

英语职场充电

BIG  
MOUTH

# 商务交际 应急口语

吕航 周丽丽 编著  
[美] Matthew Trueman 审校

YINGYU ZHICHANG  
CHONGDIAN



中国对外翻译出版有限公司

H319.9/644D

:3

2008



# 英语职场充电

# 商务交际 应急口语

吕航 周丽丽 编著

[美] Matthew Trueman 审校

100830 北京 100830 (010) 8828248

www.cobpbook.com/www.cobpbook.com.cn

(010) 8828248 (010) 8828248

(010) 8828248 (010) 8828248



中国宇航出版社

· 北京 ·

版权所有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

商务交际应急口语/吕航,周丽丽编著. —北京:中国宇航出版社, 2008. 5

(英语职场充电)

ISBN 978 - 7 - 80218 - 348 - 3

I. 商... II. ①吕... ②周... III. 商务—英语—口语  
IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 030535 号

策划编辑 凌子 封面设计 异类设计工作室  
责任编辑 凌子 盛丹丹 责任校对 张春慧

出版 中国宇航出版社

社址 北京市阜成路 8 号 邮编 100830  
(010)68768548

网址 [www.caphbook.com/www.caphbook.com.cn](http://www.caphbook.com/www.caphbook.com.cn)

经销 新华书店

发行部 (010)68371900 (010)88530478(传真)  
(010)68768541 (010)68767294(传真)

零售店 读者服务部 北京宇航文苑  
(010)68371105 (010)62529336

承印 北京嘉恒彩色印刷有限责任公司

版次 2008 年 5 月第 1 版 2008 年 5 月第 1 次印刷

规格 880 × 1230 开本 1/32

印张 12.75 字数 431 千字

书号 ISBN 978 - 7 - 80218 - 348 - 3

定价 26.80 元(随书附赠 MP3 光盘)

本书如有印装质量问题,可与发行部联系调换

# 前言

想找一份满意的工作吗？面对应聘过程中考官连珠炮似的提问，你有没有觉得心慌意乱、无所适从？

想在外企工作吗？你有没有面对上司的命令听不明白，或者体会同事开玩笑似懂非懂的尴尬情况？

想和老外做生意吗？面对老外的巧言辞令，你会不会特别懊恼自己的英语为什么这么差劲？

这些问题告诉我们的是：具有过硬的英语口语能力，一定能够让你在职场上令人刮目相看！它将会是你在工作当中接受的第一个挑战！

要想赢得挑战，唯一的办法就是努力攻克英语口语难关！

针对目前大众职业英语的学习热潮，我们特意组织编写了这套“英语职场充电”系列丛书，本套丛书共分3册，分别是《商务交际应急口语》、《求职面试应急口语》、《白领办公应急口语》，力求让初涉职场的你能够在多个应用领域提高英语口语交际能力，实现学习英语的最终目的——使用。

为了便于读者学习，本书在体例设计上具有鲜明的板块特征，共分为以下6个栏目。

## 一、热身词汇记一记

本栏目列选了与单元主题相关的词汇，使读者能够在学习之前，对单词集中攻关，对所涉的主题有个初步的了解。

## 二、核心句型背一背

本栏目主要侧重培养读者的模仿能力，通过学习筛选出来的高频率句型，重点掌握主题内容，同时又可以牢记固定表达方式，做到举一反三，创造出更

多更新的、便于自己掌握的句子。

### 三、经典短句练一练

本栏目集合了主题单元的精短实用佳句，又以细化归类的方式展现各种场合下的用语，如果你需要，可以随查随用，简便明了。

### 四、情景对话听一听

本栏目侧重培养读者的综合交际及听说能力，精选 2 组短小对话，由外籍专家录音，帮助读者身临其境地感受职场纯英语氛围，并有利于纠正发音。

### 五、模仿对话说一说

场景皆选材于实际工作，对话真实、鲜活，是职场工作之中必备模仿宝典。此板块是在学习记、背、练、听等板块基础上的升级，读者可以就本单元的会话自由交流！

### 六、职场生涯一点通

本栏目以技巧点拨的方式介绍了职场新人在交际中需要注意的问题，或者不甚了解的职场规则，力求使读者对英美交际文化背景、职场礼仪、商务技巧等诸方面有个全面认识，更重要的是在今后能够谙熟这些技巧，并应用到实际工作当中，减少工作阻力。

本套丛书在编写过程中，得到了美籍专家 Matthew Trueman 的大力支持。感谢他为本套丛书所做的审校工作，感谢他和 Emily Hayashi, Paige Meluin 以及 Corey Sheridan 三位专家为丛书所做的录音。

希望本套丛书能够博得大家的喜爱，更希望通过本书的助力，您的职场之路能够越走越宽，前程似锦！

编者

2008 年 3 月 8 日

于北京公寓

# 目 录

## Contents

### **Chapter 1 迎来送往 Meeting and Seeing off**

---

- |        |      |                                    |    |
|--------|------|------------------------------------|----|
| Unit 1 | 机场接人 | Picking up Visitors at the Airport | 3  |
| Unit 2 | 安排食宿 | Arranging Hotels                   | 9  |
| Unit 3 | 商务宴请 | Business Dinner                    | 15 |
| Unit 4 | 参观工厂 | Looking Around the Factory         | 22 |
| Unit 5 | 安排游玩 | Arranging Sightseeing and Shopping | 29 |
| Unit 6 | 送别外宾 | Seeing off the Foreign Guests      | 35 |

### **Chapter 2 人脉拓展 Establishing Human Relations**

---

- |        |      |                       |    |
|--------|------|-----------------------|----|
| Unit 1 | 问候寒暄 | Greetings             | 43 |
| Unit 2 | 相互介绍 | Introductions         | 48 |
| Unit 3 | 邀请客户 | Invitations           | 53 |
| Unit 4 | 商务预约 | Business Appointments | 59 |
| Unit 5 | 祝贺礼节 | Congratulations       | 65 |
| Unit 6 | 礼尚往来 | Presenting Gifts      | 71 |
| Unit 7 | 参加派对 | Joining in Parties    | 76 |



Unit 8	电话技巧	Making Calls	80
Unit 9	节日祝福	Festival Greetings	86
Unit 10	安慰与同情	Reassurance and Sympathy	91
Unit 11	诚意道歉	Making Apologies	97
Unit 12	互相帮忙	Helping Each Other	102

### **Chapter 3 海外出差 On Business**

Unit 1	商务签证	Business Visa	109
Unit 2	预订票务	Booking Tickets	115
Unit 3	飞机旅程	Air Travel	123
Unit 4	机场通关	At the Customs	130
Unit 5	宾馆住宿	At the Hotel	136
Unit 6	饭店就餐	At a Restaurant	142
Unit 7	乘出租车	Taking a Taxi	148
Unit 8	拜访客户	Calling on Clients	154

### **Chapter 4 商务会议 Business Meeting**

Unit 1	会前事务	Before the Meeting	163
Unit 2	会议议程	Agenda	169
Unit 3	会议讨论	Discussion	176
Unit 4	间休与闭会	Coffee Break and Ending	184

### **Chapter 5 营销策略 Marketing**

Unit 1	市场调查	Market Survey	191
Unit 2	广告创意	Advertisement	200



Unit 3	产品发布	Product Launch	207
Unit 4	媒体联络	Linkage Media	214
Unit 5	产品促销	Promoting Sales	220
Unit 6	参加商展	Attending Trade Fair	226
Unit 7	售后服务	After-sale Service	235

## **Chapter 6 对外贸易 Foreign Trade**

Unit 1	建立联系	Establishing Business Relations	243
Unit 2	询盘	Inquiry	250
Unit 3	发盘	Offer	257
Unit 4	讨价还价	Price Negotiation	264
Unit 5	折扣与佣金	Discount and Commission	273
Unit 6	订购与交货	Order and Delivery	280
Unit 7	支付条款	Terms of Payment	288
Unit 8	包装与装运	Packing and Shipment	296
Unit 9	保险与商检	Insurance and Inspection	304
Unit 10	投诉与索赔	Complaint and Claim	312

## **Chapter 7 合作形式 Forms of Trade**

Unit 1	代理	Agent	323
Unit 2	合资经营	Joint Venture	334
Unit 3	补偿贸易	Compensation Trade	342
Unit 4	加工贸易	Processing and Assembling Trade	350





Unit 5	寄售与易货贸易	
	Consignment Sale and Barter Sale .....	359
Unit 6	技术转让 Technology Transfer .....	365
Unit 7	招标与投标 Bid and Tender .....	372

## **Chapter 8 合约事宜 About the Contract**

Unit 1	起草合同 Drafting a Contract .....	381
Unit 2	签订合同 Signing a Contract .....	388
Unit 3	履行与撤约 Performing and Canceling .....	396



# Chapter 1

Meeting and Seeing off

→ 迎来送往



# UNIT 1

## 机场接人

### Picking up Visitors at the Airport



#### 热身词汇记一记

- ◇ airport 机场
- ◇ baggage claim area 行李认领处
- ◇ parking lot 停车场
- ◇ schedule 日程安排
- ◇ delegation members 代表团成员
- ◇ big name 重要人士
- ◇ luggage 行李
- ◇ suitcase 手提箱
- ◇ go through the customs 过关手续
- ◇ long journey 长途旅行
- ◇ jet lag 时差
- ◇ flight 班机



#### 核心句型背一背

- ① **Excuse me, but are you Mr. Smith from Britain?**  
对不起,你是从英国来的史密斯先生吗?
- ② **Excuse me, aren't you Mr. Thompson from New Jersey?**  
对不起,你是不是从新泽西来的汤普森先生?
- ③ **Excuse me, but would you perhaps be Mr. and Ms. Watson?**  
抱歉,你们大概是华生夫妇吧?
- ④ **You must be our long-expected guest, Mr. Wilson from the U. S.**  
你一定是我们盼望已久的客人,从美国来的威尔逊先生吧!
- ⑤ **How do you do? I'm Li Ming with the Action Electric Company. Mr. Walker told me to get in touch with you.**  
你好。我是亿声电子公司的李明。沃克先生要我跟你联络。



- ⑥ I'm from Wuxi Textile Import and Export Corporation. I've come to meet you.  
我是无锡纺织品进出口公司的,我是来接你的。
- ⑦ Hello, ..., how nice to see you again! .....你好,再次见到你真是太好了!
- ⑧ Is this your first visit to Yangzhou? 你是第一次来扬州吗?



## 经典短句练一练

## ◎ 接机前

- We will meet you at the airport. 我们一起去机场接你。
- Could you tell me your arrival time so that I can pick you up at the airport?  
你能告诉我你的到达时间吗?我好去机场接你。
- Would you please give me a call when you arrive?  
当你到达时给我打个电话好吗?

## ◎ 相互寒暄

- I'm glad to meet you. 我见到你很高兴。
- How nice to see you again! 很高兴再一次见到你。
- Very pleased to meet you. 见到你十分高兴。
- I've enjoyed your visit. 你的来访让我感到很高兴。
- I'm here to meet you. 我是来这儿接你的。
- How have you been? 你一向可好?
- How are things with you? 最近怎么样?
- How's business these days? 近来生意好吗?
- I've been looking forward to visiting your beautiful country.  
我一直期待着访问你们美丽的国家。
- He meant to come here to meet you in person. 他本来打算亲自来接你。
- Thanks for meeting me at the airport! 谢谢你到机场来接我!
- Thank you very much for coming all the way to meet me in person.  
谢谢你亲自到机场来接我!
- I wish you a pleasant stay here. 祝你在这儿过得愉快。



## ◎ 关切行程

- Did you have a good trip? 旅途愉快吗?  
How was your flight?  
Did you enjoy your trip?
- Did you have any trouble clearing customs? 通关时没有什么麻烦吧?
- It's a long way to China, isn't it? 来中国这一路很远吧。
- I think you must be very tired. 我想你一定很累了。
- You must be tired after such a long flight. 长途飞行一定很累。
- On the whole, it's not too bad. 总的来说,还不错。
- No trouble at all. 一点儿也不费事。
- The in-flight service was satisfactory. 机上服务很令人满意。
- The air service was satisfactory. 机上服务很好。

## ◎ 关于客人的行李

- Do you know where the baggage claim area is? 你知道行李认领处在哪儿吗?
- How many pieces of luggage do you have? 你有几件行李?
- Shall I have a porter help you? 我叫一个脚夫帮你好吗?
- Do you have all your luggage here? 你的行李都在这儿吗?
- May I help you with one of your bags? 我帮你拿个包好吗?

## ◎ 引领客人上车

- I would like to know where we are heading now?  
我想知道我们现在要去哪儿?
- There's a car waiting for you, so please come this way.  
车在外面等着呢,请往这边走。
- We have a car waiting just outside the airport over there.  
我们的车在机场外等候。
- I'll bring my car here, so please wait a moment. 我把车开过来,请稍等。
- Let me call a taxi. 我去叫计程车。
- We have a car over there to take you to your hotel.  
我们那边有车送你们去宾馆。
- Our car is waiting over there. 车在那边。
- Let's drive to the hotel. 咱们现在就开车去宾馆。



情景对话听一听

听力过关

Dialogue 1

- A: Excuse me, are you Mrs. Green from England?      A: 打扰了,你是英国来的格林夫人吗?
- B: Yes, I am.      B: 是的。
- A: I'm pleased to meet you, Mrs. Green. My name is Myra. I work in Beijing Institute of Technology. I came here to meet you.      A: 很高兴见到你,格林夫人。我叫迈拉,在北京工业大学工作。我来这儿接你。
- B: How do you do?      B: 你好。
- A: How do you do?      A: 你好。
- B: It's kind of you to meet me at the airport.      B: 你能到机场来接我真是太好了。
- A: Welcome to Beijing. Is this your first time in China?      A: 欢迎你来北京。你是第一次来中国吗?
- B: No, I have visited China several times, but it's my first visit to Beijing and I think it's a great honor to be invited to your beautiful city.      B: 不,我来过好几次了,但我第一次来北京。被邀请来你们美丽的城市真是我莫大的荣幸。
- A: It's our pleasure to have you here. I hope you will have a pleasant stay here.      A: 很高兴你能来。希望你能在这儿过得愉快。
- B: Thank you. I'm sure I will have a wonderful time here.      B: 谢谢,我想我在这里会过得很愉快的。

Dialogue 2

- A: Excuse me, are you from Changjiang Import and Export Corporation?      A: 对不起,请问你们是长江进出口公司的吗?
- B: Yes, we are.      B: 是的,我们是。
- A: Nice to meet you! I am from Beijing Huiyuan Food and Beverage Company. I am Xu Feng      A: 你好。我是北京汇源食品饮料公司的,我是徐峰。我



- and I am here to pick you up. 是来接诸位的。
- B: Thank you for being so kind. B: 谢谢你了。
- A: You are welcome. A: 不客气。
- B: Excuse me, do you know where we can get our luggage? B: 对不起,你知道在哪儿领行李吗?
- A: Yes, please follow me. A: 我知道。请随我来。



## 模仿对话说一说

## Dialogue 1

- A: You must be Miss Lake from Chicago? A: 你一定就是芝加哥来的莱克小姐了。
- B: And you must be Mrs. Wang. Thank you for meeting me. B: 那你一定是王女士了。谢谢你来接我。
- A: It's my pleasure. Welcome to Dalian. A: 这是我的荣幸。欢迎来大连。
- B: It's good to be here. B: 能来这儿真是太好了。
- A: How was your flight? A: 飞行途中还好吧?
- B: Long, but quite comfortable. ABC Airline treats its passengers well. B: 旅途虽然很漫长,但很舒服。ABC 航空公司的乘客服务做得很好。
- A: Did you have any trouble clearing customs? A: 通关时没有什么麻烦吧?
- B: Oh no. They were quite quick and efficient. B: 噢,没有。他们动作很快,而且很有效率。

## Dialogue 2

- A: Excuse me, are you Shirley from America? A: 请问你是美国来的雪莉吗?
- B: No, I'm afraid you've made a mistake. My name is Ruth. I have just got off the plane. B: 不,你恐怕找错了人,我叫露丝。我刚下飞机。
- A: I'm sorry. I have got the wrong person. A: 对不起,我找错人了。
- B: It doesn't matter. B: 没关系。
- A: Can you point our Shirley Brown to me? She A: 你能帮我指出谁是雪莉





has just arrived from Texas.

布朗吗？她刚从得克萨斯来。

B: I think I can. See that tall girl over there. She is Shirley Brown from Texas. She and I came by the same airplane.

B: 我想我能,看到那边那个高个子的女孩了吗？她是从得克萨斯来的雪莉·布朗。她和我同机抵达的。

A: Thank you. Goodbye.

A: 谢谢。再见。

B: Bye.

B: 再见。



### 职场生涯一点通

#### 接待要细心,用词要自然

到机场接人应注意根据航班号查询到达时间,最好在快到前几小时查是最准的,以免有延误情况。然后就到机场“国际到达”的出口等待。如果是不认识的朋友,应该提前联系告知会在某个出站口举牌子等他,如“I will hold up a sign and wait for you at the Arrival Gate No. 1”,并提醒对方如果找不到接机者,应尽快打电话联系,如“Please call my cell phone right away”。然后剩下的工作就是举牌子等候,并注意听飞机到达的广播。

如果是初次见面,一般是接待者先开口自我介绍,说一些客气话,比如“Glad to meet you”或“It’s my pleasure to see you”。然后问候行程如何、家人及生意等等,如“How was your trip?”“How is your business?”或“How are your family?”如果是熟人,可以说“Glad to see you again”。

在路上的时间介绍一下公司或当地文化,也可以因人而异闲聊一些轻松的话题,比如生活、兴趣爱好,或对中国的印象等家常话,这样会拉近双方的距离。当然有些客人刚下飞机会感到疲惫,要考虑到客人的需要和感受,可以说“Do you feel tired?”然后应尽快安排客人休息,如“Let’s go and check in”。