

21世纪独立学院英语系列教材

# 国际商务 英语口语 教程

• 石本俊 刘春林 主编 •

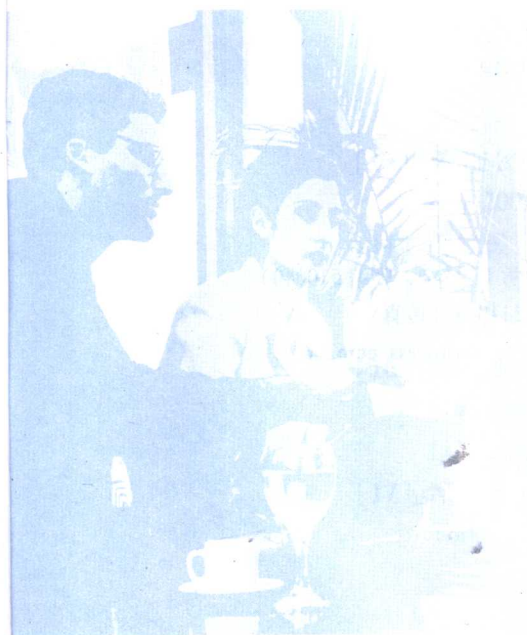


华南理工大学出版社

21世纪独立学院英语系列教材

# 国际商务 英语口语 教程

石本俊 刘春林 主编



华南理工大学出版社

· 广州 ·

### 图书在版编目 (CIP) 数据

国际商务英语口语教程/石本俊, 刘春林主编. —广州: 华南理工大学出版社, 2007. 7

(21 世纪独立学院英语系列教材)

ISBN 978-7-5623-2637-3

I. 国… II. ①石… ②刘… III. 国际贸易 - 英语 - 口语 - 高等院校 - 教材  
IV. H319. 9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 077439 号

总发行: 华南理工大学出版社 (广州五山华南理工大学 17 号楼, 邮编 510640)

营销部电话: 020 - 87113487 87110964 87111048 (传真)

E-mail: scutc13@scut.edu.cn http://www.scutpress.com.cn

责任编辑: 黄玲

印刷者: 广州市穗彩印厂

开本: 787mm × 960mm 1/16 印张: 15.25 字数: 282 千

版次: 2007 年 7 月第 1 版 2007 年 7 月第 1 次印刷

印数: 1 ~ 3 000 册

定价: 32.00 元

版权所有 盗版必究

## 编 委 会

主 任：廖才玺 韩启毅

副主任：石本俊 魏家海

编 委：焦中前 胡国林 张月丽 解文韬

何晓春 杨晓鸣 王文忠 王春姣

魏家海



# 前 言

21 世纪,科学技术的发展加快了经济全球化的进程,各国间的经济贸易往来亦日趋频繁。中国作为一个发展中国家,自加入世界贸易组织(WTO)以来,对外经济贸易正以前所未有的速度迅猛发展,但同时也面临着国际市场竞争的严峻挑战。因此,我国外贸领域需要大量精通国际贸易知识、擅长国际商务外语谈判的高素质外语专业人才。怎样才能使学生所学的专业知识和技能跟上时代发展的步伐,符合世界经济发展的需要,并能娴熟驾驭英语这一重要的交际工具,出色地完成各种外贸洽谈或翻译任务,已成为大专院校教材建设和人才培养模式的战略性研究课题。

《国际商务英语口语教程》是 21 世纪独立学院英语系列教材中的一本。本书专门为大专院校商务英语专业 and 国际贸易专业学生编写的口语教材。编写这套教程的理念和方法是基于我们多年的商务英语口语教学实践经验和认知:首先,口语教材必须体现口语体的特点,要尽可能控制其难度,语料选择应遵循时效性、实用性原则。第二,每篇口语会话长度应适当。冗长的对话材料会加重学生的记忆负担,影响学习效果。第三,商务英语口语教程应提供必要的商务背景材料,避免口语会话学习与商务背景知识脱节。第四,教材配套练习必须符合口语学习的规律,应具有互融性、可操作性和实效性特点。第五,教材应提供必要的口语补充材料,以提高学生的口语表达能力。第六,教材要适当提供贸易国文化背景知识,使学生能够了解中外商务文化的差异,提高跨文化交际能力。第七,教材还必须提供商务口语洽谈的基本方法和技巧,使学生能够了解涉外商务谈判的基本方法和策略。第八,口语教材应该图文并茂、赏心悦目。基于上述种种想法,我们把教材的内容、结构和版面做了这样的安排:

1. 每个单元提供了商务背景阅读材料,以帮助学生学习和掌握与单元内容密切相关的商务专业知识。

2. 每个单元提供了商务专家关于国际商务洽谈的策略、原则和技巧,内容短小精悍,富于启迪,对于尚未涉入商界的学生能起到开阔眼界、指点迷津的作用。

3. 每个单元提供了 3 篇范例会话和后续互动式练习。会话涵盖了相关洽谈的基本内容和高频核心句子,供学生学习操练。每篇会话长度控制在 7 个回



合,语言难度适中,便于学习、理解、记忆、复用和套用。

4. 每个单元提供了6组功能型微型对话,以巩固和扩展学生的商务口语能力,使他们学会运用多种表达方式,表达相同交际内容。

5. 每个单元提供了3项商务模拟洽谈任务,用以考查学生商务英语口语技能是否达到了单元教学目标和要求,使口语教学效果及时得到反馈。

7. 每个单元提供了贸易国的相关商务文化精华,使学生熟悉该国的商务文化习俗,增强跨文化意识和商务沟通能力。

8. 每个单元适当地配置了精美的插图,以增强视觉效果。

廖才鑫教授对教材的编写工作提出了许多宝贵的意见,并给予了大力支持。韩启毅教授和美籍专家 Merlin 对教材的内容、文字做了全面、细致的审阅,使教材的质量得到了基本保证。教材在编写过程中参考了国内外部分商务英语口语教材和相关资料,在此向编著者一并致谢。

本书不仅可供大专院校商务英语专业的学生使用,也适合于外贸专业、普通英语专业、从事外贸工作的人员和具有一定英语基础并希望从事外经贸工作的人士使用。

由于编者专业水平有限,教材中可能还存在一些谬误和不足之处,敬请各位专家、同仁和广大读者批评指正。

编著者

2007年5月

## 教学建议与学习指导

《国际商务英语口语教程》由 12 个单元组成，内容涉及建立业务关系、产品介绍、询盘、报盘与还盘、付款条件、价格与折让、包装与标志、保险、装运、签订合同、代理、投诉与索赔 12 个贸易环节。教材的每个单元由 5 部分组成。

### 1. 学习准备 (Preparation)

本部分包括：① 背景知识 (Background Information)，② 重点句子 (Key Sentences) 两项内容。第一部分简要地介绍了与单元教学内容相关的背景知识。第二部分为 15 个重点句子，全部选自单元范例会话，供学生课前预习。这两个部分不作为课堂教学内容，学生在课前应主动学习，充分理解原文背景材料，熟记 15 个重点句子，为课堂口语训练做好准备。

### 2. 表达技能训练 (Speaking Skill Training)

本部分包括：① 商务点睛 (Tips for Business Negotiation)，② 范例会话 (Sample Dialogues) 两项内容。

第一部分是商务专家关于国际商务洽谈的忠告或建议，学生应准确领会其含义，并可围绕这些观点进行讨论。

第二部分是范例会话，为课堂教学的重点。教师在处理书面口语材料时，讲解应简明扼要，点到为止。课堂绝大部分时间应用来让学生做互动式口语会话练习。为了提高教学的效率和效果，减轻学生的记忆负担，每个会话长度控制在 7 个回合。从语篇分析角度看，每一篇对话都是若干个小功能性会话的集合体。在谈话过程中，交际者往往是完成一个交际话题后再转入下一个话题，直到获得所需信息为止。这给我们的启发是：学习者应该着力于练习掌握口语会话材料中每一轮交际话题的功能及其表达方式，再根据不同交际的需要，自由地运用发挥。词块教学法 (Lexical Approach) 理论观点以及近年来计算机对语篇和语言习得研究成果证明，词块是能够作为外语教学的理想语言单位，它在自然语言中的比例占到了 90%。基于这一理论观点，范例对话单词部分一般只提供词块 (Lexical Phrases)，以避免学习者出现有单词识别能力，无搭



配组合运用能力的现象。毋庸置疑,要获得良好的商务英语口语能力,就必须掌握大量的口语素材,否则语言能力无从谈起。背诵原文对话是吸收口语材料的有效方法之一,它对语言能力发展的重要作用已为中外专家所公认,但是,背诵只是一种非交互性的语言记忆活动,可以安排学生课外去做。课堂口语教学必须始终坚持以学生为主体和教学互动化原则。范例对话训练主要配置了以下几种互动式练习:

(1) 跟述练习 (Repetition Practice)。这是以两人为一组的练习。具体做法是,一个学生读对话,另一个学生听,并完整地重复原句,句子数量可从一个逐步增加到角色的一轮会话内容。复述练习借鉴了口译教学跟述训练的方法,目的是培养学生的听力记忆和跟述能力,提高口齿伶俐度,促进口语材料的记忆,培养合作精神。这种练习对口语能力较差的学生有明显的效果。

(2) 口译练习 (Interpretation Practice)。练习方式是以两人为一组,一个人讲英语句子,另一个翻译成汉语,反之亦然。练习的目的旨在培养学生的即席反应、听力理解记忆和口头翻译能力。有人主张口语课训练方式应同口译课训练方式区分开来。我们认为只要训练方法有利于培养和提高学生口语表达能力,没有必要非得作训练方法上的区分,特别是在商务英语口语基本技能训练阶段,采用这类训练方法还是有必要的,也是有明显成效的。

(3) 导向性对话 (Guided Dialogue)。练习目的是让学生借助提示,从记忆中调用所学英语表达方式,完成会话任务。这样可以防止学生在课堂上进行非交互性言语活动(如独自机械记背对话),或偏离教学内容的自由对话。通过以交际目的为线索的反复激活和调用,口语材料更容易进入长时记忆,逐步形成内在化的语言能力。导向性对话是一种半控制性练习,是转入非控制性口语训练前的过渡性口语练习方式。教材提供的导向性练习数量有限,教师可以根据需要给学生提供类似的补充练习。

(4) 对话复述 (Restating the Dialogue)。练习目的是培养学生的英语转述能力。转述自然不是一成不变的重复原文会话,而是脱离原文语言形式限制,进行以内容为线索的信息加工和语言形式的重构与整合。复述者既要运用存留于记忆中的会话信息和部分表达方式,还要调用以往已掌握的其他表达方式。在一定的程度上说,练习者转换了语言的学习方式,即由先前的以吸收口语材料为目的的非交际语言活动转变为主动积极的语言活动。表达者把所学对话的背景、人物、交际内容信息如实地传达给对方的过程本身就是一种真实的信息传递过程,对提高学生的口语表达能力有重要作用。

(5) 角色表演 (Role Play)。这是类似商务模拟洽谈的练习。学生要根据会话情景提示,学会运用所学口语材料,解决“商务洽谈”中的实际问题。





在洽谈前有必要拟定谈判的基本要点和程序,以免洽谈出现“卡壳”甚至是失控现象。

### 3. 表达技能发展 (Speaking Skill Development)

这一部分是一个话题式功能性微型对话 (Functional Mini-Talks)。同一个功能话题下有各种表达方式。练习的目的旨在拓展学生的表达技能,即学会用多种方式表达相同的功能话题。这一部分原则上不作为课堂学习内容,可以布置学生课外练习,课堂检查。

### 4. 交际技能发展 (Communicative Skill Development)

本部分为3个商务洽谈任务,练习的目的是检测学生的商务洽谈能力是否达到了单元训练的基本目标和要求。模拟谈判代表以4人为一组。在洽谈前双方应拟定好谈判的程序和要点,明确谈判目标、让步底线和策略,这样可以避免洽谈出现言而无序,甚至是无话可说的尴尬局面,使“洽谈”得以顺利地进行。另外,教师也可以根据教学需要,结合当地对外经济贸易实际,设计一些学生熟悉的、感兴趣的、力所能及的、有实用价值的“商务洽谈”任务,让他们进行模拟谈判,顺利地完成任务。这既是单元教学的出发点,也是口语能力测评的基本要求。

### 5. 国家与文化 (The Country and Its Culture)

语言是文化的载体。商务洽谈本身就是一种跨文化的交际活动。一些国际商务洽谈出现不欢而散、无功而返的结果并非完全根源于经济利益冲突。有些谈判失败是由于双方对彼此的文化差异缺乏了解使然。美国外语教学专家 Winston Brembeck 认为,只教语言不教文化的教学法只能培养出语言流利的大傻瓜。国家与文化部分浓缩了贸易国的文化精华,它包括:① 人民 (The People), ② 见面与问候 (Meeting and Greeting), ③ 肢体语言 (Body Language) 和④ 公司文化 (Corporate Culture), 对国际商务从业者具有很好的参考价值。本部分不作为课堂教学内容,教师可以安排学生在课外阅读和讨论,课堂检查。

本教材的单元练习内容较多,教师可根据实际需要选用。我们建议商务英语口语班人数应控制在16人以下。每周安排4课时,每个单元的学习时间为4课时:2课时用于口语材料的输入(input)、复用和套用式练习,1课时用于输出(output)活用式商务洽谈练习,1课时用于单元测试。单元测试必须涵



盖前面已学单元的基本内容,比如学完“保险”(Insurance)一课后,单元的测试内容必须包括前面单元的“询价、产品介绍、报盘、付款条件、包装”等内容。这种滚雪球式的训练既丰富了商务洽谈的内容,又能使前面所学的语言材料在洽谈中不断地得到复用和强化,促进语言材料的内化过程,从而形成持久的、稳定的、自动化的口语表达能力。我们相信,在教师的指导下,学生经过一个阶段的刻苦学习和严格训练,一定能够胜任未来涉外商务洽谈和翻译的工作。

主 编

2007 年 5 月

## Contents

### UNIT 1 Building up Business Relations ..... 1

#### 第一单元 建立业务关系

Visiting a Company 访问公司

Receiving a Visitor 接待客人

Obtaining Business Information 获取商务信息

### UNIT 2 Product Presentation ..... 19

#### 第二单元 产品介绍

Presenting New Products 介绍新产品

Recommending Products 推荐产品

Comparing Products 比较产品

### UNIT 3 Enquiries ..... 35

#### 第三单元 询盘

Making an Inquiry 询盘

Asking for the Lowest Quotation 要求最低报价

Inquiring Business Information 了解商务信息

### UNIT 4 Offers & Counter-offers ..... 51

#### 第四单元 报盘与还盘

Non-firm Offer 报虚盘

Firm Offer 报实盘

Counter Offer 还盘

### UNIT 5 Prices & Discount ..... 66

#### 第五单元 价格折让

Inquiring About Prices 询价



Demanding the Best Price 要求最优惠价

Meeting Each Other Half-Way 各让一半

## UNIT 6 Terms of Payment ..... 82

### 第六单元 付款条件

Arranging Payment 付款安排

Demanding Payment by L/C 要求用信用证支付

Demanding to Pay by D/A or D/P 要求用 D/A 或 D/P 付款

## UNIT 7 Packaging & Marks ..... 98

### 第七单元 包装与标志

Discussing the Transport Packing of Goods 讨论运输包装

Discussing the Selling Packaging of Goods 讨论销售包装

Discussing Markings 讨论包装标志

## UNIT 8 Insurance ..... 116

### 第八单元 保险

Inquiring About Insurance 询问保险

Covering WPA and the Risk of Breakage 投保水渍险和破碎险

Insuring the Goods Against All Risks 投保一切险

## UNIT 9 Shipment ..... 133

### 第九单元 装运

Setting the Date of Shipment 确定装运日期

Suggesting Transshipment 建议转船

Talking About Partial Shipment 讨论分批装运

## UNIT 10 Contract ..... 149

### 第十单元 合同

Going Over the Terms of the Contract 检查合同条款

Negotiating the Contract 讨论合同

Signing the Contract 签订合同

**UNIT 11 Agency & Commission ..... 166****第十一单元 代理与佣金**

Applying for Sole Agency 申请担任独家代理

Granting Sole Agency 准予担任独家代理

Renewing an Agency Agreement 延长代理协议期限

**UNIT 12 Complaints & Claims ..... 182****第十二单元 投诉与索赔**

Complaining About Poor Packing 投诉不良包装

Making the Claim with the Supplier 向供货商提出索赔

Settling the Complaint 解决投诉

**Key to the Exercises ..... 199****练习参考答案****Bibliography ..... 229****参考书目**



# UNIT 1 BUILDING UP BUSINESS RELATIONS

## 建立业务关系

### Learning Objectives:

- ★ Introducing Oneself
- ★ Offering Help
- ★ Welcoming a Visitor
- ★ Explaining Purposes
- ★ Inquiring About the Line of Business
- ★ Proposing to Establish Business Relations

## I . PREPARATION

### 1. Background Information

Students are required to study this part in order to get the necessary information concerning building up business relations.

This is the starting stage of developing business relations with trading partners. You can not overvalue the importance of a good beginning whatever your purpose is—to sell or buy some commodities in international markets, to enlarge the scope of business and turnover.



It is absolutely necessary to make status enquiries about the person or company that one intends to establish business relations with. Status enquiries are those written communications in which traders request information concerning the financial position, credit, reputation, and business methods of other firms.

There are various ways of obtaining such information. For instance, merchants can get business information through different channels, such as attendance at export commodity fairs or international exhibitions, promotional activities like invitations and visits by trade delegations, overseas market investigations, advertisements by trade associations. Besides, traders sometimes may apply to banks, chambers of commerce, or enquiry agencies. The information obtained from a bank or from a chamber of commerce is generally most reliable.

There are many things to be done in written and spoken English at the stage of establishing business relations. As far as spoken English is concerned, different situations must be taken into consideration. Above all, you should be polite, courteous and considerate when you are face to face with a customer.

### ✳ Questions

1. What information should you get about the person or the company that you would like to establish business relations with?
2. What are the major channels through which you can get the necessary information concerning your prospective business partner?

## 2. Key Sentences

Students are required to learn the following sentences by heart before class.

1. The purpose of my coming here is to find out about the possibility of doing business with you.  
我来这里的目的是想了解能否和你们做生意。
2. We are always willing to develop business relations with friends from all over the world.  
我们愿意和全世界的朋友发展业务关系。
3. Would you please tell me something about your company and products?  
您能让我了解一些有关贵公司的情况及其产品吗?
4. We have been specializing in manufacturing and exporting electronic products to as many as 80 countries and regions.  
本公司一直专门从事电子产品生产并外销到 80 个国家和地区。



5. Our products are well received both at home and abroad.  
我们的产品在国内外很受欢迎。
6. In 2005, the total turnover of our company reached 12 billion US dollars.  
2005 年, 本公司的年营业额达 120 亿美元。
7. Our company is a state-owned enterprise which specializes in producing and selling leather products.  
我们公司是一家专门从事皮革制品生产和销售的国有公司。
8. In my opinion, there are bright prospects for us to cooperate in this field.  
我认为我们双方在这一领域会有很好的合作前景。
9. Are you new in this line of business?  
你们刚刚从事这个行业吗?
10. As for our financial position, credit standing and trade reputation, please refer to our bank or to our local chamber of commerce.  
关于我们的财务状况、信用地位和贸易信誉, 请向我们的开户银行或我地商会了解。
11. I believe close cooperation between us will bring considerable benefits to both of us.  
我认为, 我们之间的合作会给双方带来很大的利益。
12. Mr. Brown, have you got some idea about our products?  
布朗先生, 您对我们的产品有所了解吗?
13. They've met with great favor overseas, and are always in great demand at home and abroad.  
它们在海外大受青睐, 而且国内外的需求很大。
14. We always trade with foreign countries on the basis of equality and mutual benefit.  
我们一贯在平等互利的基础上和国外做生意。
15. We hope great amount of business can be done by us.  
我们希望双方将会达成很多交易。

## II. SPEAKING SKILL TRAINING

### 1. Tips for Business Negotiation

- **Appear Neat and Dress Appropriately.** The first impression on others is very important. To show up in jeans and tennis shoes and with uncombed hair would



be a big mistake.

- **Maintain Good Eye Contact.** When you're talking with a foreign business person, you should look him or her in the eyes. In doing so, you are telling him or her that you are concentrating your conversation with him or her.
- **Shake Hands at the Beginning and When Parting.** No matter whether it is a business meeting or a social occasion, most people appreciate or expect a friendly handshake.
- **Keep Your Distance When Conversing with a Foreign Businessperson.** If a foreigner feels you are standing too close, he or she may step back without even thinking about it. Don't see it as an insult.
- **Smile.** When shaking hands with a businessperson, smile at and greet him or her. Even if the other person doesn't smile, you should do it, and the other person might remember it. While talking or listening to the other person, smile to show your interest or amusement or your politeness and friendliness.



## 2. Sample Dialogues

You'll study three dialogues concerning building up business relations. It is strongly suggested, however, that you should practice with a partner instead of reading the dialogues only by yourself.

### Dialogue 1

#### Visiting a Company



(A = Mr. Jordan, a businessman from America; B = a secretary; C = Mr. Li, the general manager of Guangdong Electronics Export Corporation. )

A: Excuse me, is this Guangdong Electronics Export Corporation?

B: Yes, sir. What can I do for you?

A: I'm John Jordan from the United States. I'd like to see your sales manager, Mr. Li.

B: Did you have an appointment with him?