

話會基礎商用

BUSINESS TALKS IN ENGLISH

王慈嫻 編著

Edward C. Yulo 校閱

● 學習出版公司門市部 ●

台北地區：台北市許昌街10號2樓 TEL: (02) 3314060-3319209

台中地區：台中市綠川東街32號8樓23室（大大百貨樓上）

TEL: (04) 2232838

香港地區：學益書局

九龍旺角亞皆老街32號2樓 TEL: 3-915757

開放時間：早上九點至晚上九點，星期日、假日照常開放。

書種齊全，全天為您服務！

商 用 基 礎 會 話

編 著 —— 王 慈 嫻

發 行 所 —— 學 習 出 版 公 司

台北市大安區 10667 通化街 200 巷 11 號 4 樓

電話：7045525

郵撥帳號 —— 0512727-2 學習出版社帳戶

印 刷 所 —— 裕 強 彩 色 印 刷 有 限 公 司

台北市和平西路三段 309 巷 15 弄 53 號

登 記 證 —— 局 版 台 業 2179 號

售 價 —— 新 台 幣 一 百 二 十 元 正

一 九 八 八 年 十 一 月 六 日 新 版

台灣地區總經銷：

● 學英文文化事業公司

電話：9127307

香港地區出版權・發行權

● 香港門市：學益書店

電話：3-915757

九龍旺角亞皆老街 32 號 2 樓

● 有成書業有限公司

電話：5-580280

香港柴灣康民街 2 號康民工業中心 10 字樓 8 號室

美國總經銷：Evergreen Book Store

136 S. Atlantic Blvd. Monterey

Park, Ca. 91754

序 言

商場如戰場，除了要「快」、要「準」之外，擁有良好的英語會話技巧，更是商場上致勝的主要利器。我們特針對讀者的需求，傾全力編著了這本「商用基礎會話」(*Business Talks in English*)。

本書共十二章，五十二個單元。內容涵蓋最廣，從造訪、詢問、參觀工廠、產品介紹、商談、訂貨…到簽約、議價、索賠等。並以各個單元為主題，衍生出各種不同的商談狀況，共計兩百多個狀況。更以斜黑字體標示出各個狀況最重要的句子，使您一目了然，背起來輕鬆，用起來容易。而在每個unit (單元) 前，列有「對話精華」，那更是您成功致勝的關鍵句，切題好用，便於背誦。每課之後，為您詳列了重要的單字、片語，使您在分秒必爭的商務競爭中，能省却查字典的麻煩。

From conversation to communication，會話的目的在於溝通。「商用基礎會話」所採用的句子，句句簡明扼要，各個商談狀況更是精彩活潑，讀了就會運用。

審慎的編校是我們一貫的原則，倘有疏漏之處，尚祈各界先進不吝批評指教。

編者 謹識

Editorial Staff

- 企劃・編著 / 王慈嫻

- 校訂

葉淑霞・武藍蕙・賴明雪・陳志忠・湯碧秋
陳威如・林 婷

- 校閱

Mark Pengra・Lois M. Findler
John H. Voelker・Michael Hardy

- 封面設計 / 唐 旻

- 版面設計 / 張鳳儀

- 版面構成 / 謝淑敏・黃春蓮・蘇翠鳳

- 打字

黃淑貞・倪秀梅・蘇淑玲・吳秋香
洪桂美・徐湘君

- 校對

王慶銘・陳佳麗・林韶慧・葉美利・李南施
陳瑤琍・王之瑋・楊秀娟・邱蔚雯・楊秋梅



本書另附有高品質錄音帶四捲500元，由
美籍電台播音員錄音，配合學習，效果更佳。



CONTENTS

CHAPTER 1

預訂約會・造訪基礎會話

- Unit 1 如何預訂約會 2
- Unit 2 會面時的應對 10

CHAPTER 2

參觀工廠基礎會話

- Unit 1 邀請或要求參觀工廠 18
- Unit 2 參觀工廠前 21
- Unit 3 帶領參觀工廠 25
- Unit 4 參觀工廠後 33

CHAPTER 3

詢問・徵信基礎會話

- Unit 1 詢問公司商譽 36
- Unit 2 信用調查 39
- Unit 3 詢問對方交易的意願 42
- Unit 4 關於代理商 43
- Unit 5 關於報價 46

CHAPTER 4

談論公司基礎會話

- Unit 1 談論公司 48
- Unit 2 公司的歷史・規模組織 49
- Unit 3 公司經營的範圍・市場・銷售體制 52
- Unit 4 談論公司的制度 58
- Unit 5 其他 62



CHAPTER 5 產品說明基礎會話

- Unit 1 談參觀產品 66
- Unit 2 提供產品的參考資料 69
- Unit 3 關於銷路 72
- Unit 4 談產品的優點・利益 75
- Unit 5 銷售產品 78

CHAPTER 6 議價・付款・售後服務基礎會話

- Unit 1 議價之種種狀況 82
- Unit 2 談付款 91
- Unit 3 談訂貨量・佣金・廣告費 95
- Unit 4 售後服務 100

CHAPTER 7 商談・簽約基礎會話

- Unit 1 商談時的各類狀況 106
- Unit 2 如何議定契約與訂約 119

CHAPTER 8 訂貨基礎會話

- Unit 1 有關訂貨 126
- Unit 2 有關存貨 128
- Unit 3 有關進出貨 130
- Unit 4 更改訂單 134
- Unit 5 推薦另一種產品 136

CHAPTER 9 處理抱怨・索賠基礎會話

- Unit 1 貨物未收到的抱怨及其處理 138



商用基礎會話

BUSINESS TALKS IN ENGLISH





Unit 2	貨物受損・錯誤・不足的抱怨 及其處理	140
Unit 3	收到劣等品的抱怨及其處理	144
Unit 4	票據的錯誤及其處理	146
Unit 5	索賠	148
Unit 6	付款	151
Unit 7	抗議未付款的抱怨及其處理	154

CHAPTER 10 商業交易實況會話

Unit 1	商議	158
Unit 2	詢問	166
Unit 3	推銷	175
Unit 4	議價	180
Unit 5	簽約	185
Unit 6	催促・提醒	189

CHAPTER 11 商場應對實況會話

Unit 1	拜訪	196
Unit 2	與客戶寒暄	199
Unit 3	商談途中的談話	206
Unit 4	邀請・招待・道別	212

CHAPTER 12 公司業務實況會話

Unit 1	公司內部	220
Unit 2	同事之間	227
Unit 3	處理客戶的抱怨	230

預訂約會・造訪

基礎會話

CHAPTER I

1. 如何預訂約會
2. 會面時的應對

UNIT 1



How to set an appointment 如何預訂約會

<對話精華>

- What time *would be convenient* for you?
什麼時候您方便呢？
- Any time you say. 您說什麼時候都可以。
- We'll be *expecting* you. 我們將期待您的到來。

※ 希望會面時 ※

- | | |
|---|----------------------|
| ■ I'd like to <i>make an appointment</i> to see you. | 我想約個時間見您。 |
| ■ I'd like to come and see you. | 我想去見您。 |
| ■ Would it be possible for me to talk to you <i>in person</i> about that? | 我能不能和您本人談談那件事？ |
| ■ I'd like to see you at your earliest possible convenience. | 如果方便的話，我想儘早去見您。 |
| ■ Could we <i>get together</i> and discuss it a little more? | 我們能不能聚在一起，再多討論一點這件事？ |

**

in person 親自；本人 *at one's convenience* 在方便的時候
get together 聚會

- Could we meet and discuss the matter in a little more detail? 我們能不能碰個面，再多討論一點這件事的細節？
- *I wonder* if it would be possible for us to meet at your earliest convenience and discuss the matter in a little more detail. 如果方便的話，不知道我們能不能儘早和您見面，再多討論一點這件事的細節。
- Could I see Mr. Booth sometime this week? 我能不能在這個禮拜的哪個時候，見見布斯先生？
- Should I visit you, or would you like to come over here and see our setup? 我應該去拜訪您，或者是您要到這裏來，看看我們的機械裝置？
- Would you like to come to my office? 您要不要來我的辦公室？

＊ 詢問對方方便的時間 ＊

- *What time would be convenient for you?* 什麼時候您方便呢？
- When is it convenient for you? 什麼時候您方便呢？
- When would it be most convenient for you? 什麼時候您最方便呢？
- When can we meet to talk? 我們什麼時候可以見面談一談？

**
wonder ['wʌndə] v. 想曉得；極欲知道

setup ['set,ʌp] n. 機械裝置

◆ 方便與不方便的時候 ◆

- | | |
|--|-------------------------------|
| ■ Please call on me when it is convenient for you. | 請在您方便的時候來找我。 |
| ■ Please call on me anytime it suits you. | 請在任何您方便的時候來找我。 |
| ■ Any time you say. | 您說什麼時候都可以。 |
| ■ Any time between three and five. | 三點到五點之間的任何時間都可以。 |
| ■ I'm free after three o'clock. | 三點以後，我就有空了。 |
| ■ I'll be out of town tomorrow, but almost anytime after that would be fine with me. | 明天我將出城到外地去，不過，之後的任何時間，我幾乎都可以。 |
| ■ I'm expecting some visitors tomorrow morning. | 明天早上，我要等幾個訪客來。 |
| ■ I'm afraid I'm busy all day tomorrow. | 恐怕明天一天，我都很忙。 |
| ■ I'm sorry, I have an appointment. | 抱歉，我有個約會。 |

◆◆

call on sb. 短暫地訪問某人 **suit** [sju:t] *v.* 適合於；對～方便
expect [ɪk'spekt] *v.* 期待（其後接受詞，若不接受詞則為「懷孕」之意，應特別注意其用法）

* 約定拜訪時間 *

- I'd like to meet you at three o'clock in the afternoon. 我想下午三點的時候跟您見面。
- I'd like to see you tomorrow if you have time. 如果您有時間，我想明天去見您。
- *How about* tomorrow at ten? 明天十點怎麼樣？
- How about the day after tomorrow? 後天怎麼樣？
- How about eleven o'clock in my office? 十一點在我的辦公室怎麼樣？
- Could we make a *tentative appointment* for, say, Thursday at two o'clock? 我們能不能暫時約在，嗯，星期四兩點？
- *Are you free* next Tuesday at two o'clock? 下星期二兩點你有空嗎？
- Is that convenient for you? 那個時間您方不方便？
- I'll see you at eleven. 十一點見。

* 期待訪客光臨 *

- *We'll be expecting you.* 我們將期待您的到來。
- We'll be waiting for you. 我們將等著您來。

tentative [ˈtɛntətɪv] *adj.* 暫時性的 *wait for* 等候；期待

■ I'm looking forward to meeting you. 我期待與您見面。

■ See you soon. 再見。

※ 有事的話請打電話來 ※

■ Please call me again to let me know when you're coming. 您要來時，請再打通電話告訴我。

■ *If you have* any problem, just call and let me know. 如果您有任何問題，就打電話來告訴我。

■ If you have any trouble, give me a call. 如果您有任何困難，打個電話給我。

■ In case you have any trouble, call me. 萬一您有任何困難，打電話給我。

※ 告訴訪客如何到自己的公司 ※

■ *How do I get to* your office? 我怎麼到您的公司呢？

■ Could you tell me how to get to your office? 能不能告訴我，怎麼到您的公司？

■ *How will you be coming*, by taxi or by bus? 您會怎麼來？搭計程車還是公車？

The taxi is the fastest way to come. 搭計程車來最快。

look forward to 期望；希望

in case 如果；萬一

get to 到達

- We're not far from Central Bank of China. 我們這兒離中央銀行不遠。
- Our office is just a short walk from the Taipei City Council. 我們公司離台北市議會，只有一小段路程。
- Do you know how to get to the Taipei Station by bus? 您知道怎麼搭公車到台北火車站嗎？
- Do you know how to go to the Ministry of Audit? 您知道怎麼去審計部嗎？
- Do you understand the way to the Ministry of Education? 您知道到教育部的路嗎？
- Do you know the Taipei Hilton Hotel? 您不知道台北希爾頓飯店？
- Our company is in a building near the Taipei Hilton Hotel. 我們公司就在台北希爾頓飯店附近的一座建築物裏。
- Go out the south exit of Taipei Station. 走出台北火車站的南邊出口。
- When you go out the south exit, make a right turn and go about fifty meters. 當你一走出南邊出口，向右轉再走大約五十公尺。

◆◆

council ['kauns] n. 議會 audit ['ɔdit] n. 帳目稽核
exit ['ɛkzɪt] n. 出口 meter ['mitə] n. 公尺；米

- *Turn to the right* at the intersection and you'll see a *highrise* in front of you.

在十字路口向右轉，您就會看到一棟高樓在您的面前。
- Turn right at the second intersection and you'll see the Duke Building on your left.

在第二個十字路口向右轉，您就會看到公爵大廈在您的左側。
- Our office is on the tenth floor.

我們公司在十樓。
- *Get* a taxi and *ask for* the Ambassador Mansion on Sec. 4 Chung Hsiao E. Rd. and the driver will understand.

叫一輛計程車，說要到忠孝東路四段上的國賓大廈，司機就知道了。

* 更改拜訪的時間 *

- I'm afraid I have to *cancel* our appointment.

恐怕我必須取消我們的約會。
- I'm afraid I'll have to *postpone* our appointment.

恐怕我必須將我們的約會延期。
- *Something's come up*. Can we make our appointment a little later?

發生了一點事情，我們可不可以把約會延一下？

intersection [,intə'sekʃən] *n.* 十字路口

highrise ['haɪ,raɪz] *n.* 多層建築物；高樓

postpone [post'pon] *v.* 延期

cancel ['kænsəl] *v.* 取消

- Something urgent has happened.
I won't be able to *make it* this afternoon.

發生了緊急的事，下午我不能夠赴約。
- I have to go to Kaohsiung tomorrow morning.

我明早必須去高雄。
- I may be a little late but please wait for me.

我也許會慢一點，不過請你等我。
- That's all right.

沒關係。
- Would you like to *reschedule* the appointment?

您要不要重新約個時間？
- Would you like to decide on another time?

您要不要另外決定個時間？
- How about Thursday at the same time?

星期四同一個時間怎麼樣？
- How does Friday at the same time *sound* to you?

星期五同一個時間，您覺得如何？

••

urgent [ˈɜdʒənt] *adj.* 緊急的 *make it* 達成某項特定目標
decide on 決定