

实用商贸英语丛书

最新 接待英语

English for Reception

叶淑霞 编著

Bruce S. Stewart 校阅



广东科技出版社

吉林科学技术出版社



实用商贸英语丛书

最新接待英语

English for Reception

叶淑霞 编著
Bruce S. Stewart 校阅



广东科技出版社
吉林科学技术出版社

粤新登字 04 号

本书原出版者为台湾学习出版有限公司,经授权由百通集团成员出版社广东科技出版社和吉林科学技术出版社在中国大陆地区出版发行。

图书在版编目 (CIP) 数据

最新接待英语/叶淑霞编著. — 广州: 广东科技出版社, 1995. 9

ISBN 7-5359-1525-6

I. 最...

I. 叶...

II. 接待-英语

N. H31

D=42/35

出版发行: 百通公司 (集团) 广东科技出版社
吉林科学技术出版社

排版: 广东科电有限公司

印刷: 中山大学印刷厂

规格: 850×1168 1/32 8.5印张 字数 253 千

版次: 1995 年 9 月第 1 版

1995 年 9 月第 1 次印刷

印数: 0001—20000

I S B N 7-5359-1525-6

分类号: H·39

定价: 14.00 元

新书信息电话: 16826202

著作权合同登记

图字 19-1995-024 号

出版说明

我国实施开放改革的经济政策 10 多年来,经济飞速发展,对外商贸活动非常活跃:进出口贸易、对外业务交流、对外金融业务、外商来华投资、旅馆和餐馆接待外宾等活动日益增多,这都对商贸工作者及相关行业的工作者提出了更高的要求。

与此相适应,商贸工作者们迫切需要实用性强、更加专业化、内容更加深入的商贸英语丛书。为满足这一需要,我们从台湾购得这套“实用商贸英语丛书”的版权,出版简体字版本。全套丛书包括以下 10 本书:

- | | |
|-------------|-------------|
| 1. 商业英语与实务 | 2. 最新接待英语 |
| 3. 新贸易书信宝典 | 4. 英文商业书信入门 |
| 5. 英文商业知识入门 | 6. 最新银行英语 |
| 7. 进出口实务英语 | 8. 新旅馆英语 |
| 9. 新餐馆英语 | 10. 最新求职英语 |

本套丛书有以下几个特点:

1. 实用性强。全套书以实用性为准则,从商贸工作中大量常用的函件、句子、术语中精选出典型例子,并配以中文对照译文,方便读者结合工作实际进行学习,学以致用。

2. 叙述方法简练实用。全书以实例为主线,以重点评述、内容说明及术语注释等方式展开介绍。

3. 章节划分合理。按实际工作的顺序和工作类型组织内容,方便读者学习和查阅。

4. 专业术语齐全。每本书都按相应的主题全面收集有关的英语术语,以实例、重点评述、单词注释等方式介绍,使读者学到有关术语及其使用。

我们希望这套书的推出,能满足商贸工作者的需要,为商贸工作的发展出力,并请读者提出宝贵的意见。

广东科技出版社
吉林科学技术出版社

1995 年 9 月

● 编者的话 ●

在商务接待活动日趋频繁的今日，一口流利的英语是您财源广进、事业冲刺的最佳利器。因此我们针对企业界人士的需要，精心编写这本《最新接待英语》，帮助您轻轻松松学得英语接待、商谈、交际技巧，自由自在穿梭于社交场合，掌握先机，睥睨商界！

短兵相接·出奇致胜

“接待外宾100招”这一章，搜罗了跟外国人应对、洽商时各种可能出状况的应对之法，举凡洽谈、宴会服饰、婚丧礼数、拜访礼节、电话问候、招待客户购物、吃饭要领等，内容丰富，使您举一反三，不再有瞠目结舌、窘困之感。

自第二章开始进入实用语句篇，自机场接机、安排住宿、商谈技巧、处理索赔电话、接待客户，到跟客户闲谈、海外出差等，内容钜细靡遗，编排清晰，易学易记，都是您接待外宾时“短兵相接”、出奇致胜不可或缺的助力。

活学活用，掌握先机

本书具备3大特色：

1. 丰富您的辞语——罗列最实用的商谈技巧用语及各种变换句型，丰富您的辞语。教您灵活使用多种说法，充实谈话内容。

2. 培养高度的活用能力——每个单元附有前言，教您如何将句子派上用场，再配合简洁、生动的对话，使您能完全

进入角色，活学活用，掌握攸关胜败的关键！

3. 方便记忆查询——本书外观轻巧，非常适合随身携带，让您随时随地容易记忆查询。

本书虽经多次审慎校对，但仍恐有疏漏之处，尚祈各界先进不吝指教！

编者

CONTENTS

Chapter I 接待外宾 100 招 1

- Part 1 实用 14 招 2
- Part 2 参观 14 招 7
- Part 3 商务洽谈 16 招 12
- Part 4 应对、接待 20 招 18
- Part 5 招待 16 招 25
- Part 6 友谊 10 招 31
- Part 7 海外出差 10 招 35

Chapter II 博取客户好感实用语句 39

- Part 1 为客户接机 40

Chapter III 带客户参观工厂实用语句 55

- Part 1 参观工厂 56

Chapter IV 纵横商场实用语句 81

- Part 1 巧妙的商谈措辞 82
- Part 2 推销商品 91

CONTENTS

Part 3 议价、付款条件、交货日期	100
Part 4 签订合同	107

Chapter V 处理电话·索赔及接待 访客实用语句 119

Part 1 电话应对技巧	120
Part 2 访客接待技巧	135
Part 3 索赔处理技巧	143

Chapter VI 招待客户实用语句 153

Part 1 带客户观光	154
Part 2 陪客户购物	172
Part 3 接待客户用餐	180

Chapter VII 与客户建立友谊实用语句 ... 197

Part 1 谈个人兴趣爱好	198
Part 2 谈公司经营与管理	209

Chapter VIII 海外出差实用语句 215

Part 1 到酒店基本回答	216
Part 2 拜访客户公司基本回答	229

CONTENTS

Chapter IX 接待·商务洽谈实况会话 ... 237

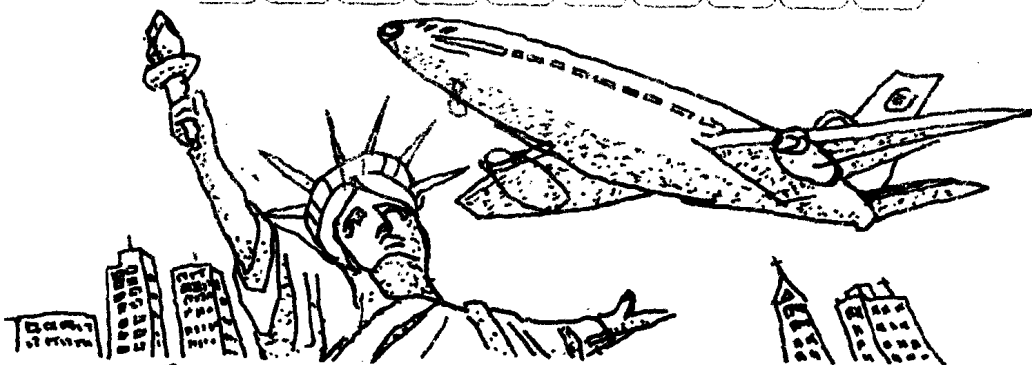
- Part 1 与买主畅谈纺织品买卖 238
- Part 2 讨论化学药品装船·包装事宜 244
- Part 3 洽谈开发食品外销新路线 249
- Part 4 推陈出新——玩具的致胜之道 253
- Part 5 推销新车种 258



接待外宾100招

Chapter I

- 1 实用 14 招
- 2 参观 14 招
- 3 商务洽谈 16 招
- 4 应对、接待 20 招
- 5 招待 16 招
- 6 友谊 10 招
- 7 海外出差 10 招



第1招 适时附和与反问可使会话顺利进行

——*Is that so?*

所谓话不投机半句多，适时的附和与反问是会话的润滑剂。不但能舒解让对方唱独角戏的尴尬，也能使自己有参与其事的感觉。这类用语不少，像“*Is that so?*”或“*Really?*”（真的吗？）及“*Exactly. I think so, too.*”（的确，我也这么认为。）等等。运用起来一点也不困难，譬如对方说“*I haven't been to Paris.*”，你可以反问“*Haven't you?*”。

第2招 正确使用 *Yes, No* 以免招致误解

——*No, he isn't.*

对话中最常用到的字词，要算是 *Yes* 和 *No* 了，这也是中国人最易犯错的地方。一般的基本原则是表肯定内容就用 *Yes*，否定内容就用 *No*。例如，问“*Isn't he here yet?*”，回答“*No, he isn't.*”相当于“是的，他没来过。”相反地“*Yes, he is.*”是表示“不，他过来了。”在商务洽谈时，绝对不要用错，否则，引起误解麻烦就大了。

第3招 不能弄错介绍顺序

——Miss A, this is Mr. B.

介绍初次见面的双方最怕弄错介绍顺序。原则上，两人同性别时把晚辈介绍给长辈，把地位低的介绍给地位高的，把我方的人员介绍给对方。如果双方不同性别，就应该把男士介绍给女士，像“Miss Harper, this is Mr. Wang.”较郑重的方式为“Miss Harper, let me introduce Mr. Wang.”

第4招 初次见面时握手的礼节

——Let me introduce myself.

初次见面握手寒暄是最基本的礼节，但是千万别弄错了伸手的先后次序。一般来说，同性之间，职位高、年纪大的一方先伸手之后，职位低、年纪轻的才能伸手。如果是异性，女性未伸手前男士不得伸手，男女之间只寒暄就可以了，如“Let me introduce myself. My name is Szu-mu Lee. I work for Taipei Corporation.”

第5招 接机时如何自我介绍

——I am ○○○ of ABC corporation.

初次在机场见面，要清楚地说出自己的姓名及所属公司——“I am Ka-ker Wang of Taipei Corporation.”。其次，要介绍同行的上司，其余随行同仁也要一一介绍，但是由于时间有限，只要介绍姓名即可，不必过于繁复。

第6招 如何安排接机座车的座位

——*Please get in the back.*

自己开车去接机时，怎样安排座位呢？原则上**驾驶座后面的座位是上座**，其次是上座右边的座位，最后才是司机旁边的座位。因此，应向对方要员说：“*Please get in the back.*”（请坐驾驶座后面的位子）。大件的行李在征得对方同意后，可以放在行李厢，但是放置重要文件的手提箱还是要让他**随身携带**。

第7招 机场到饭店途中最佳话题

——*Did you have a pleasant flight?*

从中正机场到饭店有一段相当长的路程，一路上彼此默默不语实在不是滋味。你应该事先就有心理准备，怎样打开话匣子。话题其实并不难找，询问旅途状况最为常见，像“*Did you have a pleasant flight?*”之类，其他如询问贵国气候、风俗、生活习惯，介绍本国交通、景物……等等都可以。

第8招 切勿询问私人问题

——*Don't ask "Have you married?"*

中国人情味浓厚，最喜欢问别人“结婚了没？”“有几个孩子？”等问题。但是在欧美各地，非常**尊重个人的隐私权**，工作和生活区分得一清二楚。所以，商业往来的双方，并不适合询问私人问题。“*Have you married?*”“*How many children do you have?*”等问题会让外国人大吃一惊。

第 9 招 不谈政治宗教问题

——*I like listening to...*

政治、宗教是最敏感的话题，尤其是外国人都对政治、宗教比较固执，动辄引起争议，弄得面红耳赤，实在不是聪明的作法。不妨在自己的英语能力范围内谈谈兴趣、休闲活动或自己比较内行的技艺，譬如 *"I like listening to Michael Jackson. He is marvelous, isn't he? Do you like him?"*，不是既轻松又有趣吗？！

第 10 招 配合对方意见订行程表

——*I have arranged...*

订定行程表要配合我方预定行程表和对方意见，首先把暂定行程表交给对方，并说 *"I have arranged your schedule. I hope it's suitable."*。行程宜紧凑，适当地安插商务与娱乐节目，使他既能达到商务实效又能尽兴游玩。行程安排异常重要，彼此配合得当，一切都会比预期的更顺利。

第 11 招 另定夫人行程

——*This is the schedule for Mrs. A.*

如有夫人同行，在正式行程表之外，应该再替她安排一份行程表，并告知客户的太太——*"This is the schedule for Mrs. Watson. Miss Chen from our department will take care of you."*。商务洽谈、参观等，夫人不宜随行时，可以差遣语言能力不错的人陪伴她逛街、购物，或依其兴趣安排名园寻幽或美术馆巡礼……。



第 12 招 不在对方房间洽谈

—Good Morning, Mr. A. —

有事前往饭店洽谈事务，切勿直接闯入对方房间，务必先电话通知“*Good Morning, Mr. Watson, I'm in the lobby.*”尤其当对方是女性时，更要特别注意。需要当面洽商的事，尽可能在餐饮部进行，以免引起无谓的困扰。如果不宜在公共场所讨论，必须进入对方房间，也应该注意礼节，保持最佳形象。

第 13 招 吸烟前先征得对方同意

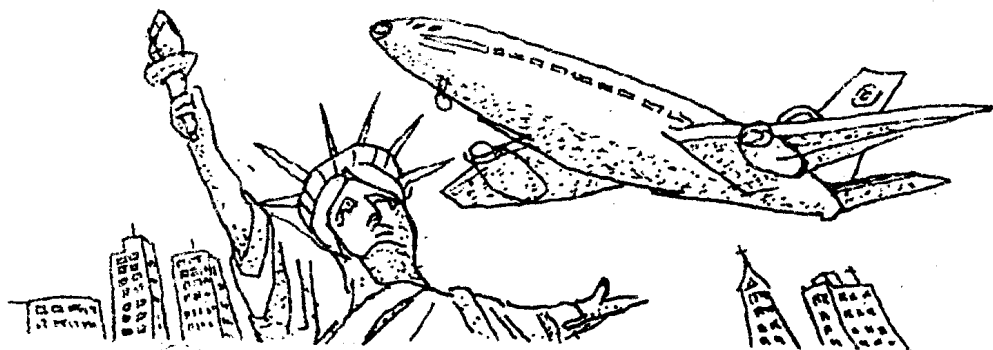
—May I smoke?

在摆有烟灰缸的地点，抽烟应该无妨。但是，如果在场没有人抽烟，那么您在抽烟前最好问一声“*Do you mind if I smoke?*”或“*May I smoke?*”，等对方回答了“*Please.*”之后再抽。如果现场没有烟灰缸，无论如何请您忍耐别抽烟。

第 14 招 抽烟三大禁忌

—Smoking is not permitted here.

抽烟时应该特别注意以下三项原则：(1) 饭后可以抽烟，席间绝对禁止。(2) 为了保持车内空气清新，在车上绝不抽烟。(3) 绝对不要把烟喷到人家脸上，也不要让烟飘往有人的地方。当然，如果有人告诉你“*Smoking is not permitted here.*”，那就更不能随意抽烟了。



第15招 参观工厂实用语句

—— *This completes our schedule...*

身为外销生产业者,客户要求参观工厂应是一件习以为常的事。请熟记下列实用语句,以备不时之需。抵达工厂时说:“*I hope the noise isn't bothering you.*”,参观期间,不能久留时说:“*We're running a little short on time, so...*”(我们的时间有限,所以…),参观活动结束后,车子在外面等候接驾时,说:“*This completes our schedule for today, I understand they have our car already wait.*”。

第16招 好的开始是成功的一半

—— *Let me introduce...*

到达工厂之后,首先应该介绍厂长及干部给客户:“*Let me introduce to you some of the staff members of our factory. Here's Mr. ~, the director of this factory.*”。接着参观介绍,首先应该从最值得骄傲的部门看起,客户希望了解的项目也列入优先考虑,这时适用“*Why don't we start at our main plant, Mr. ~.*”,如此一来,客户将深感不虚此行。

第 17 招 准备样品实地展示

—— *Now, We'll show you...*

外国客户来参观工厂，目的无非是想了解产品的制造程序、质量优劣及种类，厂方可以安排用幻灯片、照片等作系统性的介绍——“*Now, we'll show you a 30-minute film on our company.*”。但是最具说服力的还是展示样品。看完样品的特色、优越的质量，再参观工厂——解说，将效果更佳。

第 18 招 利用其他设施、工厂组织加深客户印象

—— *These are...*

介绍员工宿舍、休闲设备、附设餐厅等相关设施，更能显示公司良好的规模与制度——“*These are the facilities at the Tainan plant. The white building over there is the dormitory.*”此外，解说工厂组织时，员工人数 (number of employees)、年产量 (annual output)、配销渠道 (sales and distribution channels) 以及市场占有率 (market share)，也是有利的重点。

第 19 招 尽量用实际数字说明

—— *This plant produces...*

实际的数据有画龙点睛的功效。譬如你要说明公司规模庞大，与其吹嘘是规模最大、员工最多，不如提出面积数据和员工数据来得容易接受，至于生产数量、市场占有率更需要具体数据加以证明，譬如“*This plant produces 30 different models of car.*”等等。总之举凡有数据可循的资料多多益善。