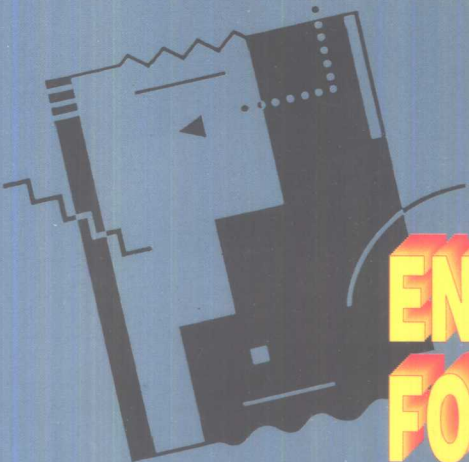


充电英语丛书

和老外 沟通技巧

叶淑霞 / 编著



ENGLISH
FOR
NEGOTIATION

教您进行
良好的沟通，
反败为胜！

外 文 出 版 社

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 20051-30050册 印 张 8.5

版 次 1999年8月第1版

2000年10月第1版第3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

序 言

随着生活范围的扩大，人们与外籍人士的接触日益频繁。日常生活上因习惯、文化差异所产生的误解，和商务上为了利益所产生的冲突均在所难免。能用一口流利的英语和外国人进行沟通交涉，进而解决难题，已成为现代人在国际间通行无阻的必备武器。

“和老外沟通技巧”旨在帮助您轻松自在地成为用英语沟通的高手！

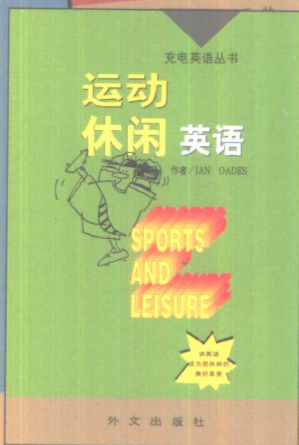
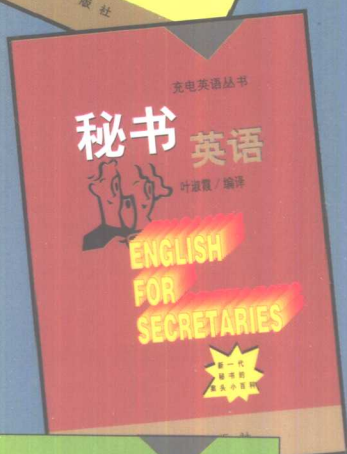
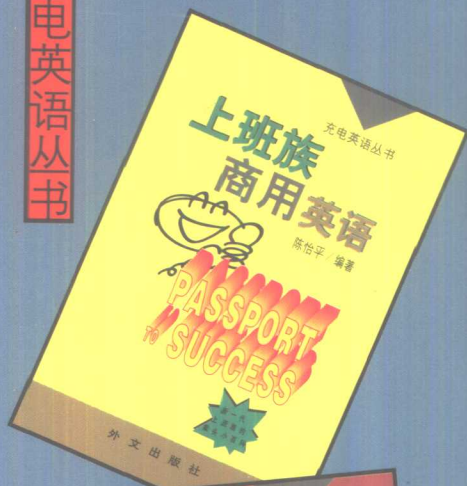
本书第一章提供您实用的沟通技巧与原则，这是确保您成为成功的沟通者所必需具备的条件。全书共分 23 章，从日常生活、在机场和旅馆，到商务沟通等，应有尽有，深入浅出。收集 216 个极富临场感的会话，使您不论在购物、在租车、在医院、在机场、在旅馆，或是与客户商洽时，都能立即进入角色，不再唯唯诺诺，有口难言！

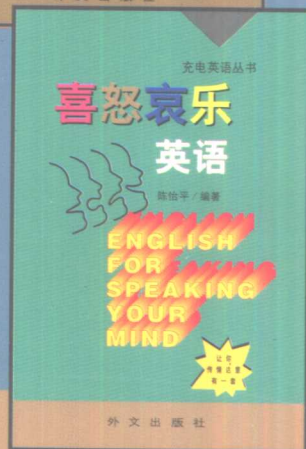
此外，本书在每篇会话中均列出关键句与替换句，易学易记，使您举一反三、活学活用。例如“我不懂你的意思。”除了可以用“*I don't follow you.*”来表达以外，还可以用以下的说法进行表达：

1. *I don't get you.* 我不懂你的意思。
2. *What do you mean?* 你的意思是？
3. *I'm sorry?* 请重复一遍好吗？

相信，当您学完本书，必定能够信心十足地开口用英语和外国人打交道了！

编者





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 Customers 169

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 Customers 185

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明的东西等情况，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。如果能在不打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 some-
thing 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 per-
forming 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。