

FREE TALK
英语口语

系列书
王焰 主编

商务 英语脱口说



江西科学技术出版社
香港图书出版公司

FREE TALK
英语口语

系列书

商务 英语脱口说



王焰 主编

江西科学技术出版社
香港图书出版公司

图书在版编目 (CIP) 数据

商务英语脱口说 / 王焰主编. — 南昌: 江西科学技术出版社,
2001.11

I. 商... II. 王... III. 商务 - 英语 - 口语

IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 068298 号

本书由台湾实业文化有限公司授权出版

版权合同登记号: 14-2001-347

商务英语脱口说

王焰 主编

E-mail: freetalktuokouyue@sina.com

出版发行: 江西科学技术出版社

香港图书出版公司

印 刷: 广州培基印刷镭射分色有限公司

规 格: 850X1168 1/32 印张 6.125

版 次: 2001 年 11 月第 1 版

2001 年 11 月第 1 次印刷

印 数: 1~10000 册

ISBN7-5390-1996-4/H · 48

定 价: 13.00 元 (书)

26.00 元 (书 + 2 盒录音带)

目录

Content

Part 1 Proper Business Behaviours

正确的商务行为

- 1. Business Courtesy 7
商业礼仪
- 2. Different Customs 15
风俗禁忌
- 3. Taboos 19
禁忌语

Part 2 Daily Communication

日常交往

- 1. At the Airport 23
机场迎送
- 2. In a Hotel 36
饭店住宿

3. At a Restaurant	49
饭店就餐	
4. Speeches	63
祝辞与演说	
5. Shopping	75
商场购物	
6. Recreation	87
娱乐活动	
Part 3 Business Communication	
业务往来	
1. Inquiry, Offer & Counter-offer	102
询价、报价及讨价还价	
2. Price & Payment	123
价格与付款	
3. Shipment, Packing & Insurance	144
装运、包装及保险	
4. Signing a Contract	165
签订合同	
5. Claim & Arbitration	168
索赔及仲裁	
6. Agency	182
代理	

15/

1956

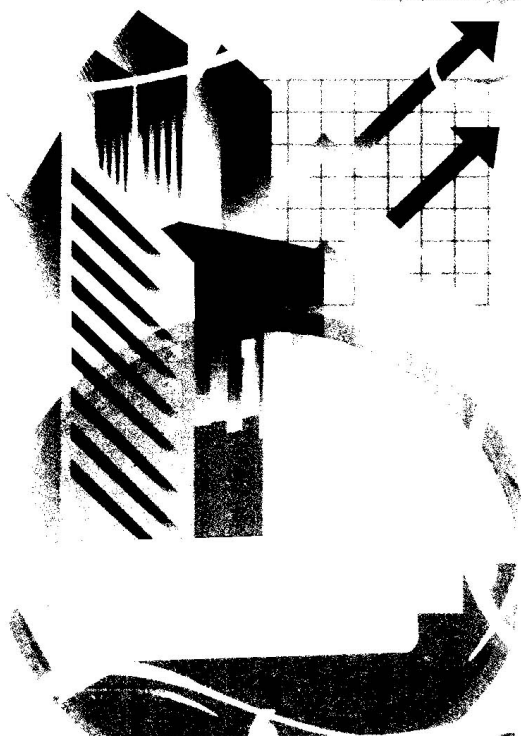
1956

1956

1956

商务

英语脱产班



王焰 主编



前言

Preface

本书是一本供商务人员随身携带、随时查阅的书。本书集适用性、方便性和综合性于一体，实为商务人员的常备查询手册。

鉴于目前广大的商务人员中普遍存在的英语不流畅、离开翻译人员便寸步难行等现象，编者参考了多种书籍，收集了各种资料，编写了这本书，其目的在于帮助商务人员克服语言交流障碍，能够真正朝向“放开手脚，大展鸿图”的目标迈进一步。

西方习俗与商务礼仪作为本书第一部分，发挥了“抛砖引玉”中“砖”的作用，为愉快、成功地与外商交流奠定了了解的基础。本书中商务活动分为“日常交往”和“业务往来”两大部分。“日常交往”从机场迎送、饭店住宿、饭店就餐、祝辞及演说、购物、娱乐等六个方面来帮助商务人员与外商建立、增进友谊；“业务往来”则分为询价、报价及还价、价格与付款、装运、包装及保险、签署合同、索赔与仲裁、代理等六节，每节开头均提供了关键术语的解释。

一句话，本书尽可能在有限的空间里纳入更多的信息。

由于编者所知恐有不足，如有疏漏，请予指正。

编者
2001年10月

目录

Content

Part 1 Proper Business Behaviours

正确的商务行为

1. Business Courtesy 7

商业礼仪

2. Different Customs 15

风俗禁忌

3. Taboos 19

禁忌语

Part 2 Daily Communication

日常交往

1. At the Airport 23

机场迎送

2. In a Hotel 36

饭店住宿

3. At a Restaurant	49
饭店就餐	

4. Speeches	63
祝辞与演说	

5. Shopping	75
商场购物	

6. Recreation	87
娱乐活动	

Part 3 Business Communication

业务往来

1. Inquiry, Offer & Counter-offer	102
询价、报价及讨价还价	

2. Price & Payment	123
价格与付款	

3. Shipment, Packing & Insurance	144
装运、包装及保险	

4. Signing a Contract	165
签订合同	

5. Claim & Arbitration	168
索赔及仲裁	

6. Agency	182
代理	

PART 1

Proper Business
Behaviours

正确的商务行
为



弗兰西斯·培根曾经指出：

“行为举止是心灵的外衣，应该有外衣的条件。首先，应该合乎时尚；第二，不应该太标新立异，不应该太贵；第三，应该剪裁妥帖，以阐明心灵的所有优点，并补充和掩盖所有缺陷；最后，也是最主要的，不应该又紧又窄，以致禁锢了心灵，在事物和行动上干预了它的自由。”

这不啻为对礼仪所作出的最恰当最生动的定义。

在国际商业交往中，恰当的礼仪行为可以帮助人们减少摩擦，消除紧张感，增加轻松自在的感觉，进而促进了友谊的发展。那么，怎样才能使自己的行为得体呢？答案不外乎是掌握国际交往常识，尊重各国各民族的风俗习惯，了解他们不同的礼节，同时充分发扬礼仪之邦的优良传统，做到不卑不亢，礼节周全。

下面仅就重要的国际交往常识作一个简要介绍。

(1) 着装

参加外事活动的着装原则是朴素、大方、整洁，衣领平整，袖口干净，皮鞋亮净，不要卷起前袖或长裤。男士可穿中山装、西装或民族服装，夏季不能穿圆领汗衫、短裤。女士可穿西装、旗袍、连衣裙或民族服装，夏季不能穿超短裙，要穿长统袜。投身于商务活动的女性切忌穿露胸、透明的罩衫或佩戴撞击有声的珠宝饰物。

对于着装，我们只需做到对衣着款式和举止风度有深入研究的绅士斯菲尔爵士的一句话：

“一个有见识的人总是小心地避免在服饰上标新立异。”

(2) 仪表

头发应梳理整齐，手指甲保持清洁，不宜过长。男士要适时理发，经常修面，女士可施淡妆，不宜浓妆艳抹。站有站相，坐有坐相，不翘腿、摇膝、抖动。讲究社会公德，爱护公共卫生，不要在公共场合大声说话、不挖耳、抠鼻、抓头、挠痒，也不可在人前打哈欠、伸懒腰、打喷嚏、剔牙齿。万一控制不住打了喷嚏，切记应背过身去并低下头，之后别忘了说一声“Excuse me”(对不起)，不必脸红，人之常情嘛。说话时应注意文明礼貌，不要比手画脚，动作幅度尽量小，尤其不要碰到别人。切忌说话时“乱打标点符号”的现象(即唾沫四溅)。

(3) 见面礼节

陪同外宾时，应主动作自我介绍。在外事活动

中结识朋友，可由他人引见，也可作自我介绍。不可贸然为他人作介绍，应先了解双方是否有互相结识的意愿。

介绍后，双方握手，寒暄致意。握手时，年轻者对年长者，身份低者对身份高者，应双手握住对方的手，以示尊敬。男女握手时，一般女士先伸手，男士只握一下女士的手指部分。握手时应脱掉手套。多人握手时注意不要交叉，待别人握完后再伸手。握手和交谈时应注视对方，微笑致意，切忌四处张望或低着头。

初次交谈一般从天气、旅行情况、会谈时间安排等谈起，切忌询问对方年龄、体重、家庭、宗教信仰等隐私，最好也不谈论政治等敏感问题。

(4)尊重女性

西方国家一向推崇“女士优先(Lady first)”，男人应照顾妇女，替女士开门，照料女士穿、脱大衣，请女士就坐并让座等，甚而两人步行时，男士总是走靠车道的一侧，俨然俨然一副保护的架势。

似是而非在商业社会中却有所不同。在商界，如何对待一名妇女，是以她在公司中的职位而不是以她的性别来决定的。对待一位女性上司时，完全可以像对待一位男性上司一样，而对待同等级的女性或职位较低的女性，则视具体情况具体对待，以自然、礼貌为主。

另外，女权运动的发展也不容忽视。女权主义者要求各方面与男人平等，她们不希望在社交场合或商业场合受到照顾，视之为性别歧视。她们不

希望被称为 Miss、Mrs.(小姐、夫人), 而希望有一个与 Mr.(先生)同性质的 Ms.(女士)。对于这样的女士, 交往时应慎重对待。

(5)约会

不要贸然拜访, 一定要提前相约, 因为未经相约就来访是不礼貌的。来访者应准时或稍提前赴约, 会谈时应尽量直截了当, 简短明了。按原定时间接待来访者, 作好会谈的各种准备, 包括所需椅子、资料等等。如万不得已需推迟会见, 应亲自出来向来访者解释、致歉。主人应站起来接见来访的客人并为他们安排座位。如果会见是在茶点时间举行或者来访者赶了远路来赴约, 那么会见一开始时应送茶或咖啡。通常由职位较高的一方表示会见结束, 或由办公室主人表示, 也可由来访者先作出表示, 视具体情况而定。来访者离去时, 主人应站起身来送客, 必要时可送客人至楼梯口或电梯口。如真有可能, 应记住指示秘书在会客期间不要把电话接进来, 如情况紧急, 应向来访者表示歉意, 然后尽快地处理。

如会见安排在一方的办公室, 来访者入室前应先轻声叩门, 得到允许后方可进入, 脚步要轻, 说话声音要低而清晰。进入室内应脱帽摘手套, 脱掉大衣, 挂在墙边的衣架上。而且, 没有主人的许可, 不要乱翻乱动屋里的物件和书籍。

(6)名片

名片已逐渐为人们所接受, 尤其在现代商业社会中。试想, 初次与他人见面, 便啰嗦地向对方

介绍自己姓什名谁、现任职务以及所属公司等等，不仅自己介绍得费力，还惟恐对方忘记。而对于接受介绍的那一方而言，要马上记住对方的姓名及工作单位确实也不是件容易的事。

见面时双手递上一张名片，一切问题便迎刃而解了。

名片应整洁硬挺，印刷品质好。名片代表着个人的形象，也代表着公司的形象。总经理或董事的名片通常把姓名列在当中，其下是他们的职位；左下角是公司名称及地址；电话号码放在右下角。销售代表的名片一般把公司名称放在中间，电话号码放在左上角，地址放在右下角，代表的姓名放在右下角。当然，排列不必拘泥于此，只要清洁整齐即可。

初次见面时，应首先双手奉上自己的名片，以示尊敬，也省却一番介绍之苦。

名片应一面为你的母语，另一面为商务往来对方所属国家的语言。

(7)电话礼节

简短、明了是商务电话的两大基本要素。

打电话前，应收集并整理好所需的资料，按自己所列的简单程序讲述，以避免出错遗漏或者颠来倒去理不清楚。如果是个需要较长时间的电话，那么请一开始就讲明或者事先预约。

挂断电话的常用委婉语是：“对不起，他(她)正在开会。”或者“对不起，他(她)暂时不在办公室。”无论采用哪种说法，都应礼貌地作一个补充：

“要我转告他(她)给你回电话?”当然,如果对方同意的话,这位“他(她)”不回电话则被视为非常不礼貌。

在通话过程中如果电话突然断了,先打电话的人应再拨一次。

(8)宴会礼节

外事活动的宴请形式一般分为宴会、冷餐会和酒会三种。宴会又分正式宴会、便宴、工作餐等。正式宴会比较隆重,主、客双方按身份排列而坐,宴会开始时,主人、客人分别致辞和敬酒。冷餐会规模较大,以自助餐形式进行,客人或站或坐,自由性大,便于交谈。

在业务宴会中,主宾应坐在主人的右边,第二位重要客人则应坐在左边。坐席排位时,业务上所属的地位应优先于社会地位来考虑。女士则尽量安排在间隔大致相等的席位上。但有时人们往往坐在他们最需要与之交谈的人旁边,或者将公司职员与来宾相间安排就坐,以增进双方了解。在一些盛大宴会上常常放上席位卡。

举行宴会必须提前发出请柬。如接到请柬,应及时给予简短答复,说明是否赴约,以便邀请方可进行调整。

下面细节请予以重视:

①见面时应握手问好,散席时应握手道别。如果节日宴请,应致节日问候。

②入席、离席时都应该女宾先,席间适当照顾女宾。