



“十二五”职业教育国家规划教材

Career Express Business English

Second Edition

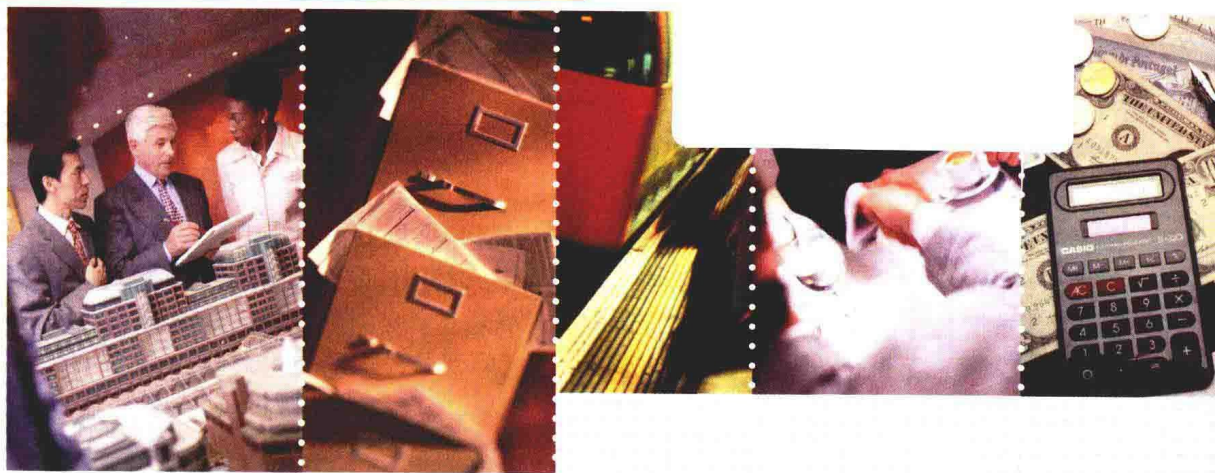
职通商务英语 (第二版)

Listening and Speaking 听说教程 3

◎ 总主编 贺雪娟
◎ 主 编 邓曼英 刘玉丹



高等教育出版社



Career Express Business English

Second Edition



“十二五”职业教育国家规划教材

职通商务英语

(第二版)

Listening and Speaking

听说教程 3

◎ 总主编 贺雪娟
◎ 主 编 邓曼英 刘玉丹

高等教育出版社·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

职通商务英语听说教程.3 / 贺雪娟主编; 邓曼英, 刘玉丹分册主编. — 2版. — 北京: 高等教育出版社, 2016.3

ISBN 978-7-04-044148-2

I. ①职… II. ①贺… ②邓… ③刘… III. ①商务—英语—听说教学—高等职业教育—教材 IV. ①H319.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第019439号

策划编辑 闵 阅 康冬婷
版式设计 魏 亮

项目编辑 康冬婷
责任校对 王雪婷

责任编辑 王雪婷
责任印制 毛斯璐

封面设计 张 志

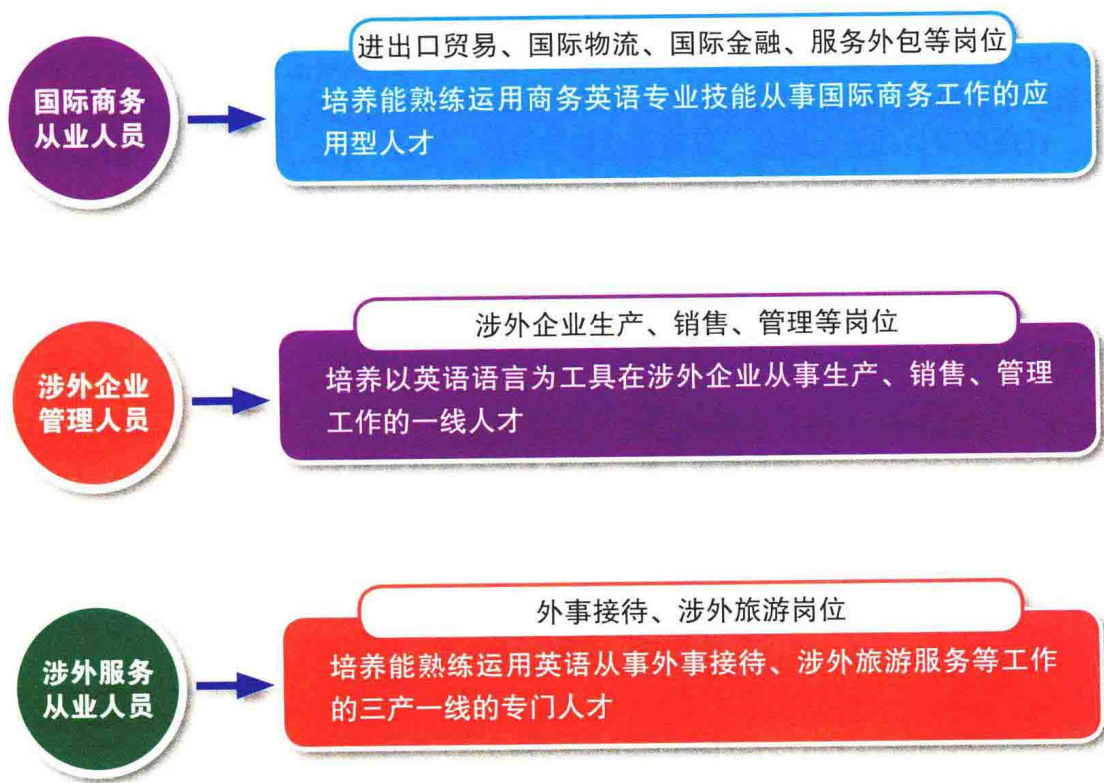
出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街4号
邮政编码 100120
印 刷 北京鑫丰华彩印有限公司
开 本 850mm×1168mm 1/16
印 张 12.5
字 数 370千字
购书热线 010-58581118
咨询电话 400-810-0598

网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.hepmall.com.cn>
<http://www.hepmall.com>
<http://www.hepmall.cn>
版 次 2011年7月第1版
2016年3月第2版
印 次 2016年3月第1次印刷
定 价 49.50元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请到所购图书销售部门联系调换
版权所有 侵权必究
物 料 号 44148-00

随着经济全球化的进一步发展,我国与世界各国的经济合作日益扩大,国际商贸交往日益频繁。在对国际化商贸人才需求日益增加的同时,社会对高素质商贸人才的英语应用能力的要求愈来愈高。中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局和中国国家标准化管理委员会联合颁布了《GB/T28158-2011国际贸易业务的职业分类与资质管理》(2012年实施),该规范分析了商贸职业岗位群人才培养目标,见下表。

高职高专商贸职业岗位群人才培养目标分析表



基于此,各高职高专院校在商务英语课程建设中积极开展教学研究和创新实践。长沙民政职业技术学院外国语学院在长期的商务英语教学实践中积累了丰富的经验,确立了一套行之有效的课程标准,《高职高专英语专业标准与课程标准设计》(高等教育出版社,2009)一书对此进行了详细阐述。涉及“商务英语精读课程目标”的内容大致归纳为下表:

课程总目标

培养学习者在商务场景中使用英语语言知识和商务知识的技能，使学习者能够完成具体商务任务，成为适应社会需要的应用型涉外商务工作者。

商务知识与技能

使学习者了解和领悟商务活动中需要的知识，掌握商务活动中需要的技能，并灵活运用于商务实践。

语言知识与技能

使学习者通晓商务英语语言知识与技能，完成商务交际任务。

《职通商务英语》（第二版）系列教材从《GB/T28158-2011国际贸易业务的职业分类与资质管理》中对商贸职业岗位群人才培养目标出发，立足于实际教学工作中的商务英语专业课程标准，将商务专业知识、跨文化交际能力与英语语言运用技能相结合；以学生为中心，以商务活动为环境，以商贸岗位任务为路径，以商务交际为目的，由浅入深，循序渐进，通过对学生听、说、读、写、译等基本技能的全面训练，使学生通晓商务技能、掌握英语知识，并具有在未来工作岗位中完成商务任务和商务交际的能力。

《职通商务英语（第二版）听说教程》是《职通商务英语》（第二版）系列教材中侧重听说能力培养的主干教程，在选材及练习设计上遵循“学练结合，重在运用”的原则，突出实践环节，重视能力培养，为学习者营造立体化的商务英语听说学习环境。

《职通商务英语（第二版）听说教程》的主要特点

1. 重视职业岗位技能需求

《职通商务英语（第二版）听说教程》以商贸类英语专业对应的职业岗位为核心，根据各岗位的工作任务及能力需求制定了科学合理的单元主题，并根据各岗位所需的英语语言技能要求设计听说训练方式。通过涉外商务活动中的基本对话学习和较高水平的听说训练，学生学完本套教材后可基本胜任商贸类工作的各个岗位。

2. 突出商务题材模块化

《职通商务英语（第二版）听说教程》共分三册。第一册、第二册注重通用的商务英语交流技能训练，这两册采用相同的单元教学模块设计，主题鲜明，学习目的明确。各个单元包含分工明确的模块、背景知识介绍、商务场景重现和知识点的罗列等。第三册强调外贸业务专业知识的听说训练，该册根据主题划分单元，每单元根据任务划分模块，重点突出，听说结合，信息明确。

3. 安排教学内容阶段化

《职通商务英语（第二版）听说教程》的编写充分考虑到学生的实际英语水平。各册的体例设计在保持模块一致性的同时，内容由浅到深，由易到难，由简单的商务场景逐渐向复杂的商务场景延伸。整套教材既有系统性，又有阶段性，内容从基本的商务场景，如求职面试、打电话、商务会议、商务演示等，逐渐过渡到专业性较强的商务工作，如询价与报价、支付条件、包装、装运、商检与保险、投诉与索赔等，教学安排层次分明。

4. 配备教辅材料立体化

《职通商务英语（第二版）听说教程》注重课堂活动的目的性及可操作性，强调听说能力的综合培养。教材中各种活动都有明确的教学目标，教师用书中还为具体的教学活动提供了详尽的操作步骤和参考信息，增强了教学活动的可操作性，为教师组织课堂教学提供了多种选择。

《职通商务英语（第二版）听说教程》的结构

《职通商务英语（第二版）听说教程》共分三册，除主教材外，各册都配有教师参考书及MP3录音等资源。

本套教材分为两大阶段使用，第一阶段（第一册、第二册）突出通用的商务英语交流技能训练，每册包含10个单元，采用相同的教学模块设计，主题鲜明，学习目的明确。第二阶段（第三册）突出外贸业务工作流程技能训练，全书分为7章，并根据章节特色分为20个单元，每单元根据工作任务的特点分成3个模块，重点突出。

《职通商务英语（第二版）听说教程教师参考书》采用与主教材配套的单元结构，每单元都提出了教学目标，并提供了参考资料、教学建议、参考答案、听力原文等内容，针对重点、难点部分还适当加入了丰富的延伸材料，以方便教师进行课堂教学。

《职通商务英语》（第二版）系列教材由长沙民政职业技术学院外语学院贺雪娟教授担任总主编。大连理工大学的孔庆炎教授担任本系列教材的总主审。外籍专家Hal J. Mettes先生以及Caroline J. Mettes女士也参与了该套教材的审稿工作。具体各册编者情况如下：

《职通商务英语》（第二版）编者名单		
教材名称	主编	编者
职通商务英语（第二版）听说教程1	潘静、游娟	潘静、游娟、唐菁、何荣辉、李涵、陈懿、杨亮辉、刘玉丹、王治
职通商务英语（第二版）听说教程教师参考书1（电子书）	陈懿、何荣辉	
职通商务英语（第二版）听说教程2	唐菁、王治	潘静、游娟、唐菁、何荣辉、李涵、陈懿、杨亮辉、刘玉丹、王治
职通商务英语（第二版）听说教程教师参考书2（电子书）	李涵、杨亮辉	
职通商务英语（第二版）听说教程3	邓曼英、刘玉丹	邓曼英、刘玉丹、潘静、游娟、唐菁、何荣辉、李涵、陈懿、王治、刘亚琴
职通商务英语（第二版）听说教程教师参考书3（电子书）	刘亚琴、唐菁	
职通商务英语（第二版）综合教程1	付检新、杨帅	付检新、李颖、王荣宁、戴卓、崔彪、李琰、文平、武海波、杨帅、赵宇
职通商务英语（第二版）综合教程教师参考书1（电子书）	武海波、文平	
职通商务英语（第二版）拓展教程1	李颖、李琰	

(续表)

《职通商务英语》(第二版)编者名单		
教材名称	主编	编者
职通商务英语(第二版)综合教程2	贺雪娟、朱毅恒	贺雪娟、邓曼英、伍雁、邓良春、张雷、朱毅恒、李恩慧、金钊、李兰、许灵芝
职通商务英语(第二版)综合教程教师参考书2(电子书)	张雷、李恩慧	
职通商务英语(第二版)拓展教程2	邓曼英、金钊	
职通商务英语(第二版)综合教程3	邓曼英、刘玉丹	邓曼英、刘玉丹、金钊、李琰、许灵芝、陈懿、李涵、杨亮辉、李兰、朱毅恒、王敏
职通商务英语(第二版)综合教程教师参考书3(电子书)	李楚梅、许灵芝	
职通商务英语(第二版)拓展教程3	李兰、王敏	
职通商务英语(第二版)综合教程4	付检新、戴卓	郭定芹、付检新、邬帅、崔彪、王荣宁、张龙、胡兵、陈茜、李恩慧、贾梦霞、戴卓、武海波、李楚梅
职通商务英语(第二版)综合教程教师参考书4(电子书)	王荣宁、崔彪	
职通商务英语(第二版)拓展教程4	郭定芹、邬帅	

本套教材在内容设计和材料选取上进行了不少新的尝试。编者真诚地希望使用本套教材的学生和教师能对本教材的不足之处提出宝贵意见,以便我们日后加以完善。

编者
2015年12月

《职通商务英语（第二版）听说教程》第三册为外贸专业知识听说实践学习阶段。全书分为18个教学单元和两个复习测试单元，各单元包括名人名言（A Well-known Quotation）、单元教学目标（Unit Outcomes）、主题导入（Lead-in）、商务场景（Business Scenes）、资源库（Data Bank）和轻松一刻（Leisure Time）六个教学环节。

□ 名人名言 (A Well-known Quotation)

通过名人名言的阅读，帮助学习者从名家的角度了解本单元的主题。

□ 教学目标 (Unit Outcomes)

标明本单元英语应用能力和商务知识学习目标。

□ 主题导入 (Lead-in)

通过三个与主题相关问题的思考与讨论，将学习者轻松地导入到主题学习中。

□ 商务场景 (Business Scenes)

用对话和短文（也包含商业信函等）的方式向学习者展示三个与主题相关的商务场景，每段对话均承担一定主题的情景演绎功能，每篇短文阐释与主题相关的关键知识点。

各场景内容介绍

单词与表达：列举重点单词，夯实学习者的英语语言基础。

范例学习：设置仿真的商务场景，帮助学习者在训练中熟悉商务活动。

拓展训练：根据信息提示，设计商务对话，锻炼学习者模拟实操能力。

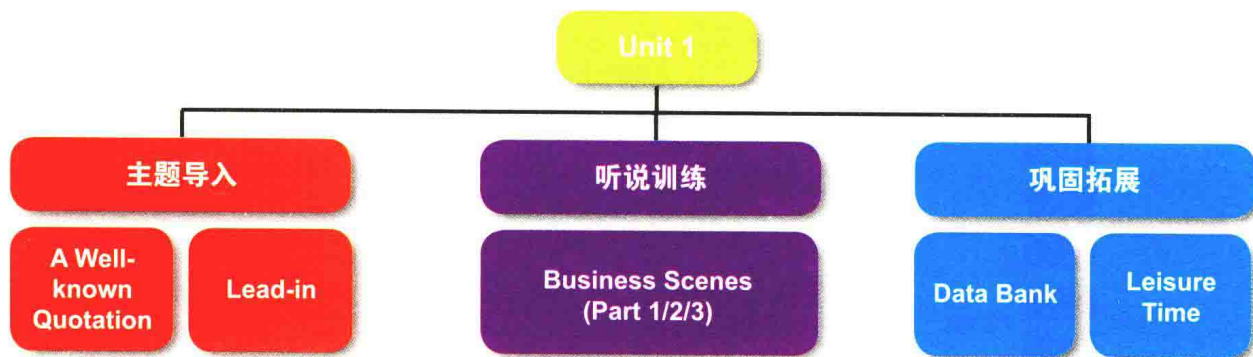
□ 资源库 (Data Bank)

提供与主题相关的实用句型，丰富学习者的商务语料库。

□ 轻松一刻 (Leisure Time)

设置课后趣味练习，激发学习者的兴趣，寓教于乐。

《职通商务英语（第二版）听说教程3》结构示意图



CONTENTS

Chapter 1	Seeking for Potential Clients	1
Unit 1	First Business Contact	2
Section I	Lead-in	2
Section II	Business Scenes	3
	Part 1 First Contact	3
	Part 2 Discussing in Detail	5
	Part 3 Potential Client Analysis	7
Section III	Data Bank	8
Section IV	Leisure Time	9
Unit 2	B 2 B Communication	11
Section I	Lead-in	11
Section II	Business Scenes	12
	Part 1 Making a Business Call	12
	Part 2 Company Visit	13
	Part 3 Making a Business Appointment	15
Section III	Data Bank	17
Section IV	Leisure Time	18
Unit 3	Product Presentation	20
Section I	Lead-in	20
Section II	Business Scenes	21
	Part 1 At a Fair	21
	Part 2 In the Showroom	23
	Part 3 The Product Launch	24
Section III	Data Bank	26
Section IV	Leisure Time	27

Chapter 2 Business Consultation ————— 29

Unit 4 Enquiries and Replies ————— 30

Section I	Lead-in	30
Section II	Business Scenes	31
	Part 1 In the Showroom	31
	Part 2 Over the Phone	33
	Part 3 On the Factory Tour	35
Section III	Data Bank	36
Section IV	Leisure Time	37

Unit 5 Offers and Counter-offers ————— 39

Section I	Lead-in	39
Section II	Business Scenes	40
	Part 1 Lowering the Prices	40
	Part 2 Offering Discounts	42
	Part 3 Increasing Agency Commissions	43
Section III	Data Bank	45
Section IV	Leisure Time	46

Chapter 3 Business Negotiation ————— 47

Unit 6 Terms of Commodity ————— 48

Section I	Lead-in	48
Section II	Business Scenes	49
	Part 1 Quality Control	49
	Part 2 Packing Negotiation	51
	Part 3 Quantity Negotiation	53
Section III	Data Bank	54
Section IV	Leisure Time	55

Unit 7	Transportation and Insurance	56
Section I	Lead-in	56
Section II	Business Scenes	57
	Part 1 Transportation	57
	Part 2 Delivery	58
	Part 3 Insurance	59
Section III	Data Bank	62
Section IV	Leisure Time	62
Unit 8	Pricing and Payment	63
Section I	Lead-in	63
Section II	Business Scenes	64
	Part 1 Initial Haggling	64
	Part 2 Negotiating in Detail	66
	Part 3 Terms of Payment	68
Section III	Data Bank	70
Section IV	Leisure Time	71
Chapter 4	Conclusion of the Contract	73
Unit 9	Placing an Order	74
Section I	Lead-in	74
Section II	Business Scenes	75
	Part 1 Trial Order	75
	Part 2 Repeat Order	77
	Part 3 Telephone Order	79
Section III	Data Bank	81
Section IV	Leisure Time	82

Unit 10 Signing the Contract 83

Section I	Lead-in	83
Section II	Business Scenes	84
	Part 1 Drawing up a Draft Contract	84
	Part 2 Alternating the Contract	85
	Part 3 Signing and Contract	88
Section III	Data Bank	89
Section IV	Leisure Time	91

Unit 11 Quiz 92

Unit 12 Declaring at Customs 97

Section I	Lead-in	97
Section II	Business Scenes	98
	Part 1 Customs Formalities	98
	Part 2 HS Code	100
	Part 3 Declaration Documents	102
Section III	Data Bank	103
Section IV	Leisure Time	105

Chapter 5 Post Contract Actions 107

Unit 13 After-sales Service 108

Section I	Lead-in	108
Section II	Business Scenes	109
	Part 1 Introduction to Service	109
	Part 2 Customer Service	111
	Part 3 Customer Feedback	112

Section III	Data Bank	114
Section IV	Leisure Time	115

Unit 14	Complaints and Claims	116
Section I	Lead-in	116
Section II	Business Scenes	117
	Part 1 Making Complaints	117
	Part 2 Rejecting Claims	119
	Part 3 Accepting Claims	121
Section III	Data Bank	123
Section IV	Leisure Time	124

Chapter 6 Other Trade Forms 125

Unit 15	Agency	126
Section I	Lead-in	126
Section II	Business Scenes	127
	Part 1 Negotiation on Sole Agent Agreement	127
	Part 2 Requirements of Sole Agency	129
	Part 3 Signing the Sole Agent Agreement	131
Section III	Data Bank	132
Section IV	Leisure Time	133

Unit 16	Bids and Tenders	134
Section I	Lead-in	134
Section II	Business Scenes	135
	Part 1 Calling for a Bid	135
	Part 2 Submitting a Bid	136
	Part 3 Concluding a Tender	138

Section III	Data Bank	140
Section IV	Leisure Time	141

Chapter 7 Business Skills in International Trade ————— 143

Unit 17 Business Etiquette ————— 144

Section I	Lead-in	144
Section II	Business Scenes	145
	Part 1 Personal Etiquette	145
	Part 2 Business Etiquette	146
	Part 3 Cross-cultural Communication	148
Section III	Data Bank	150
Section IV	Leisure Time	151

Unit 18 Presentation Skills ————— 153

Section I	Lead-in	153
Section II	Business Scenes	154
	Part 1 Making a Start	154
	Part 2 Key Factors of a Successful Presentation	156
	Part 3 Finishing Off	157
Section III	Data Bank	159
Section IV	Leisure Time	160

Unit 19 Skills for Successful Negotiation ————— 161

Section I	Lead-in	161
Section II	Business Scenes	162
	Part 1 Different Negotiating Styles of Different Cultures	162
	Part 2 Proper Behaviors in Negotiation	164

	Part 3 Negotiation Strategies	166
Section III	Data Bank	168
Section IV	Leisure Time	168

Unit 20	Final Test	170
---------	------------	-----

Words and Expressions	175
-----------------------	-----

Chapter 1

Seeking for Potential Clients



Unit 1

First Business Contact

A Well-known Quotation

People need to know one another to be at their honest best.

— Robbins Staca

Unit Outcomes

By the end of this unit, you should be able to:

- ☐ use the key terms, words and phrases for making the first business contact.
- ☐ conduct a series of listening and speaking activities involved in the first business contact.

Section I Lead-in

Previewing Questions

1. In what way can we approach clients and promote business?
2. Illustrate at least three channels in which you can get necessary information about prospective dealers.
3. What is the basic function of trade fairs?