



21 世纪全国高职高专国际贸易类规划教材

商务英语口语

SHANGWU YINGYU KOUYU

刘一平 李宏亮 主 编
余建军 顾秀梅 副主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪全国高职高专国际贸易类规划教材

商务英语口语

刘一平 李宏亮 主 编

余建军 顾秀梅 副主编

廖雄英 唐 婧 张成名 徐佩兰 张 静 参 编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书背景知识丰富,实用,有趣,体现专业外语课堂的互动性,选材难度适中,体现高职实践性教学特点。

本书共 16 个单元,每个单元围绕一个主题展开。通过口语素材导入、角色扮演、情景模拟等环节,旨在培养商务英语爱好者和使用者在各种常用商务情景下英语语言综合应用能力。内容涵盖国际商务方面的基本知识,主要包括:商务介绍、求职面试、工作地点、商务预约、在线购物、商务会议、商务旅行、商务会餐、人力管理、讨价还价、支付方式、市场营销、销售谈判、签订合约、售后服务、投诉索赔等方面。

图书在版编目(CIP)数据

商务英语口语/刘一平,李宏亮主编. —北京:北京大学出版社,2006.7

(21 世纪全国高职高专国际贸易类规划教材)

ISBN 7-301-10033-7

I. 商… II. ①刘… ②李… III. 商务—英语—口语—高等学校:技术学校—教材 IV. H319. G

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 132729 号

书 名:商务英语口语

著作责任者:刘一平 李宏亮 主 编

责 任 编 辑:葛昊晗

标 准 书 号:ISBN 7-301-10033-7/F · 1298

出 版 者:北京大学出版社

地 址:北京市海淀区成府路 205 号 100871

电 话:邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765126

网 址:<http://www.pup.cn>

电 子 信 箱:xxjs@pup.pku.edu.cn

印 刷 者:北京宏伟双华印刷有限公司

发 行 者:北京大学出版社

经 销 者:新华书店

787 毫米×980 毫米 16 开本 15 印张 325 千字

2006 年 7 月第 1 版 2006 年 7 月第 1 次印刷

定 价:24.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话:010-62752024;电子邮箱:fd@pup.pku.edu.cn

总 序

在世纪之初,我国成功地加入了世界贸易组织以后,全国的经济与贸易发生了翻天覆地的改变。对于我国外向经济型企业来说,急需一大批可与国际业务运作相接轨的应用型人才,以适应国际化的需要。对于高职高专的教育来说,主要是为国家培养各类战斗在第一线的人才,使他们拥有扎实的基础知识,了解 WTO 的规则,以便于有效地实施各种应对突发事件的方案。然而,事实上却存在着诸多问题,比如,有些老师只有理论知识,没有实践经验,不知外贸企业如何操作;很少有适合高职高专教育特点的教材,现有的教材也有诸多不尽如人意之处等;另外,在 2004 年 9 月,教育部等七部门又提出了高等职业教育基本学制逐步以两年制为主。由此可见,重新开发适合新世纪的高职高专教育需求的教材迫在眉睫。

在此情况下,北京大学出版社联合了全国三十多所学校的七十多位老师,一起承担了建设《21 世纪全国高职高专国际贸易类规划教材》的任务,在编写教材的时候尽量体现出“适用、实用、够用”的特点。

根据实际情况,本次共编写了如下 11 册教材:

《国际贸易》

《国际贸易实务》

《国际贸易单证实务》

《WTO 与中国对外贸易》

《国际金融》

《海关实务》

《商务谈判》

《国际货运与保险》

《国际商务函电》

《商务英语交际与写作》

《商务英语口语》

本系列教材有如下特点:

首先,与实践紧密结合,参与编写的老师基本上都是在教学一线的“双师型”教师,有些在企业担任过多年的总经理,对企业的运作非常熟悉,有着丰富的实践经验,同时拥有丰富的教学经验,他们愿意将自己的心血化为文字,以培养更多的有实战能力的学生。

其次,把握了“以学生为主体”的思想,牢牢站在学生的立场上来编写,并采用了多

种方式，比如课件等多媒体工具，以达到“易教、易学、易懂、易上手”的目的。

再次，内容上力求创新，剔除了陈旧的内容，结合了资格考试内容，组合了新知识和新材料，体现了最新的发展动态。而且语言简洁凝练、概念明确、案例丰富、理论与实训安排得当，并采用富有弹性的模块式结构。

此外，还采用了适量的专栏或者案例，以帮助学生更好地在现实中理解和体会这些理论，更适合高职高专的学生使用。

在内容及版式的设计上还添加了一些新的元素，使整体风格活泼而不枯燥，且更具人性化。

本系列教材不仅可以供高职高专的学生使用，也可以供培训机构或学校采用，还可以供政府及企业相关人员和广大学习爱好者参考。

编委会
2006年1月

前 言

随着中国经济的飞速发展和成功加入 WTO, 国际商务交流活动日益频繁。在这样的时代大背景下, 英语作为国际交往中主要的语言之一, 其重要性越来越明显。目前高校肩负着为国家培养高素质人才的任务, 而既懂专业领域知识又具有良好英语语言运用能力的人才则是我们高校重点培养的人才, 也是目前经济社会发展最需要的人才。

本书的编写正是在上述前提下应运而生。它是北京大学出版社《21 世纪全国高职高专国际贸易类规划教材》之一。编写过程本着“在各种商务情景下学习和运用英语, 通过英语提高商务知识和能力”的宗旨, 和“简单, 实用, 易懂, 易练”的原则进行编写。

本书共 16 个单元, 内容编排由浅入深, 基本上涵盖了日常商务活动中基本的商务情景。每个单元围绕一个主题展开。通过口语素材导入, 角色扮演, 情景模拟等环节, 旨在培养商务英语爱好者在各种常用商务情景下英语语言综合应用能力。每个单元编写又具体分为六个模块: 即学习目标, 主体内容(含学学练练, 熟记会用, 请你参与, 情景模拟), 词汇与表达, 课文注释, 商海拾贝, 课后实践。

本书集知识性, 实用性, 实践性, 趣味性, 科学性于一体。编写重点突出, 内容新颖, 简明扼要, 科学有趣, 易学易练。

授课建议: 1. 把握每单元的学习目标, 力争转化为学生的应会知识能力体现; 2. 每单元可安排 4~6 课时; 3. 根据授课对象, 灵活安排教学重难点。

本书由刘一平和李宏亮两位共同任主编并负责全书的策划和统稿。余建军, 顾秀梅两位任副主编, 其中余建军参与全书的统稿和校对工作。其他参加编写的人员还有: 廖雄英, 唐婧, 张成名, 徐佩兰, 张静等。其中李宏亮负责第 1、8 单元, 附录 I、III, 刘一平负责第 12、15 单元, 余建军负责第 2、5、7 单元, 顾秀梅负责第 13、14 单元, 廖雄英负责第 6 单元及附录 II, 唐婧负责第 9 单元及附录 IV, 张成名负责第 11、16 单元, 徐佩兰负责第 3 单元, 张静负责第 4、10 单元。

本书的编写过程中, 参考了大量的相关书籍和资料, 在此一并表示感谢。

由于本书编者水平有限, 书中难免有缺点和错漏之处, 恳请专家和读者, 尤其是高职一线的教师批评指正。

编 者

2006 年 6 月

Contents (目录)

Unit 1	Introductions and Greetings	1
Unit 2	Job-Hunting	11
Unit 3	Work Place	25
Unit 4	Budget and Shopping On-line	35
Unit 5	Business Meeting.....	45
Unit 6	Human Resources Management	58
Unit 7	Business Appointment	70
Unit 8	Showing Around	82
Unit 9	Business Dinner	93
Unit 10	At the Customs	105
Unit 11	Marketing and Promotion	115
Unit 12	Price and Payment.....	124
Unit 13	Sales and Negotiation.....	134
Unit 14	Signing a Contract.....	147
Unit 15	Complaints and Claim.....	159
Unit 16	After Sales	169
Key		177
附录 I	国际商贸常用术语表达.....	222

附录 II 世界部分国家或地区货币.....	226
附录 III 世界各国大银行名称	227
附录 IV 中国主要进出口公司及机构	229

Unit 1 Introductions and Greetings

- △ **Study Aims**
- 1. To introduce oneself and others
 - 2. To exchange business cards
 - 3. To meet and see off business clients

△ **Main Tasks**

1. Learn & Practice

学学练练

Dialog 1 Nice to meet you

Who:	A (Mr. Li Hong), B (Mr. Tom Smiths)
Where:	at the airport
When:	in the afternoon
What:	meeting a business client

A: Excuse me, but are you Mr. Smiths?

B: Yes, I'm Tom Smiths from New York.

A: How do you do? My name is Li Hong from ABC Import and Export Corporation of China.

B: How do you do, Mr. Li?

A: Welcome to China. To be exact, warmly welcome to our Hangzhou.

B: Thank you. I have heard a lot about Hangzhou, a beautiful city, before I came here.

A: On behalf of our general manager, Mr. Chen, I come here to meet you.

B: Thank you, Mr. Li. Very nice to meet you.

(Shaking hands and exchanging business cards)

A: Nice to meet you, too. How was your flight?

B: Yes, it was very pleasant.

A: I'm very glad to hear that. And I hope you'll enjoy your stay here.

B: Thank you, I'm sure I will.

A: Let me take your luggage for you.

B: Many thanks.

Dialog 2 Bon voyage

Who:	A (Mr. Tom Smiths), B (Miss Zhang)
Where:	at the airport
When:	in the morning
What:	seeing a business client off

A: Miss Zhang, it's very kind of you to see me off today.

B: My pleasure. How many pieces of luggage will you check?

A: Only one suitcase. It's small and I can take it as a carry-on luggage.

B: Ok. I see.

A: Well, my flight is now boarding. I must go now. Thank you for everything you have done for me during my stay here.

B: My pleasure.

A: I expect to meet you again in the near future.

B: So do I. You are welcome back here at any time.

A: Thank you once more for all you've done for me.

B: You're welcome. Bon voyage, Mr. Smiths. Good-bye.

A: Good-bye and all the best.

对话 1**很高兴与您相识**

A: 请问，您是史密斯先生吗？

B: 是的，我是来自纽约的汤姆史密斯。

A: 您好，我是来自中国 ABC 进出口公司的李红。

B: 您好，李先生。

B: 谢谢你，李先生。很高兴与您相识。

（双方握手并交换名片）

A: 我也很高兴与您相识。一路旅途如何？

B: 很愉快。

A: 听到您这么说，我很高兴。同时，祝您在这里的日子过得愉快。

B: 谢谢，我想我会的。

A: 让我来帮您带行李吧。

B: 那多谢了。

对话 2**一路顺风**

- A: 张小姐, 非常感谢你今天来为我送行。
B: 这是我的荣幸。您有几件行李要托运?
A: 只有一个手提箱, 它很小, 我可以随身携带。
B: 噢, 我明白了。
A: 噢, 我的航班现在开始登机了, 我得走了。谢谢你为我所做的一切。
B: 这是我的荣幸。
A: 我期望在不久的将来能再次与你相见。
B: 我也这么想, 欢迎你随时回来。
A: 再次感谢你为我所做的一切。
B: 别客气。再见, 史密斯先生, 祝你一路顺风!
A: 再见, 祝你万事如意。

2. Remember & Use**熟记会用**

1. Are you ...?
2. Is your name ...?
3. How do you do?
4. Nice to meet you.
5. I'd like to introduce myself. My name is ...
6. Hello, I'm ...
7. I'd like you to meet ...
8. Allow me to introduce you to ...
9. This is ...
10. How was your flight?
11. I hope you'll enjoy your stay here.
12. It's very kind of you to see me off.
13. Thank you for everything you have done for me during my stay here.
14. I expect to meet you again in the near future.
15. Bon voyage.

3. Role Play**请你参与**

Please complete the following conversations with proper English and practice in the class.

Conversation 1

Who: A (Mr. Liu, an interpreter), B (Ms. Black, a guest), C (Mr. Wang, a manager)

Where: at the airport

When: in the morning

What: meeting a guest

A: Excuse me, but are you Ms. Black from England?

B: _____ (是的, 我正是。)

A: I am Liu Qiang, an interpreter from BCD Import and Export Co., Ltd.

B: _____ (你好, 刘先生。)

A: _____

(很高兴见到你, 布兰克女士。我公司经理, 王先生前来接您。我来介绍一下, 这位是我们的经理, 王先生。这位是来自英国的布兰克女士。)

C: Glad to meet you, Ms. Black, welcome to China. (*They shake hands.*)

B: _____ (我也很高兴见到你, 王先生。感谢你亲自前来接我。)

C: _____ (能来接您是我的荣幸。一路上还好吧?)

B: _____ (还好, 旅途很愉快, 就是有点累。)

C: _____ (那就好, 我很高兴听到您这么说。)

B: Do you know where the luggage claim area is?

A: _____ (知道, 就在那儿。我们过去吧。)

.....

A: The bags seem quite heavy, let me take them.

B: Thanks. They are a bit heavy, oh, wait, wait ... don't take them both. I can manage one.

C: Ok. There is a car waiting over there, let's go on.

A: Ms. Black, get in please.

Conversation 2

Who: A (Ms. Keller), B (Mr. Wang), C (Mr. Cook)

Where: office/any place

When: in the morning

What: greeting an old friend and introducing new friends

A: Hello, Mr. Wang. _____ ?

B: Hello, Ms. Keller. Fine, thank you, _____?

A: Fine, thanks. May I introduce Mr. Wang to you. This is _____. He works for Youguang Trading Co., Ltd. _____ Mr. Cook. He's _____ New Zealand.

C: How do you do, Mr. Wang?

B: _____, Mr. Cook?

C: Pleased to meet you.

B: _____, too.

会话 1

A: 请问，您是来自英国的布兰克女士吗？

B: 是的，我正是。

A: 我是刘强，来自于 BCD 进出口有限公司的翻译。

B: 你好，刘先生。

A: 很高兴见到你，布兰克女士。我公司经理，王先生前来接您。我来介绍一下，这位是我们的经理，王先生。这位是来自英国的布兰克女士。

C: 很高兴认识你，布兰克女士。欢迎你来到中国。（双方握手致意）

B: 我也很高兴见到你，王先生。感谢你亲自前来接我。

C: 能来接您是我的荣幸。一路上还好吧？

B: 还好，旅途很愉快，就是有点累。

C: 那就好，我很高兴听到您这么说。

B: 你知道行李提取处在哪里吗？

A: 知道，就在那儿。我们过去吧。

A: 包似乎有些重，让我来拿吧。

B: 谢谢。这些包是有点儿重。噢，等等，别都带走，我可以拿一个的。

C: 车子在那边等我们呢，我们走吧。

A: 布兰克女士，请上车吧。

会话 2

A: 你好，王先生。还好吗？

B: 你好，凯乐女士。我还好，谢谢，你呢？

A: 我也不错，谢谢。让我来介绍一下两位，这位是来自有光贸易有限公司的王先生。这位是来自于新西兰的库克先生。

C: 你好，王先生。

B: 你好，库克先生。

C: 很高兴认识您。

B: 我也是。

4. Act Out 情景模拟

Situation 1: Jane introduces Ms. Hu, a new colleague to others in the Public Relations Dept. office.

Who:	A : _____	B : _____
	C : _____	D : _____ E : _____
Where:	_____	
When:	_____	
What:	_____	

Could you introduce yourself?

A: May I introduce Ms. Hu? She's just joined us.

B: Nice to meet you all. I'm Hu Juan, just graduated from ABC Professional College.

A: Now, could you introduce yourself?

C: Hello, I'm Susan, manager assistant.

D: Hi, I'm Alice, in charge of typing.

E: My name is Tom, involved in public relation.

B: Glad to know you. I'll appreciate your help in the future.

C,D,E: No problem.

Situation 2: David White, a foreign customer, meet Li Liang, a Chinese businessman at a business fair.

Who:	A : _____	B : _____
Where:	_____	
When:	_____	
What:	_____	

Nice to meet you

A: Good morning. I'm David White of an American company.

B: _____, Mr. White. My name is Li Liang, _____ is my surname. You may call me Mr. Li.

A: _____, Mr. Li.

(shaking hands and exchanging business cards)

B: Nice to meet you, too, Mr. White. What can I do for you?

A: I'm interested in your pajamas.

B: That's _____. Thank you. This catalogue can give you full details of our products. Here you _____.

A: Thank you. (*Read the catalogue*) I am so interested in your sample No. 168. Could you give me more information about it?

B: _____. It's made of natural silk and it feels smooth, soft and a little cool in the summer.

A: Thank you for _____. I will contact you if I have any further inquiries.

B: Please don't hesitate to contact me if you have any further question.

A: Thank you. Good-bye.

B: _____.

情景 1

自我介绍

A: 我来介绍一下, 胡女士, 她刚刚加盟本公司。

B: 很高兴认识大家, 我是胡娟, 刚刚从 ABC 职业技术学院毕业。

A: 各位, 自我介绍一下吧。

C: 你好, 我是苏珊, 经理助理。

D: 你好, 我是爱丽斯, 负责打字工作。

E: 我叫汤姆, 负责公关工作。

B: 很高兴认识你们。将来的工作期间, 请大家多多关照, 不胜感激。

C,D,E: 没问题。

情景 2

很高兴认识你

A: 早上好。我是来自于一家美国公司的大卫·怀特。

B: 早上好, 怀特先生。我叫李亮, 我姓李, 你可以称呼我李先生。

A: 很高兴认识你, 李先生。

(双方握手并交换名片)

B: 我也很高兴认识你, 怀特先生。您需要点什么?

A: 我对你们的睡衣很感兴趣。

B: 那很好, 谢谢您。这是我们的产品目录, 从中你可以了解具体内容。给您。

A: 谢谢。(阅读目录) 我对你们的编号 168 的样品感兴趣。能否具体介绍一下?

B: 当然可以。这种睡衣是天然真丝制成的, 因此手感光滑柔软, 夏天穿上凉爽宜人。

A: 谢谢你的介绍。如果需要进一步了解有关细节, 我会联系你的。

B: 如果你还有问题需要了解, 请别客气, 随时联系我们。

A: 谢谢, 再见。

B: 再见。

△ Useful Words & Expressions 词汇与表达

1. introduce	v.	介绍
2. introduction	n.	介绍
3. import	v./n.	进口
4. export	v/n.	出口
5. corporation	n.	公司
6. stay	v/n.	停留
7. luggage	n.	行李
8. interpreter	n.	翻译
9. appreciate	v.	感谢
10. colleague	n.	同事
11. pajamas	n.	睡衣
12. catalogue	n.	目录
13. inquiry	n.	询问
14. hesitate	v.	犹豫
15. surname	n.	姓
16. professional	a.	职业的
17. professional college		职业(技术)学院
18. sample	n.	样品
19. contact	v.	联系, 联络
20. natural silk		真丝

△ Notes 课文注释

1. Excuse me. 这里并非是对不起的意思, 而是询问, 问路, 不确定对方是何人时, 常用的一种表达, 地道且实用。
2. I have heard a lot about Hangzhou. (have heard sth./sb. a lot) 表示久闻大名
3. on behalf of our general manager (on behalf of sb.) 表示代表某人
4. How many pieces of luggage will you check? 你有多少行李要托运?
5. Bon voyage. 一路顺风, 类似的说法: Have a nice trip.

6. Good-bye and all the best. 再见，祝你万事如意。
7. I am so interested in your sample No. 168. 我对你们的 168 号样品感兴趣。这样的说法，在外贸场景下，暗示了说话者有意购买该商品。
8. Please don't hesitate to contact me if you have any further question. 这里，not hesitate to do sth. 表示别犹豫、别客气，类似的说法还有：please feel free to do sth.。

△ Business Background Information 商海拾贝

◆ 商务人士介绍的一般规则

- A (年轻的) → B (年长的)
- A (职位低的) → B (职位高的)
- A (男士) → B (女士)

◆ 商务交往中的握手等礼仪

在商务交往中，握手是一种广为大家熟悉和接受的问候方式。一般是用手握着对方的手并上下摆动以表示衷心欢迎。因此握手应该有一定力度，但不可用力紧握对方的手，同时要看着对方的眼睛才是有诚意的表现。如对方是女士，一般要等她先伸手，男士才方可伸手相握。因世界各国文化习俗各不相同，商务交往中也并非只有握手一种礼仪。如日本人见面要相互鞠躬行礼，墨西哥人相互拥抱，东欧人相互亲吻等。

◆ 商务人士交换名片时的要点

交换名片是商人在商务交往上的一个重要习惯。但西方商人不带名片是不足为奇的。初次与外国人打交道时，要随机应变，避免尴尬。

同时，要注意，先握手再交换名片；在把名片传递给对方时，应该把印有当地语言的一面向上且文字朝向对方；在中东，东南亚，非洲要用右手递、收名片，这与他们认为左手是不洁净的文化背景有关，在中国、新加坡、日本要用双手递接以示尊敬。

△ After-Class Practice 课后实践

Part 1 Complete the following dialogs orally.

1. A: How do you do, Mr. Brown?
B: _____?
2. A: Nice to meet you.
B: _____.
3. A: How are you?
B: _____.
4. A: How was your flight?