

英语职场充电



白领办公 应急口语

牛小玲 吴俊辉 编著
[美] Matthew Trueman 审校

YINGYU ZHICHANG
CHONGDIAN

H319.9/644D

:1

2008



英语职场充电

白领办公 应急口语



牛小玲、吴俊辉 编著

[美] Matthew Trueman 审校



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

白领办公应急口语/牛小玲,吴俊辉编著. —北京:中国宇航出版社,
2008.5

(英语职场充电)

ISBN 978 - 7 - 80218 - 349 - 0

I. 白... II. ①牛... ②吴... III. 办公室—英语—口语
IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 030534 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 于 慧

出 版 社 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

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 11 字 数 372 千字

书 号 ISBN 978 - 7 - 80218 - 349 - 0

定 价 22.80 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 电话英语 Telephone English

Unit 1	接打电话	Making and Receiving Calls	3
Unit 2	电话转接	Transferring Calls	10
Unit 3	电话留言	Leaving a Message	16
Unit 4	结束通话	Ending the Calls	24
Unit 5	安排约见	Making Appointments	28

Chapter 2 秘书英语 Secretary English

Unit 1	安排会议	Arranging Meetings	39
Unit 2	安排出差	Arranging Trips	47
Unit 3	安排面试	Arranging Interviews	51
Unit 4	预订房间	Room Reservation	57
Unit 5	预订机票	Booking Tickets	64



Chapter 3 同事相处 Getting on with Colleagues

Unit 1	新人来到	Getting to Know New Colleagues	73
Unit 2	互相帮忙	Helping Each Other	80
Unit 3	产生矛盾	Getting Upset	87
Unit 4	同事升迁或离职	Promotion or Leaving the Job	93
Unit 5	同事有不幸	Someone Meets Trouble	100
Unit 6	烟民一族	The Smokers	106
Unit 7	工作午餐	Lunch Time	112
Unit 8	上下班	Punch in and Punch out	117
Unit 9	加班与代班	Working Overtime and Covering for Someone	123

Chapter 4 领导与员工 Boss and Employee

Unit 1	夸奖员工	Complimenting the Staff	131
Unit 2	批评员工	Criticizing the Staff	137
Unit 3	辞职与解雇	Resignation and Dismissal	144
Unit 4	沟通与协调	Communication	150
Unit 5	请求加薪或升职	Asking for Pay Raise or Promotion	156
Unit 6	请假与换班	Taking off and Shift	161



Chapter 5 办公自动化 Office Automation

Unit 1	发传真 Sending a Fax	169
Unit 2	打字与复印 Typing and Photocopy	175
Unit 3	电脑使用 About Computers	180
Unit 4	互联网 The Internet	186

Chapter 6 日常工作 Sundry Affairs

Unit 1	分配工作 Assigning Work	193
Unit 2	档案管理 File Keeping	200
Unit 3	员工培训 Staff Training	206
Unit 4	处理投诉 Handling Complaints	214
Unit 5	购买办公设备 Office Equipment	221
Unit 6	银行业务 At the Bank	227
Unit 7	邮局业务 At the Post Office	233

Chapter 7 社会交往 Social Interaction

Unit 1	拜访同事 Visiting Colleagues	241
Unit 2	请客吃饭 Invitations Dinner	248
Unit 3	野营与野餐 Camping and Outing	256
Unit 4	酒吧畅饮 At the Bar	263
Unit 5	派对狂欢 At the Parties	269
Unit 6	节日祝福 Festivals	276



Chapter 8 娱乐时光 Entertainment Time

Unit 1	轻松假期	Going on Vacation	283
Unit 2	棋牌游戏	Chess and Cards	290
Unit 3	影视戏剧	Films, TV Programs and Theatre	295
Unit 4	音乐狂人	Music Fans	303
Unit 5	休闲健身	Gymnasium Exercise	309

Chapter 9 平常谈话 Regular Talk

Unit 1	天气状况	The Weather	317
Unit 2	兴趣爱好	Interests and Hobbies	323
Unit 3	工作压力	Work Pressure	327
Unit 4	薪水与奖金	Salary and Bonus	333
Unit 5	理财投资	Money Management and Investment	338



Chapter 1

Telephone English



电话英语

UNIT 1

接 打 电 话

Making and Receiving Calls



热身词汇记一记

- ◇ area code 区域码
- ◇ telephone booth 电话亭
- ◇ city call / local call 市内电话
- ◇ emergence call 紧急电话
- ◇ outside line 外线
- ◇ pick up the receiver 拿起听筒
- ◇ to call sb. the phone 叫某人接电话
- ◇ IDD (international direct dial system) 国际直拨系统
- ◇ direct call 直拨电话
- ◇ telephone directory 电话簿
- ◇ domestic call 国内电话
- ◇ free call 免费电话
- ◇ personal call 私人电话
- ◇ answer a call 接电话



核心句型背一背

- ① **This is David speaking.** 我是戴维。
- ② **Is that Mr. Li?** 是李先生吗?
- ③ **Good morning. Mrs. Abbot here.** 上午好! 我是艾博特夫人。
- ④ **Is that 23432435?** 你的电话号码是 23432435 吗?
- ⑤ **Hello. International Hotel. Can I help you?**
您好! 这里是国际饭店。我能为您做些什么?
- ⑥ **I'm sorry Mr. Smith is not in the office.** 对不起, 史密斯先生不在办公室。
- ⑦ **He is on a business trip to Hong Kong.** 他到香港出差去了。
- ⑧ **This isn't a forwarding company. This is Mr. Walpole.**
这里不是运输公司, 我是沃波尔先生。



经典短句练一练

◎ 自报家门

- ☐ Hello. Great Wall Company. 您好。长城公司。
- ☐ Hello. 88778621. 您好,88778621。
- ☐ This is Julie of Sunshine Company. 我是阳光公司的朱莉。
- ☐ Henry Ford from the Legend Company. 我是联想公司的亨利·福特。
- ☐ This is Jack Swift. 我是杰克·斯维夫特。
- ☐ Wang's speaking. 我姓王。
- ☐ ABC Company. Good morning. (这里是)ABC 公司。早上好。
- ☐ Hello? Tom Brown here. 喂,我是汤姆·布朗。
Hello? Tom Brown speaking.
Hello? My name's Tom Brown.
Hello? This is Tom Brown.
Hello? This is Tom Brown speaking.
Hello? This is Tom Brown here.

◎ 询问对方姓名及找谁

- ☐ Who's calling, please? 请问您是哪位?
Who shall I say is calling?
May I know who is calling, please?
Who is that, please?
May I have your name, please?
- ☐ To whom do you wish to speak to? 您想和哪位通话?
Whom are you calling?
- ☐ What department are you calling? 您找哪个部门?

◎ 表明要找某人

- ☐ I wonder if Mary is in. 玛丽在家吗?
- ☐ Please allow me to speak with Mr. Wang. 我要请王先生讲话。
- ☐ Hello? Is Peter in? 喂? 请问彼得在吗?
Hello? Is Peter there, please?





- ☐ Hello? Mr. Brown, please. 喂,我想请布朗先生听电话。
Hello? I'd like to speak to Mr. Brown.
Hello? Get me Mr. Brown on the phone, please.
Hello? I'd like to talk to Mr. Brown, please.
- ☐ Could I talk to Mr. Brown? 我可以和布朗先生讲话吗?
Could I speak to Mr. Brown?
May I speak to Mr. Brown?
May I have Mr. Brown?
May I have the pleasure of addressing Mr. Brown?
- ☐ I have something urgent to consult Mr. Smith. 我有急事要找史密斯先生。
I need to get in contact with Mr. Smith right away.
I need to talk to Mr. Smith immediately.

◎ 要找的人不在

- ☐ He is off today. 他今天放假。
He isn't working today.
- ☐ He is on a business trip. 真遗憾! 他出差了。
He's out of town.
- ☐ He has been transferred to the head office. 他已经被调到总公司去了。
- ☐ He is not in now. 他现在不在。
- ☐ I'm sorry, she is away on business at present. 很遗憾,她现在外出办事去了。
- ☐ Can anybody else help you? 需不需要找其他人接电话?
- ☐ Would you like to leave your company's name? 你要留下你的公司名称吗?
- ☐ Can you give me some idea how long she'll be back?
您能告诉我她多久才回来吗?
- ☐ When do you expect him back? 他什么时候回来呢?
When will he be back?
Can you tell me what time he will be back?
What time do you think he will be in?
Could you tell me when he'll be back?
Can you give me some idea when he'll be back?
Do you know what time he'll be in?
- ☐ He should be back after lunch. 他应该在午饭后会回来。



- ☐ I expect him back any moment. 我想他随时会回来的。
- ☐ He should be back very soon. 他应该很快会回来。
- ☐ In two hours, I think. 我想2小时之内吧。
- ☐ I'll call back later. 我以后再打来。
- ☐ I'll ring again two hours later. 我2小时之后再打过来。
- ☐ I'll be waiting for her call. Thank you. 那我就等她的电话。谢谢。

◎ 没听清或线路有故障

- ☐ May I have your name again, please? 再请问你贵姓?
- ☐ I'm sorry, could you repeat that, please? 抱歉,请再说一次好吗?
I beg your pardon.
- ☐ Please speak a little more slowly. 请讲慢一点儿。
- ☐ Please speak a little louder. 请讲大声一点儿。
- ☐ I'm sorry I can't hear you. 对不起,我听不清。
- ☐ I can't hear you very well. 我听不太清楚。
- ☐ The phone seems to be out of order. 电话好像有故障。
- ☐ I'm afraid the line is out of order. 线路好像出问题了。
The lines seem to be crossed.
- ☐ I can't get through. 我就是拨不通。
- ☐ I'm sorry it's a bad line. 很遗憾,线路太糟了。
I'm afraid it's bad connection.
I'm sorry, we seem to have a bad connection.
- ☐ Hang up and I'll call you back. 你挂了,我再给你打过去。
- ☐ Can you hang up and call back? 你把电话挂了,然后给我打过来,可以吗?
- ☐ Can you call back? 你给我打过来,好吗?

◎ 拨错电话时

- ☐ Sorry, wrong number. 抱歉,您拨错号码了。
I'm afraid you've dialed the wrong number.
You have the wrong number.
You must have the wrong number.
I'm afraid you've got the wrong number.
- ☐ Sorry, I must have dialed the wrong number. 对不起,我一定是打错电话了。



- ☐ There is nobody here by that name. 这儿没人叫那个名字。
Nobody by that name works here.
I'm sorry there's no one of that name here.
- ☐ What number have you dialed? 你拨的号码是多少?
- ☐ This isn't the number you want. 这里不是你要的号码。
- ☐ I'm sorry you have the wrong extension. 很遗憾,你的分机号码没拨对。
- ☐ Sorry, that number has been changed. 很遗憾,你要的电话号码变了。
- ☐ You'll have to check with Directory Assistance. 你得向查询台询问一下。
- ☐ Sorry, I must have got the wrong area code. 对不起,我肯定拨错了区号。
- ☐ I'm sorry, I've been mis-routed. 对不起,接错号码了。
- ☐ I'm sorry but this is the number I was asked to ring.
对不起,但我被告知的是这个号码呀。



情景对话听一听

Dialogue 1

- A: Hello! Is this 114 Information center
Company?
B: Yes. May I ask who is calling?
A: This is Bill, International Trade Company.
B: What can I do for you?
A: I'd like you to give me some information
about a Chinese company. Its name is
Shanghai Globe Electric Appliance Factory.
B: Could you repeat the name of the
company, please?
A: Shanghai Globe Electric Appliance Factory.
B: Just a moment, please. Let me check
about it on the computer.
A: Thank you.
- A: 喂! 请问是“114 信息中心”吗?
B: 是的。请问您是哪位?
A: 我叫比尔,是“国际贸易公司”的。
B: 有什么事吗?
A: 我希望你们能提供一些关于一家中国公司的消息。公司名称为“上海环球电器厂”。
B: 可以再说一遍该公司的名称吗?
A: 上海环球电器厂。
B: 请稍等。让我在电脑里查一下。
A: 谢谢。



Dialogue 2

A: Hello, is this Pacific Trading Company?

B: Yes, it is.

A: May I speak to the manager, Mr. Li?

B: This is he speaking.

A: Hello, Mr. Li, this is Joan of BMW.

A: 喂,您这儿是太平洋贸易公司吗?

B: 是的。

A: 我想请李经理听电话,行吗?

B: 我就是。

A: 嗨,李先生,我是宝马公司的琼。



模仿对话说一说

Dialogue 1

A: May I speak to Miss Susan, please?

B: Sorry, but she is out for lunch right now.

A: I see. What time will she be back?

B: She'll be back around 1:30. I'll have her call you as soon as she comes back.

A: That's nice. I'll be waiting for her call.
Thank you.

A: 可以请苏珊小姐听电话吗?

B: 抱歉,她现在出去吃午饭了。

A: 喔,那她几点会回来?

B: 大概1点半会回来。等她一回来,我会请她马上回电。

A: 太好了,那我就等她的电话。
谢谢。

Dialogue 2

A: May I please speak to Mrs. Brown?

B: There is no one here by that name.

A: Is this 82310758?

B: No, this is 82310755.

A: Oh, I'm sorry.

B: That's all right.

A: 我可以跟布朗夫人讲话吗?

B: 这里没有这个人。

A: 这里是82310758吗?

B: 不,这里是82310755。

A: 哦,对不起。

B: 没关系。