

Professional Spoken English for WTO

入世行业英语口语



市场营销 行话连篇

Marketing & Sales

丛书主编 ◎ 王正元

主编 ◎ 钟 玲



大连理工大学出版社

DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

市场营销 行话连篇

Marketing &
Sales

主 编 钟 玲

副主编 马 飞

编 者 钟 玲 马 飞 王玉彬
曹 明 董春武 张东辉

大连理工大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

市场营销行话连篇/钟玲主编. —大连: 大连理工大学出版社,
2002. 8

入世行业英语口语

ISBN 7-5611-2078-8

I. 市… II. 钟… III. 市场营销学-英语-口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 037283 号

大连理工大学出版社出版发行

大连市凌水河 邮政编码: 116024

电话: 0411-4708842 传真: 0411-4701466

E-mail: dutp@mail.dlptt.ln.cn

URL: <http://www.dutp.com.cn>

沈阳新华印刷厂印刷

开本: 710 毫米×960 毫米 1/16 字数: 280 千字 印张: 18 25

印数: 1—8000 册

2002 年 8 月第 1 版

2002 年 8 月第 1 次印刷

责任编辑: 陈丽莉

责任校对: 韵 升

封面设计: 孙宝福

版式设计: 宋 蕾

定价: 25.00 元

八世行业英语口语

*Professional Spoken English
for WTO*

丛书主编 王正元



中国对外翻译出版公司

（北京）

主编寄语

21 世纪, 中国已真正国际化, 生存、机遇、挑战和竞争给人们带来了前所未有的危机感。英语作为国际交往的通行证也越来越受到广大国民的重视, 全社会学英语、用英语的高潮一浪高过一浪。对于我们这些从事了多年的英语教学和研究工作的“领路者”来说, 我们深深感到肩上担子的份量不轻。

我们几个朋友聚在一起谈到中国入世后行业发展的问題, 谈到国际经济流向的问题, 大家一致认为随着中国的企业走向世界, 外国的企业走进中国, 在多元文化的共处与交际中能说一口流利的英语对于人们的求职、工作发展该是多么重要。《入世行业英语口语》系列丛书就是在这样急切的需求中应运而生的。

这套丛书包括: 《金融保险行话连篇》、《商务贸易行话连篇》、《市场营销行话连篇》、《外企工作行话连篇》、《应聘上岗行话连篇》、《为您服务行话连篇》、《商务谈判行话连篇》、《走出国门行话连篇》、《涉外公务行话连篇》、《电信网络行话连篇》共 10 本, 基本涵盖了热门行业英语交际的方方面面。由于这套书以行业为内容, 以交际为主线, 以实用为目的, 所以冠以“行话连篇”这个名字, 以准确定位这本书的读者群。在编写中, 我们努力突出具体的语言场景, 追求地道的交际语言, 因此设置了“常用词语”、“常用句”及“对话”三个基本组成部分, 并以“行家指点”帮助读者跨越文化交际及语言障碍。本套丛书对这些热门行业的工作人员及将要走进这些行业的读者尽快提高英语口语交际水平会有极大的帮助。英语知识的学习和行业经验的介绍让你在自信的“行话”中获得成功。真实的行业工作场景、实用的英语口语表达让你在国际大舞台上轻松成为“行家里手”, 真正将知识和经验变成了你自己的财富。

《金融保险行话连篇》以最实用的英语交际口语不仅帮助国有的金融保险机构向国际化靠拢，而且还为那些想在外国金融保险公司求职的人增加了成功的“砝码”。

《商务贸易行话连篇》会让你领略现代商务贸易洽谈中的各种要领和技巧，实战的商务贸易范例、实用的英语口语带你走上成功之路。

《市场营销行话连篇》让你体会现代市场营销的激烈竞争和无穷奥妙。对从业者来说，掌握相关的实用英语口语是出奇制胜的“神秘法宝”，本书使你有最佳的选择。

《外企工作行话连篇》是现代外企职员工作、生活上的好帮手。本书针对外企职员工作压力大、人际关系复杂等热点问题，教你如何在竞争激烈的“白领阶层”游刃有余，应对自如。

《求职面试行话连篇》是求职者的铺路基石、成功钥匙。这本书会让你掌握求职应聘过程中的各种要领和技巧，实用的英语口语让你在激烈的市场竞争中“脱颖而出”，获得成功。

《旅游服务行话连篇》概括了衣、食、住、行、玩等各个方面的英语口语日常用语。不论是接待外宾，还是出国旅游，本书会让你感觉周到的服务带来的魅力，让你感受快乐生活的内涵。

《商务谈判行话连篇》教给读者流利的商务谈判英语口语，让你在唇枪舌战中获得先机。本书教你如何用标准的英语口语获得更大的利益。对从事国际贸易的人来说，掌握相关的实用英语口语是出奇制胜的“神秘法宝”，助你成为强者。

《出国留学行话连篇》是出国留学学者、商务考察者、出国旅游者了解国外生活、成功获得签证的必备和首选的实用英语口语用书。学会了本书所教授的内容，就会让你有备而去，载誉归来，轻松展示中国人的聪明才智。

《涉外公务行话连篇》要求各个政府相关部门的工作人员适应时代的要求，掌握相关的英语口语，更好地为外资企业服务。专业的英语口语让你受益匪浅。

《电信网络行话连篇》是有关电信网络的实用英语口语大全。本书介绍了电信网络中的常用、惯用英语口语，不仅为从业

人员提供了学习的机会，还为广大的爱好者提供了权威的参考。

来自十几所大学的英语学者和骨干教师参加了本套丛书的编写工作。他们年富力强、生气勃勃、思维敏捷、经验丰富；他们不仅长年从事教学工作，更重要的是他们有着丰富的有关各行业的国际交流经验，懂“行”，因此他们的作品内容丰富、语言鲜活，突出了当代英语交际的特点，他们也为此付出了极大的艰辛。

目前市场上英语口语方面的书颇多，希望我们的“行话连篇”能以其独特而实用的编写体例、地道的英语交际、明确的行业特点为广大读者所喜爱。

王正元 于北戴河

2002. 4

营销大概起源于一位穴居人发现他有剩余的肉食，却没有新鲜的蔬菜，所以他与一位有剩余的蔬菜但却没有肉食食用的另一穴居人做了一笔简单的交易。双方的需要都获得了满足。双方都换取了他们认为价值等同的物品。这就是原始的营销，营销是人类生活的需要。这是营销的基本属性之一。

营销的另外一个属性是人们在进行物质交换的过程中彼此间的相互作用、彼此间的沟通、联系和交往，正如俗话说的“做买卖”。可这一目标的实现只有借助于“言语”了。入世行业英语口语系列丛书中《市场营销行话连篇》一书的面世，正是顺应了入世以后国际市场上营销语言的跨国性应运而生的。“行话”从某种意义上讲，在其各自的领域里都具有一定的权威性，是特定领域语言的“独立王国”。在电子工业技术高度发达的今天，营销商务用语也同样体现着现代电子商务通讯技术的色彩。专用于商务网络的 Intranet 正在日臻完善，待日投入使用，这一切的一切都在潜移默化地改变着我们的生活方式，改变着我们的营销手段，使之速度与效率有着翻天覆地的变化，也在改变着我们的“营销语言”这一运营工具。如今的营销行话里出现了许多诸如“e-mail”电子邮件，“internet”互联网，“facsimile”传真，“on line”在线等许多新鲜字眼儿，唤起人们注意并使用最先进的电子通讯技

前言

术进行现代化的市场营销活动，建立更科学的营销机制。卫星电视网络、国际通讯互联网、电信技术网络等业已将我们赖以栖身的星球层层网罗密织，使之变成了垂悬在宇宙中一颗硕大的“盘丝球”，整个人类都被紧紧地束缚其上，其程度不亚于地心的引力。信息时代的信息高速公路就是我们互联网上的经脉。每一网站就是网络神经末梢的接收终端和发射终端，而信息语言便是我们网络上的电子“传感波”，传感波的敏锐度便是我们营销行话的准确度，于是熟练掌握并且准确运用现代营销体系的营销语言，尤其是英语营销用语，已迫切在眉睫，危及生存。因此，在入世的今天，学好行业语言，尤其是行业英语，有着极大的现实性及现实意义。本书的编写着重从应用的角度多方面、全方位地突出了营销行业用语的特色，便于读者很快熟悉、了解、掌握，继而应用营销行业英语，以顺应国际市场的需求。除此而外，本书在每一章的每一节之后就行业特点及行业经营技巧方面缀有“行家指点”一栏目，以辅助各位同仁在自己成功的坦途上步履更加稳健。

编者
2002. 4

第一章 登门促销	1
1 业务拜访	2
2 登门推销	9
3 向客户介绍公司及产品	16
4 礼貌告别	24
第二章 展览销售	29
1 展览销售	30
2 与客户相识	38
3 介绍推荐产品	44
4 深入洽谈	52
第三章 电话销售	61
1 联络客户	62
2 介绍产品	69
3 讨价还价	77
4 信誉承诺	84
第四章 海外促销	93
1 走出国门	94
2 会见潜在客户	101
3 业务谈判	110
4 行业酒会	119
第五章 售后服务	125
1 说明使用方法	126
2 接受顾客投诉	133
3 登门维修	139
4 用户反馈	145

第六章 商店服务 151

- 1 愿为您服务 152
- 2 保退保修 158
- 3 推荐商品 165
- 4 婉言谢绝 171

第七章 和约洽谈 179

- 1 洽谈数量与质量 180
- 2 洽谈交货与装运 188
- 3 洽谈付款形式与条件 196
- 4 签订合同 205

第八章 邮购销售 213

- 1 热线电话 214
- 2 代理与销售 224
- 3 发货与装运 231
- 4 索赔与仲裁 237

第九章 电子商务 245

- 1 网上找客户 246
- 2 E-mail 客户 257
- 3 输入公司的 Appeals 265
- 4 网上谈生意 274

随着中国企业与外商接触日益频繁。作为企业的商务代表，必须学会如何与外商打交道。登门推销是一种拓宽产品销售渠道的简捷有效的途径。用地道的英语登门向老外介绍自己的产品是每一位入世后成功的企业商务代表的必修课。

第一章

登门促销



- 业务拜访
- 登门推销
- 向客户介绍公司及产品
- 礼貌告别

常用词语

Useful Words & Expressions

appointment *n.* 约会

representative *n.* 代表

sales representative

商务代表

hospitality *adj.* 好客的

inconvenient *adj.*

不方便的

sales department 销售部

abroad *adv.* 在国外

agency *n.* 代理

expect *v.* 期待

in charge of 负责

opportunity *n.* 机会

business relationship

贸易关系

honor *n.* 荣耀

catalogue *n.* 商品目录

rack *n.* 衣架

spacious *adj.* 宽敞的

sample *n.* 样品

textile *n.* 纺织品

intellectual *adj.* 智能的

register *n.* 登记表

appointment *n.*

约会, 约定

look forward to 期待, 盼望

medical *adj.* 医疗的

instrument *n.* 设备, 器械

sample *n.* 样品

purchase *v.* 购买

silk *n.* 丝绸, 真丝

contact *v.* 联系, 联络

detail *n.* 详情, 细节

price list 价格目录

常用句

Useful Sentences

- ▶ Excuse me. Can you tell me the way to Mr. Wang's office in the Sales Department?
请问销售部王先生的办公室怎么走?
- ▶ I'd like to see the person in charge of purchasing.
我想见一见负责采购的人。
- ▶ I have an appointment to see Mr. Smith at ten.
我和史密斯先生约定十点钟见面。
- ▶ I have an appointment with Mr. Smith.
我和史密斯先生有约。
- ▶ Do you have an appointment, Mr. Cheng?
陈先生，您事先有约吗?
- ▶ I phoned earlier for an appointment.
我事先打电话约好了。
- ▶ Yes, I believe Mr. Scott is expecting me.
是的，我想斯各特先生正在等我。
- ▶ It was very nice meeting you, Mr. Kent.
和你见面真是愉快，肯特先生。
- ▶ I'm looking forward to our next meeting.
我盼望着我们下一次的见面。
- ▶ I'm looking forward to meeting you again.
我期盼再见到您。
- ▶ I've come here today to see whether you have interest in our new product?
我今天来这是想看看你们对我们的新产品是否感兴趣。
- ▶ Good morning. I've got an appointment with Mr. Smith, General Manager at 10.
早上好，我与你们的总经理史密斯先生 10 点钟有个预约。
- ▶ That's the reason I'm here—to build up the business relationship with you.
这就是我来此的目的——与你们建立生意伙伴关系。

- ◆ We specialize in medical instrument.
我们专门经营医疗器械。
- ◆ I've been looking forward to seeing you.
我一直盼望见到您。
- ◆ Do you have samples?
有样品吗?
- ◆ If you have any questions, please feel free to contact me anytime.
如果您有什么问题, 请随时跟我联系。
- ◆ I'm glad to have met you, Mr. Carnegie. Good-bye.
非常高兴与您见面, 卡内基先生。再见。

情景对话 1 Situational Dialogue 1

以下是 ABC 医疗器械公司的商务代表徐扬先生登门一家公司与对方代表伊文思先生见面时与伊文思先生的秘书以及伊文思本人交谈的情形。

Xu Yang: Good morning. I've got an appointment with Mr. Evans at 9.

Secretary: May I have your name please?

Xu Yang: Here is my business card. I'm Xu Yang from ABC Medical Instrument Company.

Secretary: OK. Mr. Xu, Mr. Evans is expecting you.

(Two minutes later, in Mr. Evans's office)

Xu Yang: How do you do? Mr. Evans. I've been looking forward to meeting you.

Evans: How do you do? Mr. Xu. I've been looking forward to meeting you, too.

Xu Yang: Mr. Evans, I'm the sales representative of ABC Medical Instrument Company, I wonder whether you have interest in Medical Instrument.

Evans: Do you have samples?

Xu Yang: Yes, I have samples of all of the new products.

Evans: Good. Let's go to it then.



徐 扬: 早上好, 我跟伊文思先生 9 点钟有个预约。

秘 书: 请问您的名字是?

徐 扬: 这是我的名片。我是 ABC 医疗器械公司的徐扬。

秘 书: 好的, 徐先生, 伊文思先生正在等您。

(两分钟后, 在伊文思先生的办公室里)

徐 扬: 您好, 伊文思先生, 一直盼望见到您。

伊文思: 您好, 徐先生, 我也一直盼望见到您。

徐 扬: 伊文思先生, 我是 ABC 医疗器械公司的商务代表。想知道您是否对医疗器械感兴趣?

伊文思: 有样品吗?

徐 扬: 有, 我带来了我们所有新产品的样品。

伊文思: 太好了。我们先看一下吧。

情景对话 2 Situational Dialogue 2

以下是一家电脑公司的商务代表陈青到另外一家公司进行商务拜访时向该公司的一位职员及门卫问路的情形。

Cheng Qing: Excuse me?

Clerk: Yes. Can I help you?

Cheng Qing: Yes, please. I'm looking for the General Manager's office. Do you know where it is?

Clerk: I'm sorry, I don't know, but the guard over there should know.

Cheng Qing: (Two minutes later) Excuse me, young man?

Guard: Yes, sir?

Cheng Qing: I'm a sales representative of a computer company. I have an appointment with the General Manager. Could you tell me the direction of General Manager's office?

Duard: Certainly, sir. Just take the elevator to the fourth floor and turn left. You can't miss it.

Cheng Qing: Thank you.

陈青：麻烦您一下可以吗？

职员：什么事，需要帮忙吗？

陈青：是的，我在找总经理办公室。您知道在哪吗？

职员：对不起，我不知道。不过那边的门卫应当知道。

陈青：（两分钟后）劳驾，小伙子？

门卫：什么事，先生？

陈青：我是一家电脑公司的商务代表。我与总经理有个约会。您能告诉我去总经理办公室的路吗？

门卫：当然可以，先生。乘电梯到四楼再向左转，您就会找到的。

陈青：谢谢。

情景对话 3

Situational Dialogue 3

以下是一位公司的业务员肖丽到另一家公司业务拜访该公司负责采购的罗泊茨先生，因没有预约未见到罗泊茨先生而与秘书的对话。

Secretary: May I help you?

Xiao Li: Yes, I'm looking for Mr. Roberts who is in charge of purchasing.

Secretary: I'm Mr. Roberts' secretary. Do you have an appointment?

Xiao Li: No, I don't, but I have some important business to talk about.

Secretary: Sorry, Mr. Roberts was suddenly called away. He should return soon, though.

Xiao Li: How long will he be back?

Secretary: In about an hour at least.

Xiao Li: An hour! I couldn't be possibly wait that long.

Secretary: Would you care to schedule another appointment?

Xiao Li: Yes, let's do that.

秘书：我可以为您效劳吗？

肖丽：是的，我想见一下你们负责采购的罗泊茨先生。

秘书：我是罗泊茨先生的秘书。请问您事先有约吗？

肖丽：不，没有。不过我有一些很重要的事要谈。

秘书：对不起，罗泊茨先生临时有事出去了。不过，他应该很快就会回来的。

肖丽：大约什么时候？