

图书在版编目(CIP)数据

和老外沟通技巧/叶淑霞编著. - 北京:外文出版社, 1999.6
(充电英语丛书)
ISBN 7-119-02398-5

I.和… II.叶… III.英语-口语 IV.H319.9
中国版本图书馆CIP数据核字(1999)第16914号

外文出版社网址:

<http://www.flp.com.cn>

外文出版社电子信箱:

info@flp.com.cn

sales@flp.com.cn

著作权合同登记图字:01-98-2374

台湾学习出版有限公司授权外文出版社
在中国大陆地区独家出版发行中(简体字)英文版

充电英语丛书

和老外沟通技巧

编 著 叶淑霞

责任编辑 刘明珍

封面设计 朱振安

出版发行 外文出版社

社 址 北京市百万庄大街24号 邮政编码 100037

电 话 (010)68326644-2331/2332/2307(编辑部)

(010)68329514/68327211(推广发行部)

印 刷 煤炭工业出版社印刷厂

经 销 新华书店/外文书店

开 本 大32开(140×203毫米) 字 数 200千字

印 数 10001-20050册 印 张 8.5

版 次 2000年第1版第2次印刷

装 别 平

书 号 ISBN 7-119-02398-5 / H·789(外)

定 价 14.00元

版权所有 侵权必究

◀ CONTENTS ▶



Chapter 1 沟通绝招 401

1. 沟通礼仪 6 招 2
2. 沟通技巧 20 招 4
3. 如何使沟通顺利进行 8 招 12
4. 破除沟通障碍 6 招 16

Chapter 2 餐厅 / Restaurant19

- ♡1. 预订晚餐的桌位……(20) ♡2. 那张桌位是空的吗?
 ……(21) ♡3. 等待桌位……(22) ♡4. 我有预订。……
 (23) ♡5. 这里太吵了。……(24) ♡6. 我如何选择酒?
 ……(25) ♡7. 烤鸭要等很久。……(26) ♡8. 我不喜欢
 全熟的烤牛肉。……(26) ♡9. 自助餐馆……(27) ♡10.
 快餐……(29) ♡11. 你忘了我点的食物吗?……(30) ♡
 12. 这个不是我点的。……(31) ♡13. 我们的女服务员
 呢?……(32) ♡14. 您还要点别的吗?……(33)

Chapter 3 银行·邮局 / Bank · Post Office 35

- ♡15. 兑现支票……(36) ♡16. 与贷款部负责人的谈话…
 …(37) ♡17. 信件……(38) ♡18. 包裹……(39)

Chapter 4 租车 / Renting a Car41

- ♡19. 租车……(42) ♡20. 还车的时间、地点……(42)
 ♡21. 最便宜的汽车……(43) ♡22. 用信用卡付款……
 (44) ♡23. 保险要多少钱?……(44) ♡24. 留下押金…
 …(45) ♡25. 还车……(46) ♡26. 取车……(47) ♡
 27. 受损的车……(48) ♡28. 在途中停留……(49) ♡
 29. 付钱给出租车司机……(50)



Chapter 5 交通事故 / Car Accident51

- △30. 意外事故……(52) △31. 道歉……(53) △32. 我们该叫警察吗?……(53) △33. 你受伤了吗?……(54) △34. 说明意外事故发生的经过……(55) △35. 驾驶执照……(56) △36. 你有权请律师出席。……(57) △37. 去哪里缴罚款?……(58)

Chapter 6 购物 / Shopping59

- △38. 旅行指南……(60) △39. 买鱼……(61) △40. 你有粉红色的吗?……(62) △41. 咖啡壶……(63) △42. 取得折扣……(65)

Chapter 7 戏院·电影院 / Theater·Cinema 67

- △43. 不同的座位……(68) △44. 我的座位在哪儿?……(69) △45. 请求退票……(70) △46. 我想订票。……(72) △47. 你能保留我的座位吗?……(74)

**Chapter 8 美容院·理发院 / Beauty Parlor ·
Barbershop75**

- △48. 你喜欢将头发剪成什么样?……(76) △49. 洗头发……(77) △50. 等待烫发……(78) △51. 赞赏……(79) △52. 理发……(80)

Chapter 9 医院 / Hospital81

- △53. 找旅馆里的医生来……(82) △54. 病得严重吗?……(83) △55. 找个医生……(83) △56. 医生马上就到。……(85) △57. 与医生安排会面……(86) △58. 我想今天看病。……(87) △59. 有医生吗?……(88) △60. 我来见约翰逊医生。……(89)

Chapter 10 看病 / Seeing the Doctor91

- △61. 医生现在要见你。……(92) △62. 医生准备好了。……(92) △63. 医生在三号房。……(93) △64. 严重头痛……(94) △65. 有什么不舒服?……(95) △66. 没什么严重的。……(95) △67. 在手臂上打针……(96) △68. 该去付钱了。……(97) △69. 我可以在哪里配药?……(98)



Chapter 11 药房·杂货店 / Drugstore99

- ♡70. 调配处方……(100) ♡71. 把处方配好……(100) ♡
 72. 药剂师在哪儿?……(101) ♡73. 服药说明……(101) ♡
 74. 一次服用两颗。……(102) ♡75. 副作用……(102) ♡
 76. 这药会使您想睡觉。……(103) ♡77. 再配一服药……
 (103) ♡78. 我付钱给谁?……(104) ♡79. 我需要再配一服
 药。……(105) ♡80. 冲洗底片……(106)

Chapter 12 机场 / Airport107

- ♡81. 拿错行李……(108) ♡82. 弄错行李台……(109)
 ♡83. 行李破损……(110) ♡84. 寻找你的行李单……
 (111) ♡85. 遗失行李……(112) ♡86. 通过海关……
 (113) ♡87. 在海关官员那里……(114) ♡88. 缴税……
 (114) ♡89. 我的班机快起飞了。……(115) ♡90. 确认
 回程班机……(116) ♡91. 寻找道勒先生……(117) ♡92.
 把名称相似的航空公司混淆了……(118) ♡93. 另一班班机
 ……(119) ♡94. 行李被偷……(120)

Chapter 13 从机场到旅馆 / From the Airport to the Hotel121

- ♡95. 到商业区去……(122) ♡96. 到饭店的巴士……
 (123) ♡97. 等下一班巴士……(123) ♡98. 大型车还是
 小型车?……(125) ♡99. 驾驶执照……(126) ♡100. 在
 这里等着,我去开车来。……(127) ♡101. 短程往返的巴士
 ……(128) ♡102. 出租车招呼站在哪里?……(129) ♡
 103. 行李的额外费用……(130) ♡104. 你不用计价器吗?
 ……(131) ♡105. 我的小费呢?……(132) ♡106. 饭店的
 客人免费停车……(134) ♡107. 消防栓附近禁止停车!……
 (135)

Chapter 14 旅馆 / Hotel137

- ♡108. 需要帮忙提手提包吗?……(138) ♡109. 我有预订。
 ……(139) ♡110. 我们只有一间豪华的双人房。……(140)
 ♡111. 抱歉,没房间了。……(141) ♡112. 您打算如何付
 帐?……(142) ♡113. 旅行支票……(143) ♡114. 我可以



- 兑换钱吗?……(144) ♡115. 我差一点忘了给你小费。…
…(145) ♡116. 我要的是一间单人房。……(146) ♡
117. 电视机坏了。……(147) ♡118. 我的邻居太吵了。…
…(148) ♡119. 女服务员漏扫了我的房间。……(149)
♡120. 我的三明治呢?……(150) ♡121. 我的帐单上是多
少钱?……(151)

Chapter 15 打电话给客户 / Calling Customers 153

- ♡122. 把电话接给史密斯先生……(154) ♡123. 电话中做
自我介绍……(154) ♡124. 订约会……(156) ♡125. 我
帮您接通。……(157) ♡126. 我可以等吗?……(158) ♡
127. 他会给您回电话。……(159) ♡128. 占线。……
(160) ♡129. 我能和谁谈?……(161) ♡130. 我明天见
你。……(162) ♡131. 下星期四的约会……(163) ♡
132. 明天来。……(164) ♡133. 我可以给您一个更好的价
钱。……(165) ♡134. 明天一起吃午餐如何?……(166)
♡135. 与采购代办谈话……(166) ♡136. 我无法赴约。…
…(168)

Chapter 16 访问客户 / Visiting Customers169

- ♡137. 我和布朗先生有约。……(170) ♡138. 名片上有我
的名字。……(170) ♡139. 请等一会儿。……(171) ♡
140. 您能等十分钟吗?……(172) ♡141. 我不能等。……
(173) ♡142. 请他给我打电话。……(174) ♡143. 您现
在可以进去了。……(175) ♡144. 他的办公室在哪里?…
…(175) ♡145. 谢谢到机场来接我。……(176) ♡146.
我今明两天有空。……(176) ♡147. 视察旅行……(177)
♡148. 很高兴你能留下。……(178) ♡149. 我得见见你们
的销售经理。……(179) ♡150. 我的时间紧迫。……
(180) ♡151. 促销旅行……(181) ♡152. 埃弗雷特先生
会替我参加会议。……(182) ♡153. 我一直很忙。……(183)

Chapter 17 与客户寒暄 / Small Talk with

Customers185

- ♡154. 摩尔先生怎么了?……(186) ♡155. 史密斯先生被
提升了。……(187) ♡156. 史密斯小姐见怀特先生。……
(188) ♡157. 先来一杯咖啡。……(189) ♡158. 咖啡很

- 烫。……(189) ♡159. 我的行李丢了。……(190) ♡160. 寻找遗失的行李……(191) ♡161. 我们等乔伊斯先生。…
…(192) ♡162. 我需要安静一点的旅馆。……(193)



Chapter 18 展示样品 / Showing Samples195

- ♡163. 我带样品来了。……(196) ♡164. 我们来看样品。
……(197) ♡165. 你可以在任何时候看样品。……(198)
♡166. 我可以处理。……(198) ♡167. 需要帮忙吗?……
(199) ♡168. 我需要大一点的房间。……(200) ♡169.
简单的展示……(201) ♡170. 我们能借样品吗?……(202)
♡171. 我该把样品拿给谁看?……(203)

Chapter 19 涨价 / Price Increases205

- ♡172. 涨价了。……(206) ♡173. 预料中的涨价。……
(207) ♡174. 我们的价格涨了。……(208) ♡175. 我们
能应付这次涨价。……(209) ♡176. 我能看看新价格吗?…
…(210) ♡177. 你们的价格涨了很高。……(211) ♡
178. 缓和打击……(212) ♡179. 高船运成本……(213)
♡180. 折扣……(214)

Chapter 20 客户的抱怨 / Customers' Complaints... 215

- ♡181. 品质拙劣……(216) ♡182. 是什么问题?……(216)
♡183. 我要抱怨。……(217) ♡184. 最后一批货的问题…
…(218) ♡185. 装运中的差错……(219) ♡186. 我们去
视察工厂。……(220) ♡187. 我们会立刻送替换品来。…
…(221) ♡188. 我们立刻换掉它。……(222) ♡189. 我
们可以降低价格。……(223)

Chapter 21 签约 / Signing Contracts225

- ♡190. 是带来合同的苏先生。……(226) ♡191. 带着合同
见亚当斯先生……(227) ♡192. 关于第四项的疑问……
(228) ♡193. 合约被延搁下来了。……(229) ♡194. 合
约上的一个问题……(230) ♡195. 修正错误……(231)
♡196. 我签在哪里?……(232) ♡197. 出去喝一杯……
(233)



Chapter 22 与客户共餐 / Dining with

Customers235

- △198. 喝咖啡休息时间……(236) △199. 午餐时间……(237) △200. 让彼得森和我们一起午餐。……(238) △201. 午餐的邀请……(239) △202. 找个方便的时间晚餐……(240) △203. 晚餐的邀请……(241) △204. 我坚持请晚餐。……(242) △205. 晚上去城里玩……(243) △206. 星期五的晚餐……(244) △207. 明晚的晚餐……(245)

Chapter 23 道别 / Goodbye247

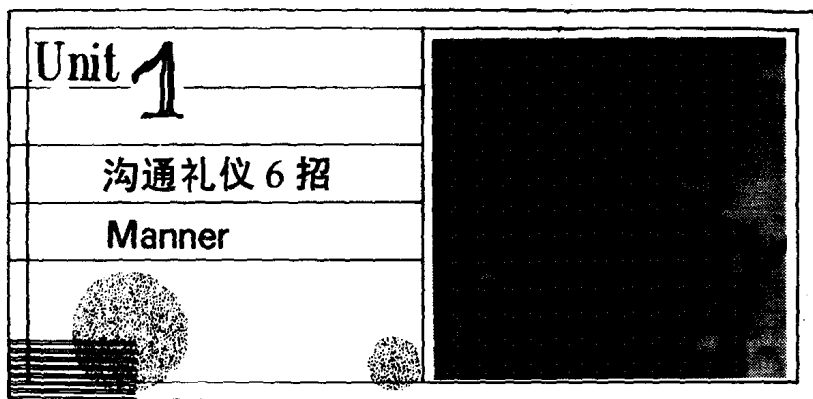
- △208. 我有一些消息。……(248) △209. 我就要被调职了。……(249) △210. 我要回去了。……(250) △211. 计划欢送会……(251) △212. 我的接替者……(252) △213. 所有的事情都结束了。……(253) △214. 欢送会……(254) △215. 如果你来北京,打电话给我。……(255) △216. 再见……(256)

沟通绝招 40

Situational Conversation

Chapter
1

- ◇ 沟通礼仪 6 招
- ◇ 沟通技巧 20 招
- ◇ 如何使沟通顺利进行 8 招
- ◇ 破除沟通障碍 6 招



第 1 招 妥善安排会面的约定

—— *I'd like to make an appointment with Mr. Lee.*

当你计划到海外出差，顺道拜访客户时，必须先以书信通知对方。出国以前再以 Telex 或电话向对方确认访问的日期和目的。如果是临时决定的拜访，也要通过对方的秘书安排，告诉她：“*I'd like to make an appointment with Mr. Lee.*”（我想和李先生约见一次。）让对方对你的造访有所准备，才会有心情和你洽谈。

第 2 招 向沟通对手表示善意与欢迎

—— *I will arrange everything.*

如果沟通是由你发起，提供对手一切的方便，能使沟通一开始便在友善和谐的气氛下进行。尤其是当你的沟通对手是远道而来的，你热心地告知他：“*I will arrange everything.*”（我会安排一切。）不但表现出你的诚意，也能使他在不必顾虑食宿等琐事的情况下，专心与你进行沟通。

第 3 招 沟通进行中应避免干扰

— *No interruptions during the meeting!*

如果沟通的地点是在你的公司，那么请叮咛你的部属，勿在沟通过程中做不必要的干扰。因为过份的干扰会影响沟通的意愿和热忱。

第 4 招 遵守礼仪

— *Behave yourself!*

沟通时，仍然要遵守一般奉行的礼仪和保持良好的仪态，这样可以增加人们对你的好感，提高你的沟通效率。此外，坐姿不良，在对手讲话时左顾右盼，都足以使人对你产生不良的印象，而减低与你洽谈的兴致。

第 5 招 适时承认自己的过失

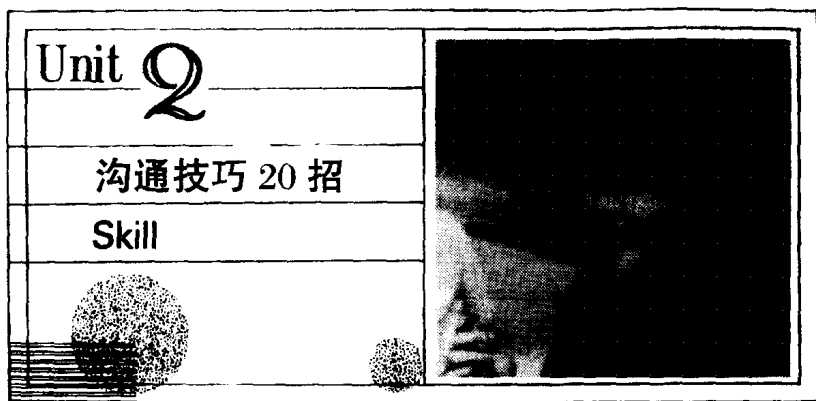
— *It's my fault.*

如果你明显地犯了错，并且对别人造成或大或小的伤害，一句充满歉意的“*I'm sorry. It's my fault.*”（对不起，是我的错。）通常能够获得对方的原谅。就算他实在很懊恼，至少也能稍微缓和一下情绪。做无谓的辩解，只能火上加油，扩大事端。

第 6 招 抱怨不是无理取闹

— *I have a complaint to make.*

以激愤的语气向人抱怨某事，很可能令人心生反感，而使结果适得其反。服务员上错了菜，旅馆女服务员忘了整理你的房间，送来的货物根本不是你订单上所指定的东西等情况，着实令人懊恼。但是生气并不能解决问题，不如此心平气和而语气坚定地告诉对方“*I have a complaint to make.*”（我有怨言。）然后告诉他所发生的事。



第 7 招 资料须充实完备

— *We have a pamphlet in English.*

具体的物品通常比口头描述更有说服力。当客户听到你说“*We have a pamphlet in English.*”（我们有英文的小册子。）或“*Please take this as a sample.*”（请将这个拿去当样品。）时，一定会兴趣大增，进而问你许多和产品有关的问题。如果你平时资料搜集得全面，便能有问必答。这在商务沟通上是非常有利的。

第 8 招 缓和紧张的气氛

— *How about a break?*

当会议因冗长而陷于沉闷、紧张的气氛时，做无意义的僵持是无法获得令人满意的结果的。如果能在不中断对方的情形下提出“*How about a break?*”（休息一下如何？）对方必能欣然接受，紧张的气氛也立刻得以纾解。当你们再回到会议桌时，也能以清晰的思路继续沟通。

第9招 做个周到的主人

— *You can use our office equipment if necessary.*

如果沟通是在你的公司进行，除了应向沟通对手提供舒适的场所以外，更应该尽量配合对手，向他提供有助于沟通进行的服务与设备。例如，大大方方地告诉他“*You can use our office equipment if necessary.*”（如果必要的话，您可以使用我们的办公室设备。）协助对手对沟通内容做正确的衡量，其结果可能也是对己方极为有利的。

第10招 询问对方的意见

— *What is your opinion?*

每个人都希望自己的意见受到重视。当你和他人进行沟通时，除了说出自己的想法以外，随时可加上一句“*What is your opinion?*”（你的意见是？）或“*I'd like to hear your ideas about the problem.*”（我想听听你对这个问题的看法。）不但让对方感觉受到重视，更能使你们因思想的交流而逐渐达成协议。

第11招 清楚地说出自己的想法与决定

— *I think I should call a lawyer.*

如果在沟通场合中，你无法详实地说出心中的意念，不但会使对方听得满头雾水，说不定还会让对方认为你对实际情形根本不了解，而失去和你沟通的兴致。试想假如你在向警察描述车祸的发生时，不能提醒他“*I had the right-of-way.*”（我有优先行驶权。）或没告诉他“*I think I should call a lawyer.*”（我想我该叫个律师。）你也许因此而吃了大亏。还有很多情况是特别需要提

供详实资料的，例如：向医生叙述你的病痛，告诉理发师你所要的发型，向客户讲解产品的特性等。平常多注意英美人士对这类场合的应对，您这方面的英语一定会大有进步！

第12招 找出问题症结

—— *What seems to be the trouble?*

任何一个冲突或误解的产生，都有潜在原因。为什么你的老客户这回不向你的公司订货？为什么对方不能达到你的要求？这种情况发生时，要立刻积极地探索原因。向对方探询 “*What seems to be the trouble?*”（有什么困难吗？）或问一句 “*Is there something that needs our attention?*”（有什么需要我们注意的吗？）都能表示你对事情的关切。知道问题的症结，才有办法进行沟通。

第13招 要有解决问题的诚意

—— *Please tell me about it.*

当客户向你提出抱怨时，你应该做的事是设法安抚他。最好的办法就是对他提出的抱怨表示关切与解决的诚意。你的一句 “*Please tell me about it.*”（请告诉我这件事的情况。）或 “*I'm sorry for my error and assure you I will take great care in performing the work.*”（我为我的错误感到抱歉，并向您保证，我会尽全力处理此事。）令对方觉得你有责任感，也会恢复对你的信任。

第14招 适时提出建议

—— *We'll send you a replacement right away.*

当损失已经造成时，适时地提出补救方法，往往能使沟通免于陷入僵局，甚至于得以圆满地达成协议。例如：你运送到客户手上的货物，的确不是订单上所标明的，而你能立即向他保证“*We'll send you a replacement right away.*”（我们会立刻寄给您一批替换品。）或者告诉他“*We can adjust the price for you if you keep the material.*”（如果您留下这批材料，我们可以为您调整价格。）那么，客户心中的忧虑必定立刻减半，而愿意考虑您的提议。

第15招 随时确认重要的细节

—— *Is this what we decided?*

商务洽谈中，一牵扯到金额、交货条件和日期时，除了洽谈当时要用口头复述加以确认外，合约拟好后，更要详细地过目一遍。一旦发现疑点，应立刻询问对方“*Is this what we decided?*”（这是我们说定的吗？）合约内容真的错得离谱，就应告诉对方“*I'll have to return this contract to you unsigned.*”（我将这份合约退还给你，不能签名。）以示抗议。任何合约上的问题，宁可啰嗦一点，也决不可含糊。

第16招 听不懂对方所说的话时，务必请他重复

—— *Would you mind repeating it?*

英语不是我们的母语，听不懂是很自然的。听不懂又装懂，那才是有害的。其实请人家重复或再讲清楚一点并不难，你只要说“*Would you mind repeating it?*”（您介意再讲一遍

吗?), 相信对方不但会再说一遍, 而且连速度都会放慢些。如果你还是没听懂, 那么仍然要用这个老方法: “*Could you explain it more precisely?*” (您能解释得更明白一点吗?)

第17招 使谈判对手作肯定答复的问题

—— *Is it important that ...*

连续发问沟通对手给予肯定答复的问题, 最后引导他对你的主要建议也作肯定的答复, 是绝对须要花费一番心思的。通常沟通对手只对自己有利的问题, 才会痛快地回答 “Yes”。因此, 在沟通场合开始前, 不妨先细心地想一下, 你所希望对方接受的条件, 对他有什么好处, 试着以 “*Is it important that ...*” (…是不是对您很重要?) 或 “*Is it helpful if ...*” (如果…是不是对你有帮助?) 来获得他的肯定, 那么要使你的建议通过也不难了。

第18招 做适当的让步

—— *The best compromise we can make is ...*

沟通双方的互相让步, 最常见的例子就是讨价还价。买方希望卖方减价一百五十元, 而卖方只想减价五十元, 双方一阵讨价还价之后, 最后减了一百元。不论你的对手是如何的咄咄逼人, 你总得做一个最后的让步: “*The best compromise we can make is ...*” (我们所能做的最好的折衷办法是…) 或是 “*This is the lowest possible price.*” (这是最低的可能价格了。) 然后坚定不移, 否则如果让步得太过, 你可就要有所损失了。

第19招 不要仓促地做决定

—— *Please let me think it over.*

在商场上讲求信用，一旦允诺人家的事情，要再反悔，会令人产生不良印象。因此，在下决定之前，务必要经过深思熟虑。如果你正在和客户商谈一件无法遽下决定的事时，不妨请他给你一点时间“*Please let me think it over.*”（请让我考虑一下。）或“*Would it be all right to give you an answer tomorrow?*”（明天再答复您行吗？）切记，仓促地下决定往往招致严重的后果！

第20招 说“不”的技巧

—— *No, but ...*

在商务沟通上，该拒绝时，就应该斩钉截铁地说“*No.*”拐弯抹角地用“*That's difficult.*”（那很困难。）或“*Yes, but ...*”（好是好，可是…）来搪塞，会令对方觉得你答应得不够干脆，而不是在委婉地拒绝。如果你说“*No, but ...*”对方便清楚地知道你是拒绝了，但似乎还可以谈谈。这个时候，你因为已先用“*No*”牵制对方，而站在沟通的有利位置上了。

第21招 不要催促对手下决定

—— *Stop asking "Have you decided?"*

当你的沟通对方需要时间来考虑一下方案时，千万不要一直催促他“*Have you decided?*”（你决定了没有？）那样，你不但干扰了他的思考，也可能激怒他。结果原本可能达成的协议或许就此泡汤了。

第22招 沉默是金

— *Silence is golden.*

面对对方所提无法接受的提议，沉默是最有力的回答。这种无动于衷所带给沟通对手的压力，远大于浇他一盆冷水。

第23招 将所达成的协议逐一列入记录

— *Let's have the agreed items recorded.*

为了避免签约时的争执或重新商议，交涉中达成协议的项目应做成记录，并在会议结束时传阅。因此，每达成一项协议，要记得提醒对方“*Let's have the agreed items recorded.*”（我们把达成协议的项目记录下来。）

第24招 过分吹牛，足以败事

— *Don't boast!*

磋商者往往为了达成协议而向交涉对手做过份不实的吹嘘。这种情形在向他人推销产品时，尤其常见。顾客因听信你的吹牛而购买产品，进而造成损失，轻者不再与你打交道；严重的，恐怕还要告你欺诈，多划不来！所以在向他人做“*We can give you a guarantee of 100 years.*”（我们可以给您一百年的保证。）这一类的承诺时，最好先斟酌一番。