



Using Your Business English Correctly

商务交流 英语大观

孙耀远 编著 邹瑞凯 主审

320个商务业务专题

3000个精选常用语句

即学即用速查速用



世界图书出版公司

商务交流英语大观

孙耀远 编著

邹瑞凯 主审

世界图书出版公司

上海·西安·北京·广州

图书在版编目(CIP)数据

商务交流英语大观 / 孙耀远编著, 邹瑞凯主审. —上海:
上海世界图书出版公司, 2006.12

ISBN 7-5062-8564-9

I. 商... II. ①孙... ②邹... III. 商务—英语 IV. H31

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第131737号

商务交流英语大观

孙耀远 编著 邹瑞凯 主审

上海世界图书出版公司出版发行

上海市尚文路185号B楼

(公司电话: 021-63783016转发行科)

邮政编码 200010

上海市宝山区周西印刷厂印刷

如有印刷装订质量问题, 请与印刷厂联系

(质检科电话: 021-66157636)

各地新华书店经销

开本: 850×1168 1/32 印张: 18.75 字数: 460 000

2006年12月第1版 2006年12月第1次印刷

印数: 1—8 000

ISBN 7-5062-8564-9/H·719

定价: 28.00元

<http://www.wpcsh.com.cn>

本书特色和用法说明

1. 本书内容全面,几乎涵盖了商务英语交流中所涉及到的各方面内容,其中包括商务社交、商务办公、商务管理、经商法律、电子商务、市场营销、价格谈判、国际贸易流程、合资合作等29章,320多个专题(详见目录)。

2. 本书筛选、精编了约3000个常用商务英语语句,皆为现代商务业务语言,侧重于美语风格;同时对这些语句进行了语体分类,包括口语、书面语、通用表达(指既可用于口语也可用于书面语的表达形式)。这种分类是基于现代商务英语越来越趋于简洁化、口语化、美语化的认识。对商务英语进行语体分类能够方便读者使用和准确把握,而且这样全面的分类鲜见于出版物。

3. 每章辟有“常用沟通形式”、“业务提示”、“沟通提示”栏目。常用沟通形式,对商务英语的口语和书面语的交流环境进行了设定和介绍;业务提示,阐述了商务业务和业务背景;沟通提示,阐述了在特定业务背景下商务英语交流应遵守的原则。

4. 每节按“精选语句”的具体内容划分,并设定标题,在标题下,根据英文语体把语句分类为口语、书面语、通用表达三种形式。一节一个专题,一节一个具体的话题群,每节的顺序按照业务内容和概念排列。

5. 每章中的“精选语句”都有数字序号,以方便读者查找、定位。在“精选语句”的后面辟有“词汇和术语”,列出“精选语句”中的生词和专业术语,省却了读者查词典的时间。

6. 本书结构清晰,索引性强,具有即学即用、速查速用的功效。使用时,读者可从目录中查索所需的章、节的标题及页码,以便读者在谈判和交流中,即席地、地道地、准确地用英语表达商务业务的内容、要求、观点和立场。

本书适用于从事商务英语交流和沟通的管理者、职员、大专院校学生以及商务英语爱好者,可满足他们的商务英语会话、商务英语写作、商务翻译、商务英语学习之需。

编者
2006年5月

目 录

第1章 商务社交 Chapter 1 Business Society	1
打招呼、介绍与见面、接待、邀请、约会、祝贺、赠送礼物、慰问、宴会	
第2章 商务电话 Chapter 2 Business Telephone Call	20
电话找人、请稍等、自报家门、找人未果、电话留言、稍后再拨、回话、询问对方家门、拨错号、信号不好、关于电话号码、来电意图、其他打电话用语	
第3章 商务办公 Chapter 3 Office Work	34
上班第一天、委托工作、接受工作、办公文件、办公时间、办公设备、办公环境、企业文化、评价老板、同事相处、提职与加薪、批评	
第4章 商务旅行 Chapter 4 Business Travel	52
旅行安排、旅行目的、购票、接机与问候、通关、预订房间、入住宾馆、宾馆服务及设施、房费、退房、辞行	
第5章 商务参观 Chapter 5 Business Visit	67
展会邀请与答复、展示、参观、展品介绍、评价展示、交易会上的商务谈判、参观工厂、参观车间、参观研究中心	

第6章 商务会议 Chapter 6 Business Meeting	85
会议通知、与会议有关的工作日程、会议的安排、宣布开会、会议规则、会议议程、会议讨论——征求意见、会议讨论——发表意见、会议表决、休会	
第7章 业务报告 Chapter 7 Business Report	102
准备报告、引言、营销报告、海外拓展业务报告、事故报告、调研报告、出访报告、检测报告、可行性研究报告、结论、建议、措施、对报告的反应	
第8章 商务法律 Chapter 8 Laws on Business	122
合同法、公司法、破产法、税法、商标法、著作权法、专利法、票据法、调节与仲裁、反倾销、反不正当竞争	
第9章 商务管理 Chapter 9 Business Management	142
计划、组织、领导、管理者的角色、控制、人力资源管理、财务管理、生产与经营管理	
第10章 电子商务 Chapter 10 Electronic Business	164
电子商务简介、优点、影响、战略与措施、B2C电子商务、B2B电子商务、在线广告、虚拟商店、电子支付系统、安全与风险管理	
第11章 市场调查 Chapter 11 Market Research	184
相关概念、调查调研的作用、市场调查过程、市场份额、市场预测、市场测试、环境调查、观察法、问卷调查、人员访谈、经营状况、调查结果、营销建议	
第12章 市场营销 Chapter 12 Marketing	210
营销理论、推销常用语、广告、推销新产品、推销畅销品、质量可靠、提供样品、降价、敦促采取行动	

第13章 建立业务关系 Chapter 13 Establishment of Business Relations	228
信息来源、建交愿望、建交理由、自我介绍、结束语、答复建交请求	
第14章 资信调查 Chapter 14 Credit Inquiry	247
关于信用状况、关于财务状况、不利的答复、有利的答复、不明朗的答复、供货人向客户索要证明材料、客户提供证明材料、关于保密、结束语、备咨业务用语	
第15章 询盘 Chapter 15 Inquiry	269
初次询盘、询问价格、询问折扣、一般询盘、有条件询盘、索取目录价格表样品等、询问供货、询问数量、询问质量、代人询盘、询问交易条件、答复询盘	
第16章 发盘 Chapter 16 Offer	289
发盘开篇语、报价、实盘、虚盘、关于折扣、付款方式与装运、商品简介、报价评语、无法报价、无法供货、希望与敦促	
第17章 还盘与谈价 Chapter 17 Counter-offer and Price Negotiation	311
谈价开篇语、还盘——关于价格、还盘——关于质量、还盘——关于付款条件、还盘——关于数量、还盘——关于交货期、反还盘——肯定原价、反还盘——强调质量、反还盘——拒绝、反还盘——让步、谈判僵局、折中方案、接受与成交	
第18章 折扣 Chapter 18 Discount	338
询问折扣、讨论折扣、卖方征求对折扣的意见、要求打折、要求增加折扣、要求打折的理由、无法打折、同意打折、打折后的评语	

第19章 订购 Chapter 19 Order 354

订购、试购、续购、敦促与期望、确认与保证、拒绝订单、部分接受订单、会签

第20章 合同 Chapter 20 Contract 375

签合同相关用语、成交相关用语、履行合同、撤约、修改合同、合同文本的制订与审查、约首、合同条款、合同的结尾

第21章 信用证 Chapter 21 Letter of Credit 396

磋商信用证付款条件、信用证的优缺点、开证方面的要求、信用证条款、提交单证、有效期、开证通知、收到信用证、审证、改证、不要求改证、展证、催证

第22章 汇付与托收 Chapter 22 Remittance and Collection 420

汇付、分期付款、托收、请求D/A、拒绝D/A、接受D/A、请求D/P、拒绝D/P、接受D/P、现付、催款、延期付款、赊账、关于汇票

第23章 包装 Chapter 23 Packing 441

包装的意义、询问包装、介绍包装方式、评价包装、有关包装的规定、包装指示、征求对包装的意见、对包装的疑虑、有关包装的建议、包装承诺、包装成本与费用、关于包装的投诉与解释

第24章 交货与装运 Chapter 24 Delivery and Shipment 462

询问交货期、磋商装运——买方观点、磋商装运——卖方观点、关于运费、运费询价与报价、订舱、租船、装运指示、装运通知、装运单证、到货通知、分批装运、转运、催装、其他运输方式

第25章 保险 Chapter 25 Insurance	483
保险费率询盘、保险费率报价、关于险别、免赔率、投保申请、提请保险、关于保费、投保通知、卖方的投保惯例、合同中的保险条款、关于保险期、理赔、保险知识	
第26章 投诉与索赔 Chapter 26 Complaint and Claim	503
发货逾期、错发、短量、货损、包装不良、品质低劣、丢失、提交证据、合同中的索赔条款、投诉、索赔、要求退换、要求降价处理、要求退款、等候处置	
第27章 道歉与理赔 Chapter 27 Apology and Compensation	525
第一反应、调查取证、暂作答复、分析原因、回绝投诉、推卸责任、认错、道歉、理赔、保证不再发生、解释原因、善后语	
第28章 代理 Chapter 28 Agency	546
寻找代理、申请代理、回绝申请、自述代理资格、委托人的调查、代理期限、销售额、禁销竞争产品、代理区域、佣金、任命代理人	
第29章 合资与合作 Chapter 29 Joint Venture	567
合资论证与策划、合资政策与法规、合同和章程部分条款、组织机构与管理、关于市场、投资与股份、关于产品及品牌、合资产品的销售、合资产品的价格、合资期限、设备和技术、利润问题	

商务社交



商务社交是指与商务有关的迎来送往、公务交际，包括问候、介绍、接待、祝贺、慰问、邀请、约会等。得体的商务礼仪是公司形象的一面旗帜，具有亲和力的、机智的、大方的商务风度很容易赢得商务伙伴或客户的尊敬，并获得他们的支持与合作。



① 在国际商务交往中，打招呼或相互称呼时往往加上头衔，以示尊重，所以要学会适当的称谓方式，例如“总裁”、“教授”、“博士”等头衔。直呼人名在一些国家较为普遍，但在商务活动中是否要直呼其名会因国家或年龄的不同而不同，要特别留心这些差异。

② 欧美地区非常重视介绍这一环节。人们经介绍而互相认识，交际范围得以扩大，见闻得以增加。介绍时，应将年纪较轻的、职位较低的人介绍给年长或职位较高的人。如果双方是同龄人，则应将男方介绍给女方。被介绍方应记住对方的姓名，因为这是尊重对方的表现。如果没听清楚对方的名字，务必请介绍人再说一遍，以求记住。如果第二次还是无法搞懂，不妨请教怎样拼写。

③ 在商务交往中，握手是广为接受的，不过握手的力度、“伸”度、时间长度以及伸手的顺序因文化的不同而有所差异，例如，男女握手时，一般是女士先伸手。另外，要注意不同地区的人们的见面礼节是不一样的，日本人见面要相互鞠躬行礼，墨西哥人会相互拥抱，东欧人则相互亲吻。

④ 名片往往代表公司的形象，互换名片也是商务交际的重要一环，因此要格外重视。

⑤ 赞扬也是商务交际的重要内容。在西方，赞扬他人的风度或异性的美丽，被认为是友善的表示。例如，对方穿了件好看的衣服，你可以赞赏一番，如 “That outfit looks terrific!” 一辆新车、一个新发型、一只小狗都可以引来夸奖。

⑥ 在西方文化中，当同事、上下级、亲戚、朋友遇到了高兴的事情，人们会向他们表示祝贺、道喜。当他们遇到困难、不幸时，人们会送上一张卡片、一束鲜花，以示安慰。

⑦邀请是商务社交不可或缺的组成部分。商务人员经常邀请商业伙伴、客户参加聚餐会、参观交易会等。邀请依据正式程度分口头邀请或书面邀请。如果是正式邀请，则需要提前数日通知对方，以便对方做出安排。

⑧西方商务人员的时间观念很强，因此一般在拜访他人时，事先要与对方约定，只有在征得对方同意后，方可造访。赴约时一定要守时，不得迟到。让人久等容易引起人们对迟到者的能力的怀疑，或者引发人们对迟到者的缺点的遐想。如果因故确实不能准时赴约，需通知对方，表示歉意。



Dialogue

商务信函

1 对话举例

- A: Mr. Zhang, thank you very much for inviting us to this beautiful dinner. I feel very much honored.
- Z: Mr. Anderson, I am very pleased to get this opportunity to meet you when you have come from afar to visit our company. I do hope you will have a pleasant stay here.
- A: Mr. Zhang, I'm very glad to tell you that we have felt the warmth and friendship towards us from your great people. From the moment we set foot on your soil, we have been overwhelmed by your friendly sentiments.
- Z: I'm very glad to hear that, Mr. Anderson.
- A: When I was at home, I heard that great changes have taken place in your country. As the saying goes, "Seeing is believing." I'm sure no one who visits China today will fail to notice the great achievements that she has made in every field.
- Z: With the help of our foreign friends, we have made some



- achievements. We'll open our doors to the outside world further and introduce advanced technology, equipment and management according to the market so as to develop our economy rapidly.
- A: It is said, because of your reform, a lot of changes have taken place in your international business. Is it true?
- Z: The biggest change is that we have adopted more flexible policies in our international business. We'll further improve the investment environment, improve and perfect the laws and regulations and develop our country into a harmonious society.
- A: I think, Mr. Zhang, this would benefit China to a great extent.
- Z: Not only China, Mr. Anderson. It would also benefit the involved foreign countries.
- A: I quite agree.
- Z: To a long friendship, cheers!

译
文

A 张先生，非常感谢您邀请我们参加这样丰盛的晚宴，我感到十分荣幸。

Z 安德森先生，您不远万里来到我们公司，今天能有机会与您会晤，我深感荣幸。我真诚希望您能在此过得愉快。

A 张先生，我非常高兴地告诉您，我们已经感受到了中国人民所给予的温暖和友谊，自从踏上贵国土地那一刻起，就深被贵国人民的至诚友好所打动。

Z 听到这些，我非常高兴，安德森先生。

A 在国内时，就已听说贵国发生了很大的变化。俗话说，眼见为实，我相信凡是来中国访问的人都会注意到中国在各个领域所取得的巨大成就。

Z 在许多外国朋友的帮助下，我们确实取得了一些成就。我们要进一步对外开放，根据市场需要，引进外国的先进技术、

设备和管理经验，以尽快发展我国经济。

A: 张先生，据说由于实行改革开放，贵国在国际商务方面发生了很多变化，是这样吗？

Z: 最大的变化是我们在国际商务中采取了更加灵活的政策。我们将进一步改善投资环境，健全和完善各项制度和法规，把我们的国家发展成为和谐型社会。

A: 我相信，这将给中国带来很大好处。

Z: 不仅仅是中国，安德森先生，还会为其他相关的国家带来好处。

A: 我同意您的观点。

Z: 为我们之间的长久友谊，干杯！

2. 信函举例

(1) 祝贺函

Dear Mr. Rossal,

Congratulation on your promotion to Manager of the Marketing Department. There is no doubt that you earned this promotion, and no one is more deserving of this position.

It has been a pleasure working with one as competent as you. I have always felt that you handled the problems we sent you exceptionally well. We are looking forward to your visit to our company next month when we can celebrate your advancement in a more formal way. Wish you continued success.

Sincerely yours,

尊敬的罗塞尔先生：

祝贺您晋升为营销部经理。毫无疑问，荣任该职您是当之无愧的，无人更加堪当此职。

与像您这样有能力的人一起工作真是幸事。我总觉得您把我们提交的难题处理得相当好。我们期待您下个月的来访，届时我们可更加正式地庆祝您的荣升。

祝您继续取得成功！

.....谨上

(2) 慰问函

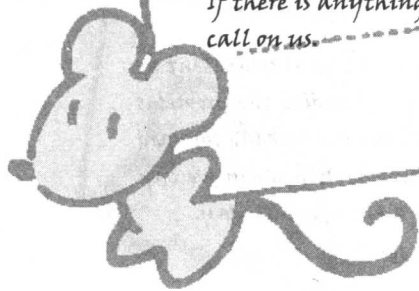
Dear Mr. Boyle,

We have just learned from TV news that your firm suffered heavy loss in the flood. We are ever so sorry to know this.

At a time like this, we know that words of encouragement bring very little cheer. But we just want you to know that all of us here will be happy to extend a helping hand, and will always be ready for that.

If there is anything we can do for you, please feel free to call on us.

Sincerely yours,



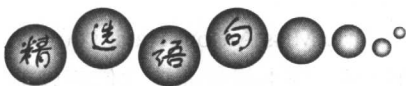
尊敬的博伊尔先生：

刚刚从电视新闻中获知贵公司在水灾中蒙受重大损失。对此我们深感遗憾。

此时此刻，我们知道鼓励的语言不能带来欢乐，但我们想让您知道我们大家将乐于伸出援助之手，我们时刻准备着。

如果我们能为您做些什么，敬请召唤。

.....启



打招呼

回 语

- 【1】Hi! Susan! I haven't seen you for ages! 嗨！苏珊！好久没见到你了！
- 【2】Hi, Jim. How are you? I haven't seen you for a while. 嗨，吉姆。你
好吗？好久没见啦。
- 【3】Hi! Mr Luo. Haven't seen you for a long time. How have you been?
您好，罗先生。好久不见了，您近况如何？
- 【4】Hello, Mr. Brown. Nice to see you again! 布朗先生，您好，再次见
到您真是太好了。
- 【5】Hi, Jane. How are you doing this morning? 嗨，简。你今天早上还
好吗？

介绍与见面

回 语

- 【6】Mr. Brown, this is Mr. Ann Robinson from Pacific Trading Company.
布朗先生，这位是太平洋贸易公司的安·鲁滨逊先生。