

為自己創造機會・拓展企業領域

# 企業人 英語

陳美月 編著

Bruce S. Stewart 校閱

## 編者的話

### *Get down to Business!!*

在企業界要想掌握先機，就必得先「聲」奪人，尤其和老外接洽商務，更須琢磨您的英語商談技巧，才能力敗衆多競爭對手，控制場面。本書針對這方面的需要，具備了四大特色：

- ◆ **讓您親自披甲上陣**——摘要最實用的英文語句，供您操練運作，俾能舉一反三，靈活應用，從此面對老外不再槁若寒蟬。每天只要花十分鐘熟記這些語句，您的英文也能呱呱叫！
- ◆ **豐富您的談話內容**——羅列勞動條件，如紅利、調職、退休、解雇等，企業界的慣例與活動，如學歷、員工福利制度、交換名片、出差等，以及經濟社會的特性，如企業的社會責任、公害防制、失業、社會保障、消費者運動等，讓您順手拈來，立即派上用場。
- ◆ **讓您成爲企業通才**——真正的企業人，除了要具備專業知識外，更須有基本常識，本書第一篇告訴您如何以英語與對方進行企業會談、會議、討論、交涉、以及處理糾紛；書末並羅列當代重要專門詞彙。讀完它，與老外交談您不再處於應答的被動地位，而



能主動提供話題，暢所欲言。

✎ **涵蓋範圍最廣**——以各行各業，如銀行業、服飾業、旅館業、保險業、觀光業、國貿業等，可能遭遇到的種種情況及場合為藍圖，收錄其實際對話，最具臨場感。

✎ **培養高度活用能力**——知識唯有活用才具價值，本書教您如何以英語打、接國際電話，與對方約定時間；如何介紹自己、稱呼對方，以及遞、受名片；如何在銀行開戶，以英語處理金融事物；如何與對方共進愉快的企業便餐；如何寫好英文商用書信。此外，在國外若不幸發生交通事故，該怎麼處理？洽談的對方意見與您相左時，又該如何圓滿解決？在第一篇中皆有詳盡的敘說。活用這些技巧，您就握有致勝的最佳籌碼！

本書謹獻給與外國顧客接交應對洽談商務的企業界人士，以及正在學習英語會話準備升學、升等考試的讀者。審慎的編校是我們一貫的原則，惟仍恐有疏漏之處，尚祈各界先進不吝指正為荷！

# CONTENTS

## 企業常識 ————— 1

- 1 國際電話的打法・接法 ————— 2
- 2 如何與對方約定時間 ————— 8
- 3 名片簡介及部門・職稱的英語表示法 ————— 11
- 4 如何進行企業會談 ————— 15
- 5 如何以英語開會 ————— 20
- 6 如何以英語討論 ————— 26
- 7 如何加強交涉能力 ————— 32
- 8 如何以英語處理金融事務 ————— 40
- 9 企業便餐英語 ————— 49
- 10 企業書信的寫法 ————— 56
- 11 發生預訂糾紛時 ————— 60
- 12 有交通事故發生時 ————— 64
- 13 意見對立時 ————— 68

## 職業類別・勞動條件 ————— 71

- 1 Banking / 銀行業 ————— 72
- 2 Apparel Industry / 服飾業 ————— 74
- 3 Trucking Business / 卡車運輸業 ————— 76

|                                        |     |
|----------------------------------------|-----|
| 4 Hotel Business / 旅館業                 | 78  |
| 5 Leasing / 出租業                        | 80  |
| 6 Insurance / 保險業                      | 82  |
| 7 Tourism / 觀光業                        | 84  |
| 8 International Trade / 國際貿易           | 86  |
| 9 Doctors / 醫生                         | 88  |
| 10 Taxi Driving / 計程車業                 | 90  |
| 11 Recruiting / 招募新職員                  | 92  |
| 12 Starting the Work Day / 一天工作的開始     | 94  |
| 13 Working Hours / 上班時間                | 96  |
| 14 Vacations / 休假                      | 98  |
| 15 Salaries / 薪資                       | 100 |
| 16 Business-Labor Relations / 勞資關係     | 102 |
| 17 Bonuses / 紅利                        | 104 |
| 18 Physical Checkups / 健康檢查            | 106 |
| 19 Extracurricular Activities / 下班後的活動 | 108 |
| 20 Job Descriptions / 工作說明書            | 110 |
| 21 Relocation / 調職                     | 112 |
| 22 Members of the Board / 董事           | 114 |
| 23 Retirement / 退休                     | 116 |
| 24 Termination / 解雇                    | 118 |
| 25 Layoffs / 臨時解雇                      | 120 |



## 台灣式經營 123

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| 26 Taiwanese Management / 台灣式經營 | 124 |
|---------------------------------|-----|

|    |                                       |     |
|----|---------------------------------------|-----|
| 27 | Lifetime Employment / 終生雇用            | 126 |
| 28 | Seniority System / 按年資晉陞制度            | 128 |
| 29 | Decision by Consensus / 取決於共同意見       | 130 |
| 30 | Written Office Communication / 書面請示制度 | 132 |
| 31 | Loyalty / 忠誠                          | 134 |
| 32 | Educational Background / 學歷           | 136 |
| 33 | Union Activities / 公會活動               | 138 |
| 34 | Personnel Shifts / 人事調動               | 140 |
| 35 | Employee Training / 職員訓練              | 142 |
| 36 | Employee Welfare Programs / 員工福利制度    | 144 |
| 37 | Work Experience / 工作經歷                | 146 |
| 38 | Quality Control / 品管                  | 148 |
| 39 | Office Layout / 辦公室的格局                | 150 |
| 40 | Exchanging Business Cards / 交換名片      | 152 |
| 41 | Seals / 印鑑                            | 154 |



## 公司內的事務・習慣 ————— 157

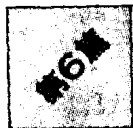
|    |                                                  |     |
|----|--------------------------------------------------|-----|
| 42 | Interviewing / 面談                                | 158 |
| 43 | Firing an Employee / 裁員                          | 160 |
| 44 | Work Accidents / 工作意外                            | 162 |
| 45 | Your Assistant arrives late for work /<br>助理上班遲到 | 164 |
| 46 | Asking to Leave Early / 要求提早下班                   | 166 |
| 47 | Taking and Leaving Phone Messages /<br>電話留話      | 168 |

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| 48 Polite Requests / 有禮的請求           | 170 |
| 49 Commuting / 通勤                    | 172 |
| 50 Housing / 住宅                      | 174 |
| 51 Office Marriages / 同事婚姻           | 176 |
| 52 Workaholics / 工作狂                 | 178 |
| 53 Going Out After Work / 下班後的社交活動   | 180 |
| 54 Year-end Parties / 年終慰勞會          | 182 |
| 55 How to Address People / 稱呼        | 184 |
| 56 Office Etiquette / 公司禮儀           | 186 |
| 57 Entertaining Customers / 接待       | 188 |
| 58 Playing Golf / 打高爾夫球              | 190 |
| 59 Competition / 競爭                  | 192 |
| 60 Working Women / 職業婦女              | 194 |
| 61 Equal Rights for Women / 女性的平等權利  | 196 |
| 62 Gift Giving / 送禮                  | 198 |
| 63 Business Trips / 出差               | 200 |
| 64 Office Automation / 辦公室自動化        | 202 |
| 65 Industrial Technology / 產業技術      | 204 |
| 66 Measures Against Disasters / 災害對策 | 206 |
| 67 Shareholders / 股東                 | 208 |

## 企業活動・經濟社會 211

|                                              |     |
|----------------------------------------------|-----|
| 68 Corporate Social Responsibility / 企業的社會責任 | 212 |
| 69 Pollution Control / 公害防制                  | 214 |

|                                                 |     |
|-------------------------------------------------|-----|
| <b>70 Popular Companies / 時興的企業</b>             | 216 |
| <b>71 Research and Development / 研究與開發</b>      | 218 |
| <b>72 Advertising / 廣告</b>                      | 220 |
| <b>73 Public Relations / 公關</b>                 | 222 |
| <b>74 Product Quality / 產品品質</b>                | 224 |
| <b>75 Expatriates / 派駐國外的職員</b>                 | 226 |
| <b>76 Subsidiaries / 附屬公司</b>                   | 228 |
| <b>77 Owned Capital Ratio / 自資率</b>             | 230 |
| <b>78 Foreign-Affiliated Companies / 外商投資公司</b> | 232 |
| <b>79 Aging Workforce / 高齡化的勞動力</b>             | 234 |
| <b>80 Unemployment / 失業</b>                     | 236 |
| <b>81 Social Security / 社會保障</b>                | 238 |
| <b>82 Mergers and Acquisitions / 合併與吸收</b>      | 240 |
| <b>83 Headhunting / 獵人</b>                      | 242 |
| <b>84 Consumer Movement / 消費者運動</b>             | 244 |
| <b>85 Medium and Small Enterprises / 中小企業</b>   | 246 |
| <b>86 Role of Trading Companies / 貿易公司的功能</b>   | 248 |
| <b>87 Trade Friction / 貿易摩擦</b>                 | 250 |



## **專門詞彙篇** 253



# 第 1 篇

## 企業常識

**Common Business Knowledge**



1

## 國際電話的打法・接法

### ☞ 國際電話的打法 ☞

#### ① 通話的種類

叫號電話..... *station call* (只有指定電話號碼)

叫人電話..... *personal call* (指名通話的對方)

= *person-to-person call*

對方付費的電話..... *collect call* (由收話者付費)

國際直撥電話..... *international subscriber dialing*

### ☞ 從外國打到台灣 ☞



#### ① 叫人電話、對方付費電話

O: Overseas operator. May I help you?

A: I want to *make* an overseas collect call to Taiwan. Telephone number is area *code* 02-705-5234 for Miss Ming-Yu Chen.

O: *Hang up*, please.

- 接線生：國際接線生。有什麼需要我服務的？

美：我要打一通由對方付費的國際電話給台灣的陳明玉小姐，電話號碼是 02-705-5234。

接線生：請先掛斷。

.....

**Hold on** ( the line ).

- 請不要掛斷。

Thank you for waiting. Your party is **on the line**. Go ahead, please./ The line is **busy**.

- 多謝等候。對方正在線上，請通話吧。 / 通話中。

### ● 叫號電話

O: Overseas operator. May I help you?

A: I want to place a **station call** to Taiwan. Telephone number is area code 02-291-7614.

O: Certainly. **Hold** the line, please.

- 接線生：國際接線生。有什麼需要我服務的？

美：我要打一通叫號電話到台灣，電話號碼是 02-291-7614。

接線生：好的。請稍待。

## ☞ 從台灣打到外國 ☞

### ● 國際直撥電話

- ① 國際冠碼..... 002 (從台灣打出)
- ② 國 碼..... 1 (美國)
- ③ 區域號碼..... 212 (紐約)
- ④ 用戶電話號碼..... XXX - XXXX

### ● 透過接線生通話

- ① 先打 100 國際電話台。
- ② 告知對方所在之國家、都市、電話號碼。
- ③ 說明由哪方付費。

☞ 國際電話的接法 ☞

O: Mr. Ming-Chi Wang?

C: Yes, speaking.

O: You have a **collect call** from Mr. Lance Knowles in Chicago, the United States. Will you accept the **charges**?

C: Thank you./ Sure.

A: Hello, **this is** Lance Knowles. May I speak to Mr. Ming-Chi Wang?

C: Oh, hello, Mr. Knowles. This is he.

- 接線生：請問是王明奇先生嗎？ 中：是的。

接線生：你有一通從美國芝加哥市蘭斯·諾茲先生打來的電話，指名要你付費。

你要不要接電話呢？ 中：好的。

美：你好，我是蘭斯·諾茲。請找王明奇先生聽電話好嗎？

中：喔，你好，諾茲先生，我就是王明奇。

☞ 在美國使用公共電話時 ☞



① 一般直撥電話

⇒ 市內電話的打法

投入基本費 25 分即可撥號，可以隨意說多久。

⇒ 市外電話的打法

① 投入基本費 25 分。

② 撥「1 + 區域號碼 + 電話號碼」(Ex. 1-212-572-8341)。

③ 錄音帶會告知最初三分鐘的費用。

④ 退出基本費。

⑤ 再投入費用。

⑥ 通話。

⑦ 若超額，掛斷後鈴會響，接線生會告訴你。

① 透過接線生通話

要打叫人電話或由對方付費的電話時，投入基本 25 分，撥「1 + 區域號碼 + 電話號碼」即可。

② 緊急電話 ( *emergency call* )

聯絡警察 ( *police* )、消防隊 ( *fire department* )、救護車 ( *ambulance* ) 時，請看電話簿第一頁的電話號碼一覽表。若看不懂，可撥 0，向接線生查詢。

③ 叫計程車

A : Hello. ABC Cab.

C : Can you *send* a cab to the corner of Maggy street on the 5th Avenue ?

A : Yes, right away. Your name, please?

● 美：你好。ABC 計程車公司。

中：請你派輛計程車到第五街與瑪吉街的交叉路口好嗎？

美：好的，馬上到。請問尊姓大名？

④ 與接線生的會話

C : I want to call Boston.

A : Will you *put* one dollar twenty cents *in* the *slot* for three minutes ?

C : OK.

● 中：我要打到波士頓。

美：請你投入 1 元 20 分，通話 3 分鐘。

中：好的，謝謝。

### 靈活運用 give 和 get

- ① 到國外出差時，要先用電話聯絡，開始商務接觸。打電話回國時，如果要接通台灣的電話，與其說 "*I'd like to place an overseas call to Taiwan, will you help me?*"，不如說 "*Give me Taipei, okay?*" 來得直接了當。
- ① 尤其是能靈活運用 give 和 get，大概就萬事OK了。例如，你說 "*Give (Get) me room 603.*"，接線生就會幫你接通同一飯店的朋友。



### 以英語打、接國際電話之實例



Could you please **give** me the international division?

- 請轉國際電話台。

.....

Would you please **transfer** me to the production department?

- 麻煩接生產部好嗎？

.....

Who's **speaking (calling)** please?

- 請問你是誰？

.....

I'm sorry, something is wrong with the **connection**.

- 抱歉，線路有點問題。

.....

I'm afraid you **have the wrong number**.

- 我想你打錯電話了。

.....

There's no one *by* that name here.

- 這裏沒有這個人。

.....

I'm sorry, he's *tied up* at the moment.

- 抱歉，他現在抽不開身。

.....

I'm sorry, he has *someone* *with* him right now.

- 抱歉，他正在會客中。

.....

He's not here, but I *expect* him *back* by 2 o'clock.

- 他不在，不過我想他2點以前應該會回來。

.....

Could you *call back* in 10 minutes?

- 你10分鐘後再打過來好嗎？

.....

I'm afraid he's out. Is there any *message*?

- 抱歉他出去了。有沒有什麼話要轉告他？

.....

Will you ask him to *call* me *at* Ramada Inn, Room No. 708?

- 麻煩你轉告他回電瑞姆德旅館708號房好嗎？

2

## 如何與對方約定時間

### 與對方約定下次會談事宜的七要領

● 仔細、謹慎地確認

必須特別謹慎的確認對方姓名、會談地點、時間。

● 以電話→信函→電話的3部曲做萬全的準備

爲使會談成功，事前以信件、無線電傳真機(fax)彼此交換意見，有助於會談的進行。同時不要忘了會談之前以電話再做一次最後的確認。

● 以電話約定是戰略與說服之策略

須事先將會談目的，妥協的限度，從對方那兒所能得到的好處，列於資料卡上，自己事先假想演練一遍。

● 射將先射馬

在歐美國家，與對方之祕書建立良好關係是成功的要件。

爲了不讓與對方會談之計畫被對方之祕書封殺掉，須明確地將訪問之目的告知對方之祕書，請其代爲轉達。平常須儘可能取得對方祕書之友誼，與其建立良好之關係，以便有助於日後之交易。

● 拜訪須事先約定

在台灣，雖然有人會冒昧突然造訪，然而歐美人士却無此習慣。

● 須嚴守約定的時間，準時赴約

在“Time is money.”的國度裏，約會遲到，將會失去信用。

● 不要忘了以電話追蹤

在有「電話王國」之稱的美國，信函是不太需要的。在異族的國度裏，事物的確認是生存的要件，對自身對話能力不具信心的人，藉由「寫」，也得以勝任愉快。



以電話約定時間之實例

A: *This is* IBM Corporation.

C: Hello. This is Robert Yeh. I'm calling for an appointment with Mr. Whiting.

A: He is out of town now. Shall I *take a message* for him?

C: Yes, please.

● 美：IBM公司。

中：你好。我是葉羅勃，想跟懷特寧先生約個時間。

美：他到外地出差去了。你有什麼事要我轉告他嗎？

中：有的，謝謝。

.....

C: I'm calling for Mr. Robinson. Is he available?

A: He's *on the phone* now.

● 中：請問羅賓孫先生在嗎？

美：他正在接電話。

.....

C: My name is David Wang. I'm here to meet Mr. Anderson.

A: Is he *expecting* you?

C: I phoned earlier for an appointment.

● 中：我是王大衛。我來會見安德生先生。

美：他與你約好了嗎？

中：我事前打電話跟他約好了。

.....