

الدروس في تدريب الوسطاء التجاريين

阿语商贸服务

培训教程（综合知识部分）

冯志强 武平◎主编



黄河出版传媒集团
阳光出版社

الدروس في تدريب الوسطاء التجاريين

阿语商贸服务

培训教程（综合知识部分）

冯志强 武平◎主编



黄河出版传媒集团
阳光出版社

图书在版编目(CIP)数据

阿语商贸服务培训教程. 综合知识部分 / 冯志强,
武平主编. -- 银川: 阳光出版社, 2014. 5
ISBN 978-7-5525-1304-2

I. ①阿… II. ①冯… ②武… III. ①商业服务—阿
拉伯语—教材 IV. ①H37

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第106258号

阿语商贸服务培训教程(综合知识部分)

冯志强 武平 主编

责任编辑 王薇薇 段继科

封面设计 赫欢

责任印制 郭迅生

黄河出版传媒集团 出版发行
阳光出版社

地址 宁夏银川市北京东路139号出版大厦 (750001)

网址 <http://www.yrpubm.com>

网上书店 <http://www.hh-book.com>

电子信箱 yangguang@yrpubm.com

邮购电话 0951-5044614

经销 全国新华书店

印刷装订 宁夏精捷彩色印务有限公司

印刷委托书号 (宁)0013398

开本 720mm×980mm 1/16

印张 13.75

字数 200千字

版次 2014年5月第1版

印次 2014年5月第1次印刷

书号 ISBN 978-7-5525-1304-2/G·1365

定价 32.00元

版权所有 翻印必究

《阿语商贸服务培训教程》编委会

主 编 冯志强 武 平

副主 编 李 明 孙光贵

编 委 张永红 荆 悦 马利新 张晓东 王开清

马学梅 马 斌

参编人员 陈建义 王开清 马永田 金梅花 金 璞

许 敏 马元明 周 波 马存梅 马 轩

出版说明

穆斯林善商，回族尤强。

回族勇于创业，宁夏回族更敢闯。

20世纪80年代，改革开放的劲风，吹进了“苦瘠甲天下”的宁南山区，撩动了靠那方水土难以养家糊口的回族农民兄弟的心扉。自然条件最为恶劣的同心县回族农民，率先离开“十年九旱、两头不见”的黄土地，赊点当地盛产的羊毛，踉踉跄跄登上南下的火车，在广州等沿海城市把羊毛卖给工厂，再买进曾经时髦的尼龙袜和涤纶面料，背到家乡卖出。数额不大，利润诱人，一人成功，从者如流。随着贩羊毛升级为贩价值更高的羊绒、发菜，换回的东西也换代为电子手表、录音磁带和计算器等。往来来中，初出茅庐的商贩们感觉倒腾低值商品路越来越窄，利越来越薄，却发现沿海城市来买中国货的阿拉伯国家客商越来越多。因语言不通，交易中双方口手并用也还是“两头雾水”。精明的有阿拉伯语（以下简称阿语）基础的同心回族商贩主动上前帮上两句，顿时解围。客商出于感激给予的馈赠，竟多于一把小买卖。商机！回族善捕商机！恰是这个商机促成了同心回族商贩向商人的嬗变和升华。

以同心为代表的宁夏回族家庭素有自小培养子女学习《古兰经》的传统，尤其是在清真寺经堂教育中学习和传播阿语。能听会说阿语，造就了宁夏回族的文化优势！

易货生意不好做，阿语中介藏商机。这个开拓性发现引领了新一代回族商人经营模式的转型，民间赋予其一个既形象又极富民族和地域特色的职业名称“阿语翻译”。他们开始孜孜不倦地研习阿语，竟蔚然成风。吴忠市和同心县政府因势利导，作为特色品牌重点培育，鼓励支持各类培训学校和有条件的清真寺规模化培训“阿语翻译”。

蓬勃兴起的中阿贸易，广阔的市场，多形式多层次的培训，催生了一批批勇

闯市场的“阿语翻译”，开辟了“阿语翻译”就业创业的新天地。但他们在就业创业实践中，大部分人的阿语使用不规范，只懂宗教和生活常用语而不懂商务用语，综合人文、礼仪知识和表达能力相对欠缺，外贸条规、商品系列、商品名称知识贫乏等缺憾逐渐显现，制约了商贸“阿语翻译”这一新职业群体的健康发展。正在此时，宁夏回族自治区人力资源和社会保障厅争取到世界银行“中国经济改革实施技术援助项目”（TCC5）赠款“宁夏贫困地区劳务产业的发展”子项目（B10-09）和世界银行贷款“农民工培训与就业”项目，争取国家人力资源和社会保障部作为对宁夏特色创业就业类型的支持，批准宁夏人力资源和社会保障厅开发“阿语商贸服务”专项职业能力培训工种。针对“阿语翻译”培训和入职后出现的问题，我们委托宁夏同心阿拉伯语学校组织区内外阿语专业教师和专家学者，开发了《阿语商贸服务培训教程》，希望助力于极具宁夏回族特色的阿语商贸服务人才的培训和就业创业。教程初成后，受到了区内外阿语教育界专家和商界人士的一致肯定，认为是开创了阿语培训和商务培训相结合的一种教材新模式，填补了这一领域的空白，具有良好的使用推广前景和可预期的社会效益。

本教程突出了知识与技能、理论与应用、语言与行为、交流交往与商贸实务等的融汇，强调实践性和实用性，试用效果良好。

需要说明的是，国家对“阿语翻译”有明确的职业界定，依托阿语特长从事商贸中介服务，其主体内涵正是“阿语商贸服务”，同时，此名称也是经国家批准的单项职业能力的规范表述，希望在此澄清，并引导社会规范称呼和使用。

借此教程即将付梓之际，对为教材编写、出版给予极大支持帮助的人力资源和社会保障部、财政部和世界银行官员，付出辛勤努力的宁夏回族自治区人力资源和社会保障厅、财政厅，宁夏同心阿拉伯语学校的领导和教程编写人员，以及所有咨询专家的勤恳工作表示感谢。

编者

2013年10月

目录

第一章 职业道德与法律知识	1
第一节 阿拉伯语商贸服务人员在我国市场经济中 所起的重要作用	1
第二节 阿拉伯语商贸服务人员的职业道德	4
第三节 阿拉伯语商贸服务人员的法律知识	6
第二章 国际贸易基本知识	37
第一节 国际贸易的概述	37
第二节 国际贸易的流程	40
第三节 国际贸易的结算和基本术语	46
第三章 日常商务礼仪	57
第一节 基本礼仪	57
第二节 商务礼仪	68
第三节 外事礼仪	78
第四章 阿拉伯概况	85
第一节 阿拉伯帝国	85
第二节 阿拉伯国家概况	94
第五章 伊斯兰文化常识	125
第一节 宗教文化	125
第二节 伦理文化	130
第三节 教育文化	133
第四节 经济文化	136
第五节 科技文化	139
第六节 婚姻家庭文化和伊斯兰禁忌	144

目 录

第六章 计算机应用基础	149
第一节 计算机概述	149
第二节 Office办公软件	161
第三节 计算机网络应用	183
第七章 日常英语交际口语	187
第一节 见面寒暄 (Lesson1 Greeting)	187
第二节 自我介绍 (Lesson2 Introduction)	189
第三节 感谢与道歉 (Lesson3 Thanks and Apologies)	191
第四节 赞美与恭贺 (Lesson4 Admiration and Congratulations)	193
第五节 接待来访 (Lesson5 Receiving Clients)	195
第六节 接打电话 (Lesson6 Making a Phone Call)	197
第七节 预定宾馆 (Lesson7 Booking Hotel Rooms)	199
第八节 结账退房 (Lesson8 Checking out)	121
第九节 饭店就餐 (Lesson9 At theRestaurant)	203
第十节 询盘、报价与还盘 (Lesson10 Enquiry Offer and Counter-offer)	205
第十一节 订货 (Lesson11 Placing an Orde)	207
第十二节 货款支付 (Lesson12 Terms of Payment)	209
第十三节 包装与运输 (Lesson13 Packing and Shipment)	211
后记	213

第一章

职业道德与法律知识

【学习目标】

阿拉伯语商贸服务人员是我国改革开放以来特别是近10年来形成的新的职业群体，通过本章的学习使学员了解阿拉伯语商贸服务在我国的发展概况，了解阿拉伯语商贸服务人员的产生及在市场经济中的作用；掌握阿拉伯语商贸服务人员应具备的基本职业道德；学习《民法通则》《合同法》《经纪人管理办法》等法律中与阿拉伯语商贸服务人员职业工作密切相关的法律法规知识，以培养和提升自己的法律知识素养，使自己更好地在职业生涯中依法经营，依法保护自己的合法权益。

第一节 阿拉伯语商贸服务人员在我国市场经济中所起的重要作用

一、阿拉伯语商贸服务人员的产生

阿拉伯语商贸服务人员是我国改革开放和市场经济的产物。改革开放以来，我国社会生产力发展迅速，商品生产能力和水平大幅提升。随着我国市场经济体系的确立，中阿经济贸易迅速发展，物美价廉的“中国制造”吸引了众多的阿拉伯国家客商来我国采购商品，语言障碍是他们在采购活动中遇到的最大困难，阿拉伯语商

贸服务人员也就应运而生。自2000年以来，在南方发达地区的广州、义乌、泉州、石狮、厦门、深圳等城市阿拉伯语商贸服务人员如雨后春笋般成长起来，形成了一个特殊的商贸服务群体。他们利用阿拉伯语为阿拉伯客商提供翻译、商务中介、外贸通关、外贸货运、外贸后续服务等商贸服务，为阿拉伯国家客商和我国商家之间顺利成交和进出口业务提供了极大的便利，深受他们的欢迎，阿拉伯语商贸服务人员这一群体的市场地位逐步确立。

二、阿拉伯语商贸服务人员的作用

阿拉伯语商贸服务人员的作用主要表现在以下方面：

第一，减小了阿拉伯国家客商和我国商家之间的交易风险。

阿拉伯语商贸服务人员的中介服务促进了中阿国际贸易的健康发展。改革开放后，我国逐步成为制造业相对发达的国家，“中国制造”现已成为国际上知名度和美誉度较高的国际品牌，中东各国在近10年来将中国商品作为主要的消费品之一，大量的阿拉伯国家商业客户进入中国市场采购商品，语言障碍给中阿商家在交易中带来了许多不便，而且极易产生交易风险。阿拉伯语商贸服务人员为中阿客户之间在生意上顺利成交提供了极大的便利，为交易双方利益负责，减少了交易风险，节约了交易成本。

第二，帮助我国商品生产者调整生产，促进与市场的对接，调整产业结构。

阿拉伯语商贸服务人员因其接触大量的阿拉伯国家客商，掌握了大量的需求信息，这些信息可以帮助我国商品生产者生产适销对路的产品，也可帮助生产企业打开市场销路，使产业结构趋于合理。

第三，促进市场的规范和发展。

阿拉伯语商贸服务人员和其他外贸人一样，能够帮助市场解决供求矛盾，使商品市场向规范化方向发展，其服务功能能起到稳定市场客户的作用。

第四，促进劳动力就业。

阿拉伯语商贸服务群体的出现，促进了劳动力就业。宁夏吴忠市创出了“阿拉伯语翻译”劳务品牌，通过组织培训，使许多在民间清真寺学习过阿拉伯语的青年人成长为合格的翻译，实现了就业，增加了他们的家庭收入。

第二节 阿拉伯语商贸服务人员的职业道德

职业道德，就是同人们的职业活动紧密联系的符合职业特点所要求的道德准则、道德情操与道德品质的总和，它既是对本职人员在职业活动中行为的要求，同时又是职业对社会所负的道德责任与义务。

商贸中介人在社会活动中处于中立地位，往往起到纽带和桥梁作用，因其在市场经济发展过程中扮演着重要的角色，商贸中介服务人员常被誉为“市场经济的看门人”，它的健康发展直接影响到市场经济的深度发展。商贸服务从业人员职业道德的缺失会增加交易成本、加大经济运行的摩擦，会影响商贸服务人员自身的信誉和形象，同时还会严重扰乱市场秩序，不利于市场经济体系的建立和完善及各个行业市场的发育。因此，加强阿拉伯语商贸服务人员的职业道德教育势在必行。

一、阿拉伯语商贸服务人员的职业道德

（一）一般要求

同其他商贸服务人员一样，在职业道德方面可以概括为“四必须”和“八不能”：

1. “四必须”

阿拉伯语商贸服务人员必须诚实、信用，具有良好的品德；

阿拉伯语商贸服务人员必须忠实保护客户的利益；

阿拉伯语商贸服务人员必须遵章守纪，其经营活动必须符合法律、法规以及行业管理的规定和要求；

阿拉伯语商贸服务人必须业务精、能力强，具有强烈的事业心和责任感。

2. “八不能”

阿拉伯语商贸服务人不能从事或参与涉及国家专控商品以及涉及国家机密的经纪活动；

阿拉伯语商贸服务人不能从事走私、违禁品、假冒伪劣商品的中介服务活动；

阿拉伯语商贸服务人不能从事国际社会禁止的中介活动；

阿拉伯语商贸服务人不能超越客户的委托范围和权限，越权进行有关的中介活动；

阿拉伯语商贸服务人不能私自设立和收取帐外佣金或索要额外报酬；

阿拉伯语商贸服务人不能承办或接受能力以外的中介活动；

阿拉伯语商贸服务人不能超越中介服务地位，进行实物买卖或私下交易；

阿拉伯语商贸服务人不能违反国家的有关税法，进行骗税、逃税活动。

（二）特殊要求

阿拉伯语商贸服务人员的服务对象大多为阿拉伯国家的穆斯林，因此作为阿拉伯语商贸服务人必须熟知伊斯兰文化和穆斯林禁忌，尊重他们的宗教文化，并将这一理念体现在经纪活动中。如在食品、服饰等商品的采购中，要帮助客户确认产品是否清真，是否符合伊斯兰文化习惯，确保客户利益；要学习伊斯兰文化礼仪、风俗习惯，将尊重对方贯彻在经纪活动的实践中，取得他们的信任和好感。如阿拉伯客商有按时做礼拜的习惯，这时作为阿拉伯语商贸服务人在带客户采购时应耐心等待，切不可阻止，如果自己也是穆斯林应和客户一起做礼拜以示尊重和拉近彼此间的情感距离。

第三节 阿拉伯语商贸服务人员的法律知识

从事阿拉伯语商贸服务活动的人应当积极参加法律知识培训学习，要结合自身从事的商贸服务业务选择学习内容。阿拉伯语商贸服务人员和其他类型的商贸服务人员一样，应学习掌握的法律、法规和有关政策有：（一）学习我国《民法通则》，应掌握法人、企业法和代理部分的主要内容；（二）学习《合同法》，应掌握经济合同的订立、变更和解除等主要内容；（三）学习《经纪人管理办法》，应熟知经纪人的权利义务和应遵守的规则、行为；（四）根据自己所从事的经营业务范围，选择学习法律、法规和有关政策，如学习《国际贸易法》等。下面就阿拉伯语商贸服务人应具备的基本法律知识做一些介绍。

一、代理制度

（一）法律定义

法律上指以他人的名义，在授权范围内进行对被代理人直接发生法律效力法律行为。代理的产生，有的是受他人委托，有的是由法律规定，有的是由有关部门指定。如在诉讼中，当事人聘请律师代理进行诉讼活动；有些行为如立遗嘱、婚姻登记等不能成立代理关系。

代理人以被代理人的名义在代理权限内进行直接对被代理人发生效力的法律行为。包括民事代理、诉讼代理以及其他具有法律意义的行为，如纳税。

（二）基本特征

代理具有下列基本特征：

1. 代理行为必须是具有法律意义的行为。
2. 代理人在代理权限内独立为意思表示。
3. 代理人以被代理人的名义为民事法律行为。

4. 被代理人对代理人的代理行为承担民事责任。凡依法律规定，或依法律行为的性质、或当事人的约定，必须由本人亲自进行的行为，不得代理。如婚姻登记、设立遗嘱、具有人身性质的债务的履行等等。

（三）分类

分类依产生的根据不同，分为：

1. 委托代理，又称意定代理，即代理人依照被代理人授权进行的代理。
2. 法定代理，即根据法律直接规定而产生代理权的代理，如父母对未成年子女的代理。

3. 指定代理，即代理人依照有关机关的指定而进行的代理，如在民事诉讼中，当事人一方为无民事行为能力人或限制民事行为能力人而没有法定代理人，或法定代理人之间相互推诿，或法定代理人与被代理人之间有利害冲突的，由法院另行指定代理人的代理。由于有关机关也是根据法律规定而指定代理，所以它实际上属于法定代理的范畴。依代理人的人数，可分为一人代理或数人共同代理。除法律另有规定或被代理人另有意思表示外，数人共同代理时应当共同负责。依授权人的不同，又可分为代理及复代理。复代理指代理人在必要时将他代理事项的一部或全部转托他人代理，又称再代理。复代理人不是代理人的代理人，而是被代理人的代理人，他是以被代理人的名义为法律行为，其所为行为的法律后果直接由被代理人承受。复代理人的代理权限不能超过原代理人的权限。代理人为了保护被代理人的利益，需要转托他人复代

理时，应当取得被代理人的同意；如在不得已的情况下，不能事先取得被代理人的同意时，事后应及时通知被代理人。如果被代理人不同意，代理人应对复代理人的行为负民事责任，但在紧急情况下，为了保护被代理人的利益而转托他人代理的除外。

（四）代理权和代理证书

代理人进行代理必须有代理权。代理证书是证明代理人有代理权的文件。在委托代理中，授权委托书是代理证书。授权委托书应载明代理人姓名、代理的事项和权限、有效期限和委托日期，并由被代理人签名或盖章。法律规定授权委托书需要公证或认证的，必须经过公证机关公证或有关机关证明。在法定代理中，代理人的身份证明文件就是代理证书。在指定代理中，有关机关的指定书（如法院指定诉讼代理人的裁定书）也就是代理证书。

（五）无权代理

无代理权而以他人的名义为法律行为称为无权代理。产生无权代理的原因很多，如未经授权，代理行为超越代理权限的范围中超越部分的代理、原代理权已消灭等。无权代理如经被代理人追认时有追溯力，代理即自始有效，无权代理即成为有效代理；如未经被代理人追认，则无权代理人应自己承担法律后果。未经追认的无权代理行为所造成的损害，由无权代理人承担赔偿责任。

（六）滥用代理权

代理权的滥用指代理人利用代理权损害被代理人的利益。滥用代理权的情况有：

1. 代理人与第三人恶意串通，损害被代理人利益的行为，代理人应当承担民事责任，第三人和代理人负连带责任。
2. 代理人和被代理人知道代理事项违法的行为。
3. 代理人以被代理人名义与自己进行民事活动的行为。
4. 同一代理人代理双方当事人进行同一项民事活动的行为。

（七）代理关系的消灭

1. 代理人或被代理人的自然人死亡或法人消灭。
2. 代理人丧失行为能力。
3. 设定法定代理的前提消失（如被代理人取得或者恢复行为能力，代理人或被代理人之间的亲属关系或者监护关系因解除收养或离婚等而不存在）。
4. 在委托代理和指定代理中，代理期限届满或代理任务完成；被代理人或指定代理机关撤销委托或指定；代理人辞去代理职务等。

（八）代理的法律要件

代理是民事法律行为的代理，当然要符合民事法律行为的一般要件。但代理由于制度的特殊性，除民事法律行为的一般要件外，还有其成立的特别要件。

须有三方当事人。代理关系的特点就是有三方当事人，如只有双方当事人而无第三人，则不能成立代理。三方当事人之间的关系，前已述及，不再赘述。

（九）代理人与经纪人的区别

经纪人，是指在市场上为交易的双方当事人充当媒介而获取佣金的中间商人。经纪人是具有独立法律地位的中间人，他们不占有商品，与客户无连续性关系，主要作为买卖双方的媒介，促进双方交易成功以获取佣金。

一般来说，代理人与经纪人可以从以下几个方面区别：

1. 代理人与经纪人在交易中出现的名义不同。在代理关系中，代理人是以被代理人的名义出现的，如甲委托乙为其代理人与丙谈判缔约，这时，乙是以甲的名义而非自己的名义与丙谈判。若乙为经纪人而非甲的代理人，在谈判中，乙则应以自己的名义参加。

2. 代理人与经纪人在交易中的作用不同。代理人的作用体现为在代理权限内为被代理人进行民商事活动。而经纪人在交易中的主要作用在于为缔约创造条件，