争议能够经过友好的协商
 friendly negotiation. 得以解决。
 A: Yes. That's what we want. 甲: 是的, 我们也这么想。
 B: We hope that there will be no repetition of this 乙: 我们希望这种问题今后不会再发生了。
 kind of trouble in the future.

Dialogue 2 情景再现

- A: We are sorry to bring you so much trouble. You 甲: 我们很抱歉给贵方带来了这么多的麻烦,
 have to come all the way from Australia to China 让您不得不大老远地从澳大利亚赶到中
 to clarify the ins and outs of this case. I'm very 国来澄清此案的来龙去脉。对所发生的
 sorry for the unpleasant happenings. 事情我深感遗憾。
 B: We hope that this dispute can be settled through 乙: 我们希望这个争议能够经过友好的协商
 friendly negotiation without its being submitted 得以解决而不必送交仲裁。
 to arbitration.
 A: Yes. That's what we want. It is beneficial to 甲: 是的, 我们也这么想。这对双方都有益。
 both parties.
 B: We hope that there will be no repetition of this 乙: 我们希望这种问题今后不会再发生了。
 kind of trouble in the future.
 A: Yes. I promise it will not happen again. 甲: 是的。我保证这种事以后不会再发生了。
 B: We look forward to your settlement at an early 乙: 我们期盼你们早日解决此事。
 date.
 A: We will inform you as soon as possible. 甲: 我们会尽快通知您的。

►>> 语境快递

❖ 如果错误在己方, 应该先向对方表示抱歉, 尽量不要诉诸法律或是仲裁, 并保证下次会更加小心, 不会发生类似的事件, 并会尽快通知对方处理的情况。

// 应急典故

- We are looking forward to having your early reply to this matter. • 我们期望你们尽早答复此事。
- Your early settlement of this case will be appreciated. • 我们将感激你方尽早解决此事。

☐ 词语锦囊

International Department 国际部
 Export Department 出口部

Import Department 进口部
 Public Relations Department 公共关系部

第一周 建立联系

星期五 怎样安慰对方?

◎ Dialogue 1 今日对话

- A: We are terribly sorry for all the problems caused by our fault. 甲: 我们对我方的错误给贵方带来的麻烦深表歉意。
- B: I do hope this undesirable incident will not stand in the way of our future business. 乙: 我们真的希望这件令人不开心的事情不会影响我们今后的生意合作。
- A: Thank you for your understanding. 甲: 感谢您的理解。

Dialogue 2 情景再现

- A: We are sorry for our fault. 甲: 我们对我方的错误深表歉意。
- B: I do hope this undesirable incident will not stand in the way of our future business. 乙: 我们真的希望这件令人不开心的事不会影响我们今后的生意合作。
- A: Thank you for your understanding. 甲: 感谢您的理解。
- B: You are welcome. So something should be done. 乙: 不用谢。我们应采取解决措施。
- A: Yes, I am sure we will make it up as soon as possible. 甲: 是的。我保证我们会尽早弥补的。
- B: That's nice. 乙: 这很好。
- A: We hope this matter will not affect our good relations in our future dealings. 甲: 希望这次事件不会影响我们今后良好的贸易关系。
- B: Of course not. We have cooperated for a long time. 乙: 当然不会了。我们合作了很久了。

►>> 语境快递

❖ 如果对方发生了错误,不要一味地穷追猛打,应该彼此理解,这是一个增进感情的机会,不要错过。要记住任何人都会有犯错的时候。

// 应急典句

- We hope that the matter can be brought to a satisfactory solution. • 我们希望此事能够得到令人满意的解决。
- I wish that this business will bring benefit to both of us. • 我希望这笔生意能够给我们双方带来好处。

☐ 词语锦囊

Advertising Department 广告部

Planning Department 企划部

Product Development Department 产品开发部

Research and Development Department 研发部

Secretarial Pool 秘书室

星期一 怎样向客户介绍办公环境?

Dialogue 1 今日对话

- A: Good morning, Mr. Smith. I'm Mary, Mr. Li's secretary. Would you like to see around the factory?
 B: Yes, I would like to.
 A: This is our office block. We have all the administrative departments here.
- 甲: 早上好, 史密斯先生。我是玛丽, 李先生的秘书。您想参观我们的工厂吗?
 乙: 是的, 我想。
 甲: 这是我们的办公区。我们所有的行政部门都设在这儿。

Dialogue 2 情景再现

- A: Good morning, Mr. Smith. Welcome to ABC Factory. I'm Mary, Mr. Li's secretary. Would you like to see around the factory first?
 B: Yes, I would very much like to.
 A: This is our office building. We have all the administrative departments here. Sales, Accounts, Personnel, Market Research and so on.
 B: What's that building opposite us?
 A: That's the warehouse where the large items of office equipment are stored.
 B: If I ordered a desk today, how could I get delivery in Scotland?
 A: Well, I think perhaps you'd better speak to our Production Manager. You'll meet him when we go over to the factory.
- 甲: 早上好, 史密斯先生, 欢迎来到 ABC 工厂。我是玛丽, 李先生的秘书。你想先参观一下我们的工厂吗?
 乙: 是的, 我非常想。
 甲: 这是我们的办公楼。我们所有的行政部门都设在这儿: 销售部、会计部、人事部、市场调研部等。
 乙: 对面是什么建筑?
 甲: 那是仓库, 用来贮存比较大的办公设备。
 乙: 假如我今天预订一张办公桌, 如何在苏格兰提货呢?
 甲: 噢, 我想您还是和我们的生产经理谈谈。到了工厂您便能见到他了。

▶>> 语境快递

❖ 当你计划到海外出差、顺道拜访客户时, 必须先以书信通知对方。出国以前再以电传或电话向对方确认访问的日期和目的。如果是临时决定的拜访, 也要通过对方的秘书安排。

// 应急典句

- Maybe we could start with the Designing Department. • 也许我们可以先参观一下设计部门。
- Then we could look at the production line. • 然后我们再去看看生产线。

☐ 词语锦囊

Sales 销售部
 Accounts 会计部

Personnel 人事部
 Market Research 市场调研部

第二周 接待客户

星期二 怎样嘘寒问暖?

● Dialogue 1 今日对话

A: Mr. Smith, how was your flight?

甲: 史密斯先生, 旅程怎么样?

B: Rather nice.

乙: 非常好。

A: What was the weather like in New York?

甲: 纽约的天气怎样?

B: It was raining when I left New York.

乙: 我离开的时候正在下雨。

Dialogue 2 情景再现

A: Mr. Smith, how was your flight? Is everything going on ok?

甲: 史密斯先生, 旅程怎么样? 一切还好吧?

B: It was a long but rather nice flight. The flight attendants were really helpful.

乙: 旅途很长, 但感觉很好。空服人员的服务很好。

A: I'm very glad to hear that. What was the weather like in New York?

甲: 很高兴您这样说。纽约的天气怎样?

B: It was raining when I left New York.

乙: 我离开的时候正在下雨。

A: Oh, so Dalian is hotter now.

甲: 噢, 那么现在大连要比纽约热了。

B: Not hot but warm. Very comfortable.

乙: 不热但是很温暖, 让人感到很舒服。

A: Are you staying at the Hilton Hotel?

甲: 您住在希尔顿大酒店吗?

B: Yes, I have already booked a room.

乙: 是的, 我已经订了一个房间。

▶▶▶ 语境快递

❖ 如果沟通是由你发起, 向沟通对象表示善意与欢迎, 提供给对方一切的方便, 能使沟通一开始便在友善和谐的气氛下进行。

// 应急典句

- Did you have a good trip?
- How long are you staying?

- 旅行愉快吗?
- 你打算待多长时间?

☐ 词语锦囊

a good flight 旅程顺利

family 家人

weather 天气

first visit 第一次来访

星期三 怎样提出日程安排?

◎ Dialogue 1 今日对话

- A: Mr. Smith, do you like the hotel we booked? 甲: 史密斯先生, 你们喜欢我们为你们预定的酒店吗?
- B: Yes, we do. We like it very much. 乙: 是的, 我们很喜欢。
- A: I've come to make sure that your stay in Beijing is a pleasant one. 甲: 我特地为你们做了安排, 以便使你们在北京过得愉快。
- B: Thank you so much. 乙: 万分感谢。

Dialogue 2 情景再现

- A: Mr. Smith, what do you think of the hotel we booked for you? 甲: 史密斯先生, 你们觉得我们为你们预定的酒店怎样?
- B: We like it very much. 乙: 我们很喜欢。
- A: I'm very glad to hear that. I've come to make sure that your stay in Beijing is a pleasant one. 甲: 很高兴你们这么说, 我特地为你们做了安排, 以便使你们在北京过得愉快。
- B: Thank you so much. 乙: 万分感谢。
- A: You're welcome. This is your schedule. 甲: 不用客气, 这是你们的日程安排。
- B: You're going out of your way for us, I believe. 乙: 我相信这是对我们的特殊照顾了。
- A: You are our honored guests. 甲: 你们是我们的贵宾。

►►► 语境快递

❖ 如果沟通的地点是在你的公司, 那么请叮咛你的部属不要在沟通过程中做不必要的干扰。因为过分的干扰会影响沟通的意愿和热忱。

// 应急典句

- It's just the matter of the schedule, that is, if it is convenient for you right now. • 如果你们感到方便的话, 我想现在就讨论一下日程安排的问题。
- I think we can draw up a tentative plan now. • 我认为现在可以先草拟一个临时方案。

☐ 词语锦囊

minor alternation 稍加修改
schedule 日程

tentative 暂时的
draw up 草拟

第二周 接待客户

星期四 怎样谈论日程安排?

② Dialogue 1 今日对话

A: Mr. Smith, this is your schedule.

甲: 史密斯先生, 这是您的日程安排。

B: OK. Let me see.

乙: 好的。我看看。

A: Do you have any different idea about it?

甲: 您有不同意见吗?

Dialogue 2 情景再现

A: Mr. Smith, this is the agenda.

甲: 史密斯先生, 这是您的日程安排。

B: OK. Let me have a look.

乙: 好的。我看看。

A: Do you have any different idea?

甲: 您有不同意见吗?

B: Is there any way of ensuring we'll have some time for free activities?

乙: 我们是否能保证有充足的自由活动时间?

A: I am sure we do have.

甲: 我确定时间充分。

B: So our evenings will be quite full then?

乙: 那么晚上就会安排得很满了。

A: If you want some changes, just tell me.

甲: 如果您有改动意见, 请告诉我。

▶>> 语境速递

✧ 沟通时, 仍然要遵守一般奉行的礼仪和保持良好的仪态, 这样可以增加人们对你的好感, 提高你的沟通效率。此外, 坐姿不良、在对方讲话时左顾右盼, 都足以使别人对你产生不良的印象, 而减退与你洽谈的兴致。

// 应急典句

- We'll leave some evenings free, that is, if it is all right with you. • 如果你们愿意的话, 我们想留几个晚上供你们自由支配。
- We'd have to compare notes on what we've discussed during the day. • 我们得研究讨论一下白天谈判的情况。

☐ 词语锦囊

off-hand 未经准备的

ensure 确保

get down to facts 进行实质性的谈判

put us both in the picture 双方都能全面了解情况

星期五 怎样介绍工厂情况?

◎ Dialogue 1 今日对话

A: Mr. Smith, welcome to our factory.

B: I've been looking forward to visiting your factory.

A: You'll know our products better after this visit.

甲: 史密斯先生, 欢迎到我们工厂来。

乙: 我一直都盼望着参观贵厂。

甲: 参观后您会对我们的产品有更深入的了解。

Dialogue 2 情景再现

A: Mr. Smith, welcome to our factory. Is this the first time you visit our factory?

B: Yes. As a regular customer of your products, I've been looking forward to visiting your factory.

A: I'm sure you'll know our products better after this visit.

B: Yes. What's that?

A: These drawings on the wall are process sheets.

B: Good.

A: They describe how each process goes on to the next.

甲: 史密斯先生, 欢迎到我们工厂来。这是您第一次参观我们工厂吗?

乙: 是的, 作为你们产品的老主顾, 我一直都盼望着参观贵厂。

甲: 我确信参观后您会对我们的产品有更深入的了解。

乙: 是的。那是什么?

甲: 墙上的图表是工艺流程表。

乙: 不错。

甲: 这些流程图描述着每道工艺间的衔接情况。

▶>> 语境快递

❖ 如果沟通是在你的公司进行, 除了应向沟通对象提供舒适的场所以外, 更应该尽量配合对方, 向他提供有助于进行沟通的服务与设备, 做个周到的主人。

// 应急典句

- We are running on two shifts.
- Almost every process is computerized.

- 我们实行的工作制是两班倒。
- 几乎每一道工艺都是由电脑控制的。

☐ 词语锦囊

efficiency 工作效率

intensity of labor 劳动强度

soul of enterprise 企业灵魂

helmet 防护帽

production line 生产线

fully automatic 全自动的