

COMMUNICATE WITH CLIENTS



商务精英英语

用英语和客户交谈

赵燕飞 编

Dwight Saint John 审阅

 免费提供MP3录音下载



商贸活动中
最实用的交谈英语
即学即用!

世界图书出版公司



用英语和客户交谈

COMMUNICATE WITH CLIENTS

赵燕飞 编
Dwight Saint John 审阅

世界图书出版公司
广州·上海·西安·北京

图书在版编目(CIP)数据

用英语和客户交谈/赵燕飞编. —广州: 广东世界图书出版公司, 2007.8

ISBN 978-7-5062-8792-0

I. 用… II. 赵… III. 商务—英语—口语
IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 104745 号

用英语和客户交谈

责任编辑: 陶 莎

出版发行: 广东世界图书出版公司

(广州市新港西路大江冲 25 号 邮编: 510300)

电 话: 020-84451969 84459539

<http://www.gdst.com.cn> E-mail: puh@gdst.com.cn

经 销: 各地新华书店

印 刷: 肇庆市科建印刷有限公司

版 次: 2007 年 9 月第 1 版 2007 年 9 月第 1 次印刷

开 本: 880mm×1 230mm 1/32

印 张: 5

字 数: 110 千

印 数: 0 001~5 000 册

ISBN 978-7-5062-8792-0/H·0495

定 价: 13.80 元(本公司网站免费提供 MP3 录音下载)

版权所有 侵权必究

咨询、投稿: 020-84183942 ershadao@126.com

“商务精英英语”系列丛书是专为商务人士精心打造的英语学习用书，包括《用英语打电话》、《用英语写商务文书》、《在公司说英语》、《用英语做贸易》和《用英语和客户交谈》等。

本系列丛书摒弃晦涩难懂的理论分析，根据商务人士的实际需要，从大量的商务英语题材中，精选最常用、最实用的场景和案例，进行精辟讲解，使读者以最快速度掌握商务英语。书中还提供了举一反三的实例，使读者在各种情况下都可以轻松驾驭。

本书由资深英语教育专家编撰，由Dwight Saint John博士审阅，保证书中的英文符合现今英美人士的使用习惯，是最地道的商务英语。

商务活动中最核心的工作就是与客户之间的交流和互动。运用准确、地道和得体的英语来和客户进行有效的沟通和交流是商贸活动中的关键。《用英语和客户交谈》为读者提供了有关这方面最完整的英语口语表达句型。其中包含的内容有：接待客户、谈工作、贸易洽谈、餐桌用语、感情交流等等，基本涵盖了用英语和客户交际的各个环节。

本书可以帮助商务人士轻松快速地掌握和客户交谈的英语句型和技巧，同时建议将本书置于案头，随时查阅，以应对每天都有可能遇到的用英语和客户交谈的问题。

contents

目

录

1 接待	1
1.1 见面	2
1.2 行程安排	13
1.3 发言	17
1.4 话别	19
2 谈工作	21
2.1 产品	24
2.2 价格	29
2.3 定货	33
2.4 付款	36
2.5 代理	38
2.6 运输	40
2.7 保险	43
2.8 投资	44
2.9 市场	48
2.10 时间	51
2.11 目标	60
2.12 意见	61
2.13 协议	93
2.14 抱怨	97
2.15 电话	100
2.16 文化交流	102
2.17 宏观环境	108
2.18 政策与法律	111

3. 餐桌用语 117

- 3.1 邀请 118
- 3.2 祝辞 118
- 3.3 用餐 119

4. 感情交流 127

- 4.1 约会 128
- 4.2 购物 129
- 4.3 运动 131
- 4.4 娱乐 134
- 4.5 时尚 136
- 4.6 其他 140

5. 敏感话题 143

- 5.1 个人问题 144
- 5.2 时事 147
- 5.3 意识形态 149

1. 接待

1

**RECEP-
TION**



1.1 见面

请问您是克林顿先生吗?

Excuse me, but are you Mr. Clinton?

👉 问话前加入 Excuse me 以示礼貌。

👉 在 Excuse me 和 I'm sorry 之后加上 but 是很常用的, 可将其作用理解为缓冲与衔接。

对, 我是杜恩·克林顿, 从洛杉矶来。

Yes, I'm Duane Clinton from Los Angeles.

克林顿先生, 您好。

How do you do, Mr. Clinton?

👉 How do you do? (你好。)

👉 How do you do? 是初次见面时颇为传统与正式的说法, 英国人较多使用。

👉 因为 How do you do? 的含义是“幸会, 幸会”, 所以对方说“How do you do?”时, 只能以“How do you do?”作为回应, 不能说“Fine, thank you.”。

👉 随意的场合中应避免使用过于客套或正式的说法。在情形允许的情况下, 可选择简洁与轻松的用语, 例如: Hi, Ruth. (露思, 你好。)

让我帮你翻译。

Let me do the interpretation for you.

👉 口译是 interpretation; 笔译是 translation。

很荣幸认识你。

It's an honor (for me) to meet you.

👉 An honor for me, indeed. (我才是很荣幸呢。)
此处的 me 不妨重读。

😊 (I'm) pleased to meet you. (很高兴认识你。)

😊 (I'm) delighted to meet you.

☺ (I'm) glad to meet you.

☺ (It's) great to meet you

☺ (It's) nice to meet you

☞ 一见面时用不定式，而会面结束时则用现在分词或不定式的完成时：Nice meeting you./ Nice to have met you. (认识了你好。)

☞ Nice to meet you, Glad to meet you 与 Pleased to meet you 广泛适用于各种场合下的初次见面。

☞ 如果对方说 Pleased to meet you. 对这句话回应 Me, too. 也可以，但用 Pleased to meet you, too. 是十分安全和礼貌的。

衷心欢迎您的到来。

We warmly welcome you here.

☞ Thank you so much. 非常感谢。

☞ 此处的 so 不妨重读。

☞ 此句中的“到来”不必译为 your coming here 或 your arrival, 意思明确时，简洁为佳。

我们早已期待与您的会面。

We've long looked forward to meeting you.

☞ 此处的“to”为介词，介词必须带宾语，所以其后为名词、代词或动名词。在这句话里 meeting 是动名词。使用名词的例子：

☺ I'm looking forward to the press conference.
(我期待着新闻发布会。)

请出示您的护照。

Your passport, please.

☞ Could you please show me your passport?

☞ 不要忘了加上 please, 否则就太粗鲁。

能检查一下您提箱里的东西吗？

May I take a look at the contents of your suitcase?

☞ content 作名词时的发音是 ['kɒntent], 意思是“内容”；作形容词时的发音是 [kən'tent], 意思是“满足的”。例如：

☺ He is content with his present life. (他对自己

的生活现状很满意。)

一路上好吗?

How was the journey?

① Pretty good, thank you. (不错, 谢谢。)

② Did you have a nice journey?

③ *journey* 作副词时, 意思是“还算”, “可以吧”, 与 *fairly, moderately* ['mɒdərɪtli] 同义。

④ *journey* ['dʒɜːni] 较多用于长时间、长距离的旅途: the great journey through life 漫漫人生路
trip 通常指短途的旅行

travel 可用作不可数名词; 作可数名词时为复数形式, 不可说 a travel。

tour 常指一连串的目的地

flight 飞行旅途

voyage 乘船旅途

excursion 指结伴作短途旅行

很久没见到你了。 Long time no see.

① Yeah, we've missed you a lot. (对啊, 我们非常想你啊。)

② I haven't seen you for quite some time.

③ It's been a long time since we met last.

④ Long time no see 这一说法为美国人所惯用, 其超乎常规的简洁源自美国人固有的活泼。

又见到你了。
别来无恙?

Great to see you again.

How've you been?

① Fine, thanks. And you? (很好, 谢谢。你怎么样?)

② How've you been doing?

③ How've you been? 与 How are you? 同义, 但前者侧重询问对方自上次见面或联络之后的情况, 而后者则泛指一般情况或专指见面当时的情况。例如:

☺ How've you been lately? (近来怎样啊?)

☺ How are you today? (今天怎样啊?)

与 How are you 相同的说法有: How are you doing?

☞ 在口语中可做副词, 相当于 really。

你会说中文吗?

Do you speak Chinese?

☞ 这里的 do you 最好不要换成 can you, 因为 Do you 并不暗含说话者的要求, 也不假设对方是否会或是否愿意。

这用英文怎么讲?

What's it in English?

☞ What's the English for this?

☞ How do you say it in English?

☞ What do you call it in English?

这里天气很暖和。

It's nice and warm here.

☞ Isn't it? (就是。)

☞ 说什么东西好时, 在直接表达意思的形容词前边加上 nice and, 可以增强欣赏与满意的语气, 而且琅琅上口。

好像在哪儿见过你。

I seem to have met you somewhere before.

☞ 如果是讲述发生在过去的事情, seem 后面的不定式应该用完成形式。

☞ 可以用 it 来做形式主语, 再把主语从句放到 seem 的后面。这句话可以表达为: It seems that I have met you somewhere before.

☞ seem 后面可以直接带表语, 例如:

It seems OK. (看来可以。)

我想介绍你认识她。

I'd like you to meet her.

☞ Let me introduce you to her.

☞ 表达“第一次见面认识”, 应该用 meet, 不能说“nice to know you.”。如果用 know 来表达, 就应该在 know 的前边加上 come to, 例如:

I came to know him ten years ago. (我十年前认识了他。)

请允许我介绍一下……

Allow me to introduce ...

☞ I'd like to introduce to you ...

☞ I wish to introduce to you ...

先介绍一下大家吧。

What about introducing everybody first?

☞ What about 之后加动名词或名词是一种方便
的用法，表示征询对方的意见：What about a
cup of tea? (喝杯茶，如何?) 同时，它也可
以表示该怎么处理：What about the delays in
delivery? (交付延迟该怎么办?)

☞ How about 的意思和用法与 What about 相同。

☞ 介词永远要带宾语，而宾语必须是名词性质
的，因此句中的介词 about 的后面带动名词。

这是钱先生，客
户服务部主管。

**This is Mr. Qian, supervisor of the Customer
Service Department.**

☞ 句中的 Mr. Qian 和 supervisor of the customer
Service Department 是同位语。使用同位语可
以使说话简洁。如果这句话不用同位语，就
可能会说成 “This is ... He is ...”，岂不累赘？

☞ **supervisor** [sju:per'veizə] n. 主管，监管人

你认不认识他？

Do you know him?

你以前见过他
吗？

Did you ever meet him before?

☞ No, never. (不，我从未见过他。)

☞ Yes, I did. (见过。)

你叫什么名字？

Could I have your name, please?

☞ 如果说成 “What's your name?”，就太没礼貌
了。

怎样称呼您？

How shall I address you?

☞ Just call me Adam. (就叫我 Adam 吧。)

☞ What would you like me to call you?

☞ **address** 为正式用语；**call** 较为随意。

用 **address** 时，应以 **how** 作提问；用 **call** 时，应以 **what** 作提问。因为 **call** 可同时带有直接宾语与间接宾语，而 **address** 则不能。**How** 在疑问句中做状语；**what** 在疑问句中做间接宾语。参看它们在非疑问句中使用的例子：

☺ I addressed her as Miss Wang. (我称呼她“王小姐”。)

“as Miss Wang” 在句中做状语。

☺ She calls him Tommy. (她叫他“汤米”。)

“Tommy” 在句中做直接宾语。

能否讲慢一点？
我不大听得明白。

Could you speak a bit more slowly? I don't quite catch you.

您是刻意讲这么慢吗？

Are you working to speak slowly?

☞ Are you deliberately speaking slowly?

☞ work to do sth 刻意做某事

☞ **deliberately** [**dɪlə'bɪərɪtɪli**] *adv.* 刻意地

这是我的名片。

This is my name card.

☞ 名片；**name/ business card**.

我是这里的负责人。

I'm in charge here.

这是您的姓，还是您的名？

Is this your family name or your given name?

☞ 姓：**family name**, surname, last name

☞ 名：**given name**, first name

☞ 决不可直呼对方的姓，应在姓之前加上 **Mr.** (先生), **Mrs.** (已婚女子), **Miss.** (未婚女子), **Ms.** (婚否未知的女子,) 或职称、职务，如：**Professor Russell** 罗素教授

☞ 熟悉、亲近或随意的关系中可直呼对方的名，如：

☺ Hi, Tom. (汤姆, 你好。)

您的姓名怎样 **How do you spell your name?**

写?

☺ How is your name spelled?

☞ 主动式与被动式可表达同样的意思, 但被动式由于模糊了执行者而显得更为客观, 例如:

☺ How do you cook this dish? (你怎么做这道菜?)

☺ How is this dish cooked? (这道菜应该怎么做?)

☺ How shall I pronounce this? (我怎样读这个呢?)

☺ However you like. (随你便啦。)

抱歉, 能重复一下吗? **I beg your pardon? Could you please repeat that?**

☺ Would you mind saying that again?

☞ 未听清楚对方时, 可说 “I beg your pardon?”, “Pardon?”, “Excuse me?”, “I’m sorry?”, “Sorry?” 用升调。

☞ 在请对方做事时, 可用下列几类说法 (按委婉程度由低至高排列):

A. Can you ...?

Will you ...?

Will you please ...?

B. Could you ...?

Would you ...?

C. Could you please ...?

Would you please ...?

D. I wonder if you could ...

I was wondering if you could ...

I wonder if you would ...

I was wondering if you would ...

此外亦可用 Would you mind ...? (后接动名词)。

请这边走。

This way, please.

Which way? (走哪一边?)

请跟我来。

Please follow me.

请进来吧。

Come on in, please.

这里的 on 和 in 都是副词, on 是继续, in 是进入。

请坐。

Please take a seat.

Please be seated.

Please sit down.

seat 可以做名词和及物动词。

要不要喝点什么?

Would you like something to drink?

不定式可以具有名词、形容词或副词性质, 因此可以相应地作主语/宾语、定语或状语。不定式 to drink 在这句话里是作后置定语, 修饰 something。

久仰, 久仰。

We've heard a lot about you.

We've long cherished a deep respect for you.

我帮你拿行李吧。

May I help you with the luggage?

luggage /'lʌɡɪdʒ/ n. 行李

让我来吧。

Allow me.

我只带了一些个人用品。

I have nothing but some personal belongings.

个人用品: *personal belongings* / *personal effects*

我需要您帮一个忙。

I need a favor from you.

What is it? (什么事?)

Yes?

愿为您效劳。

At your service.

That's very kind of you. (你真好。)

You're very kind.

Thank you. (谢谢)

☺ My pleasure.

☺ With pleasure.

☺ I'm more than willing to be of any help to you.

您从哪里来?

Where are you from?

☺ Where do you come from?

☺ 如果加上副词 originally [ə'ridʒənəli], 就是指原籍, 祖籍。例如:

☺ I'm originally from Guangzhou. (我的故乡是广州。)

能否让我们多了解你一点?

Could you let us know more about you?

☺ Would you tell us more about yourself?

你了解我什么?

What do you want to know about me?

关于我没有多少可讲的。

There isn't much to say about me.

☺ 意思为“关于”的其他词或词组有: concerning, as to, regarding, with regard to 等等, 其中 with regard to 应避免用于口语中, 否则会因为过于老派和累赘而显得做作。

能问一下您的职务吗?

Might I know about your job title?

☺ job title: 职务, 职位名称, 如: accountant, CEO, teacher, administrative assistant, manager 等。

job function: 从事的职业, 如: accounting, education, administration, human resources 等。

☺ 用虚拟形式的情态助动词比用其原形更礼貌。

我是Intertrans公司的副总经理。

I'm the deputy general manager of Intertrans Ltd.

☺ deputy ['depju:tɪ] 是指整个机构或企业的“二把手”。若是子部门的副职则用 assistant, 如: assistant manager 副经理

董事长 chairman/ chairperson, 总裁 president, 总经理 general manager/ chief executive officer(CEO), 总监 director, 助理 assistant, 文员 clerk, 技师 technician, 销售员 sales-man/ salesperson/ sales representative, 采购员 purchaser, 采购及销售员 merchandiser

我们很仰慕你的专业水平。

We admire your expertise.

👉 expertise [ˌekspəˈtiːz] *n.* 专家的特别知识和技术

这是您第一次来中国吗?

Is this your first visit to China?

👉 Is this the first time you've ever been to China?

入境手续办好了没有?

Are the entry formalities done?

👉 formality [fɔː'mæləti] *n.* 手续; 客套

😊 We exchanged a few formalities. (我们客套了一番。)

哪里, 哪里。

Far from that.

👉 Not quite.

👉 That's a bit of an exaggeration.

👉 当然不要太谦虚, 但与事实相符时, 说一说这样的话也无妨。

不值一提。

It's not worth mentioning.

👉 “值得做”是 be worth doing。注意要用动名词, 不能使用不定式。

谢谢你的夸奖。

Thank you for your compliment.

😊 I'm so much flattered. (你太过奖啦。)

👉 加上 so much 自然显得大方真诚又活泼。

👉 compliment ['kɒmplɪmənt] *n.* 赞美

请到前台工作人员那里登记。

Please register with the front-desk clerk.

👉 register ['redʒɪstə] *v.* 登记, 注册

我很乐意接待你们的来访。

We are so glad to host your visit.

👉 host [həʊst] 主持, 操办。可作动词, 也可