

一本母语非英语的指导手册

另配磁带**2**盘，让你听到**真实场景**中的商务英语

Sales

Meeting

Socializing in business environment

Fearless telephone talk

Using charts and graphs

Perfect presentations

Negotiations

Working with the Web

Business trips

Let's

商务英语

开口说

Speak



Business
English

[美]琳达·塞普利斯/著

杨志华/译

世界图书出版公司

[美]琳达·塞普利斯/著
杨志华/译

Let's **商务英语** **学**
Speak
Business
English

江苏工业学院图书馆
藏书章

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

商务英语开口说/(美)塞普利斯著;杨志华译.上海:
上海世界图书出版公司,2006.4

ISBN 7-5062-7924-X

I. 商... II. ①塞...②杨... III. 商务-英语-
口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 014039 号

LET'S SPEAK BUSINESS ENGLISH! By LINDA CYPRES

Copyright: © 1999 BY LINDA CYPRES

This edition arranged with BARRON'S EDUCATIONAL SERIES, INC

Through BIG APPLE TUTTLE-MORI AGENCY, LABUAN, MALAYSIA.

Simplified Chinese edition copyright:

2006 SHANGHAI WORLD PUBLISHING CO.

All rights reserved.

商务英语开口说

[美]琳达·塞普利斯 著

杨志华 译

上海世界图书出版公司 出版发行

上海市尚文路 185 号 B 楼

邮政编码 200010

上海竟成印务有限公司印刷

如发现印刷质量问题,请与印刷厂联系

(质检科电话:021-55391771)

各地新华书店经销

开本:787×960 1/32 印张:9.625 字数:256 000

2006 年 4 月第 1 版 2006 年 4 月第 1 次印刷

ISBN 7-5062-7924-X/H·647

图字:09-2004-317 号

定价:15.00 元

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

序 言

欢迎您来到《商务英语开口说》的世界！作为一个商务人士而言，如果您的母语不是英语，但是在工作中需要以英语为工作语言，或者您想使自己的英语口语更加完美的话，那么这本书就是为您精心准备的，这本书可谓是一本“商务英语生存指南”手册。

本书适用于英语口语中高等程度或有一定英语基础的人员。书中选取的事例都来源于商务领域，所选择的场景也都是我们日常接触的场景，如打电话、开会、做销售展示、工作午餐，另外还有小到简短的对话、大到投资谈判等日常会话。掌握这些常用表达，可使您在商务活动中倍感自信。

也许您已经学了多年的英语，却在表达自己的想法时仍然是吞吞吐吐的；或许您担心有没有给外方留下良好的印象；也可能您无法在接听电话或主持会议时随意自在。不必再担心了！我们将向您提供一条捷径，一条不需要花费大量时间在学习或查字典上，就能使您沟通自如的捷径。

由于书中所选取的场景都来自美国，实际操作时国与国之间在意识形态或言行举止方面可能会有所差异，但是请记住，沟通用语还都是一样的。掌握了这些，无论您是在纽约或尼泊尔，还是加拿大或智利，您都将沟通无碍。

本书集作者在商务领域的广泛经验和多年的语言教学经历而成，具有较强的实用性。既有利于帮助读者学习语言——如何最有效地学习语言并巩固学习成果，又可以给读者提供一些来源于工作场景中的有意义的范例，这些例子可能您在工作中每天都会碰到。

《商务英语开口说》不是一本为第二语言学习提供的教科书，而是一本参考书，可用于商务基本会话的实践中。我们给出了最简单和最常用的用语，掌握了每一场景中的1~2个这样的用语，您将不再无话可说。

您可以将这本书作为参考，也可当作一本更为精深的语言学习的指导用书。本书可以弥补您的第二语言学习书籍中

没有覆盖商务词汇的缺憾,当然,每种行业都有其特有的词汇;银行业和计算机业使用不同的表达,律师和制造商所使用的术语也不同,销售人员和技术分析师的话还是不同的。但是教授专业术语不是我们的目标,我们的目的是教授可适用于任何行业的基础用语。

我们从美国的工作场所中精选出日常商务实例——可能在发音上与其他英语国家略有不同,或相对其他西方国家而言,但这些是微不足道的。请谨记:将商务用语和商务实践区分开。我们发现商务操作在不同国家是不同的,比如在美国被认为是礼貌的“闲聊”,在日本或埃及是行不通的;又如法国与纽约的工作午餐方式也是大相径庭。

然而,在美国、加拿大、澳大利亚、英国等英语语言国家,他们的商务操作都存在相似性。只不过彼此之间细微的文化和意识形态上的差异仍值得我们注意,所以,为了帮助您理解这些国家的人文环境和语言环境,我们在每一章都设有引言部分,称之为“文化漫谈”,针对该章提到的商务操作介绍一些相关的文化背景。

本书中的每一章节都通过对话、实战练习和填字游戏等形式的练习来加强词汇的学习。而且,配套的磁带作为文字的补充,能帮助您反复聆听口语,练习正确的发音和声调,模仿口语的重音节奏等。同时通过在酒店、乘飞机或驾车时反复练习这些内容,将非常有助于您牢记它们。

本书旨在为您提供一条在商务环境中有效运用英语进行沟通的捷径。我们衷心希望这本书能帮助您沟通中自如地运用英语,在未来的商务活动中马到功成。

目 录

序言	1
----	---

第一编

生存法则	1
------	---

第一章 简单的社交	3
第二章 勇敢地拿起电话	15
第三章 更棒的商务信函	35

第二编

掌控会议	49
------	----

第四章 工作午餐	51
第五章 在会议室的正式会议	59
第六章 完美的陈述	71

第三编

告诉我,钱在哪儿!	81
-----------	----

第七章 容易掌握的财务	83
第八章 在华尔街工作	99
第九章 用图表和曲线图探讨趋势	109

第四编**销售和市场营销** 123

第十章 每个人都是销售人员 125

第十一章 组合营销 139

第十二章 欢迎来到网络世界 147

第五编**特殊挑战** 159

第十三章 商务出差 161

第十四章 工作中的社交 177

第十五章 如何说“不” 193

结语 207

词汇表 208

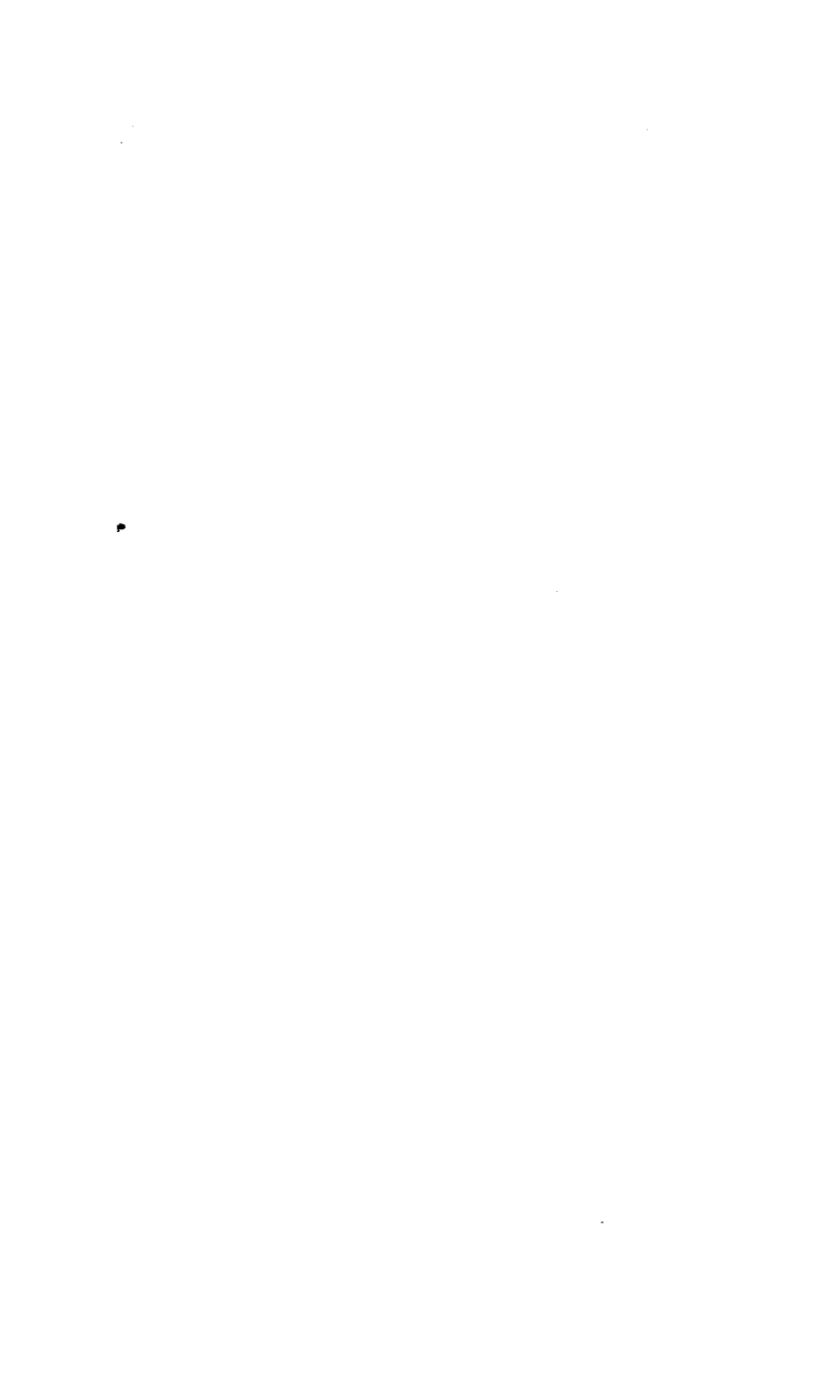
磁带中的录音文稿 219

答案 279

第 一 编

生存法则

**Formulas
for
Survival**



第 一 章

简单的社交

Simply Socializing



文化漫谈

在美国,如同其他国家一样,向别人打招呼和相互问候的方式自成一套,人们遵循着某种惯例或习俗。我们可以以握手、点头、拥抱或打手势的方式加入某一谈话。尽管这些俗套的泛泛而谈或闲聊本身并无多大实质意义,但是,相反地,这

些闲聊可以使您轻轻松松就能和一个刚见面的人展开话题，打破僵局。

在谈话中尽管提出问题的顺序各种各样，但是总会被问到相同的问题以及谈及相同的话题。当被问及：“How are you?”时，你可以回答：“Fine, thanks!”或者是：“How are you?”这句问候不是在询问身体状况，而是一种标准的招呼语。“Fine, thank you.”就是一种预料之中的回答，即使是你刚被诊断出得了绝症的至交也不例外。

与别人初次见面通常会以闲聊打开话匣子。如果你不是如此礼貌地巧妙应答的话，别人会认为你很粗鲁或不友好，因此，学习一些客套话是有必要的。也许你会感到很奇怪，因为闲聊目的只是能让你和对方认识，但是千万不要急于去询问他们一些私人的问题；你可以用提问或评论取代一些私人问题，引出预料中的回应。从对方的回应中就可以告诉你他们是否愿意与你交谈，以及如果是的话，交谈的意愿程度又会是怎样，根据对方的回应你就能决定是继续说下去呢，还是放弃，或者是转移话题了。

你可以通过你问候对象的回应来判断他们友善的程度，让我们来看看下面的例子：

How are you?

Okay.

这不是很友好的回答。

How are you?

Fine, thank you.

这是友好的回答，但并没有邀请继续话题。

How are you?

Fine. How are you?

这是十分友好的回答，因为对方回问了问题。

我们再来看看其他的例子：

Nice weather, isn't it.

(Isn't it 不是一个问题；如果声调是降调的话，这只是一
种评论。)

Hmm. Really!

这句话的潜台词是：**Go away!**

Nice weather, isn't it?

Yes, it's beautiful. I love spring weather.

这是一种友好的回应；你可以继续话题。

Nice weather, isn't it.

**Yes, lovely. Beautiful day! Are you from
around here?**

这是十分友好的回应；可以当作是交谈的一种邀请。

从上面的例子中我们可以看出，即使是有固定的程式，在
回应跟你说话的人的时候，你仍然有余地来表达自己的态度。

在商务场合，人们通常会在工作午餐和开会之前用闲聊
的方式来互相引见。如果在办公室见到许久未见的某人时，
也可以先闲聊几句。来看看下面的几个例子：

Hey, Pete, how's it going?

(比较随意)

Great! Yourself?

(回答)

Sally, how ya's doing? Going to the meeting?

熟人之间或初次见面的时候都可以闲聊几句。不过，很
明显的，与初次见面的人所闲聊的话题是有限的，你不想因为

问了对方私人问题或说些消极的事情而被对方认为无礼吧。

美国人特别热衷于闲聊,所以常被认为肤浅或无聊。因为外国人没有机会看到美国人严肃的交谈模式,他们甚至还会猜测美国人回到家后还会就天气和运动的话题讨论上一番。当然有些人是这样的。但是对于大多数美国人来说,闲聊只是一种局限的和不自然的交流方式,在私人交谈时并不多见。

在商界,闲聊可以用来建立彼此的联系,在此之后就可以进入业务或个人关注方面的话题了。下班后和同事一起活动时,你就应当知道哪些话题会被大家所接受了,像天气、运动、好消息、旅行、对发起人的赞美、电影、娱乐、食物,或学习外语的感受等等都可以被当作话题来讨论。除非别人问起了,你可以讲讲工作,住哪里或在哪儿逗留等,否则工作之余是人们希望放松自己的时候,关于工作或一些过于严肃的话题通常都是不受欢迎的。

应该回避的话题有:钱财、价格、私人健康状况、坏消息、宗教、政治,以及关于自己家庭或孩子的话题(除非被问及)。

最后需要提醒的是:开玩笑要谨慎!文化不同,幽默也会各有千秋,如果没有意识到这点就有可能冒犯他人,因为没有比说不好笑的或品位低的笑话更傻的事情了。每个人对品位高低都有各自的标准,因此在你讲笑话的时候,你或许正游走在危险的边缘。你永远不会知道自己所说的笑话被接受的程度,因为人们可能会出于礼貌而笑笑,也可能是出于同情心哦!

在不同情况下,闲聊的时间可以是几分钟至一小时以上不等。最好的结果就是彼此给对方留下良好的印象,或是挖掘到彼此的共同兴趣,又或是创建和睦关系为以后见面或建立更为真诚的关系打下基础。

下面是一个商务中闲聊的范例:

Noelle: Hello, I'm Noelle Sharrone. I'm from the Marketing Department of New Age Telecommunications.

Ramon: Hello, I'm Ramon Santos. I just arrived from Spain.

Noelle: How are you? Welcome to our company.

Ramon: How are you? Nice to meet you.

Noelle: How was your flight?

Ramon: A little bumpy, but I am glad to be here.

Noelle: Good. Did you have a chance to rest?

Ramon: Yes. I had a good night's sleep last night.

Jim: Well, fortunately we have nice weather today.

Ramon: Yes, it's beautiful. When I left, it was raining in Madrid.

Jim: So, Mrs. Santos, where are you staying?

Ramon: I'm at the Excelsior Hotel.

Jim: Very nice. Have you seen any sights yet?

Ramon: Not yet, but Saturday I plan to tour the city and see everything. Maybe you could recommend a tour.

Noelle: Well, there are some bus tours of the city. Or you might try just a tour on foot.

Ramon: Sounds good.

Noelle: I understand you are in advertising. Do you have any new ideas for our company?

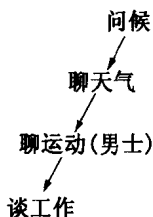
Ramon: Yes I do. I hope we will have time to discuss them all at the meeting.

Noelle: Great! Then let's get started. I think we are in the conference room over there.

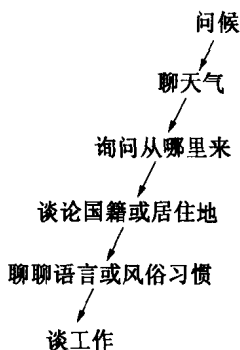
Ramon: Okay. I'll follow you.

下面的插图表示的是关于闲聊的一些思路,最后两项关于国籍、语言或风俗的话题则主要适用于对象为外国人的场合。即使是出于好奇或好客的目的,你也可能已经对一遇到新朋友就要回答这些问题而感到不胜其烦了。

典型的会话切入模式



对象为外籍来宾的典型会话切入模式



讨论国籍的问题常会引到比较私人问题上,因此不妨把话题转向评论:评论语言和文化的差异,或者说旅行经历也行。在美国,传统上女士们会更多地谈论私人问题,有时是关于家庭的,当然也并非总是如此。

下面是一个与外籍来宾在工作之余的鸡尾酒会上对话的范例:

John: Susan, I'd like you to meet Jean-Pierre Bernard. Jean-Pierre, this is Susan from our

Sales Department.

Susan: Hello. How are you?

Jean-Pierre: How are you? Pleased to meet you.

Susan: Mr. Bernard, may I ask where you are from?

Jean-Pierre: Yes, of course. I am from Belgium. From Antwerp.

Susan: Oh, really? I hear that's the diamond capital.

Jean-Pierre: Yes, that's right.

Susan: Well, how do you like it in San Francisco?

Jean-Pierre: It's beautiful here. I love the weather.

Susan: Yes, we have good weather year-round.

Jean-Pierre: Not like in Belgium...

Susan: Mr. Bernard, may I call you Jean-Pierre?

Jean-Pierre: Yes, of course. May I call you Susan?

Susan: Yes, Jean-Pierre. What bring you to the United States?

Jean-Pierre: Well, I am working with the International Division of San Francisco Software. And may I ask what kind of work you do?

Susan: I'm in advertising. I work downtown.

Jean-Pierre: Do you live in San Francisco?

Susan: No, actually I live in Sausalito. I commute to work. It only takes 30 minutes by car.

Jean-Pierre: That's good. Listen, it was very nice meeting you, but I see someone I must say hello to. Please excuse me.

Susan: Yes, of course. It was nice talking to you.

顺带说一下,在鸡尾酒会上随便找个借口离开是允许的,你必须有所准备礼貌对待。诸如“I need to refresh my drink”

或“Excuse me, I need to speak with the hostess.”之类的都是一些小借口。

闲聊看似不重要,但在实际社交中则发挥着很重要的作用。它穿插在与别人初识的交谈中,建立起礼貌友善的氛围,同时也是从容观察对方的大好机会。从人们的外表,穿着,谈吐,以及其他诸如手势、眼神、姿势等肢体语言表达等,我们都可以得出大体的印象。在商务工作中的任何场合跳过闲聊这一环节都会被认为是不礼貌的,至少这也是一种错误。

假设有一位说英语的外籍来宾来到你在日本的公司,那么你应该向他介绍公司重要的管理人员。第一步就是适度的问候:

Ms. Tanimura: Welcome to our company. I am Ms. Tanimura.

Very nice to meet you, Mr. Sanders.

Mr. Sanders: Nice to meet you, too.

Ms. Tanimura: How was your trip?

Mr. Sanders: Very nice, thank you.

Ms. Tanimura: How do you like this weather?

Mr. Sanders: Well, It's pretty warm, isn't it?

Ms. Tanimura: Yes, in Tokyo it gets hot and humid in the summer.

Mr. Sanders: Well, New York is not better; it's like being in a tropical rain forest, only without the trees.

Ms. Tanimura: May I ask how long you will be staying?

Mr. Sanders: I'll be here for a couple of weeks.

Ms. Tanimura: I hope you will have a very nice stay. Now, if you will follow me, I would like to introduce you to some of our executives who are anxious to meet you.