



“十二五”规划商务英语高职高专系列教材

Comprehensive Practice
of Business English

商务英语综合实训

汤静芳 主编



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economics Press

“十二五”规划商务英语高职高专系列教材

商务英语综合实训

Comprehensive Practice of Business English

主 编 汤静芳

副主编 叶 兴 史 薇

对外经济贸易大学出版社
中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

商务英语综合实训: 英文 / 汤静芳主编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2012

“十二五”规划商务英语高职高专系列教材

ISBN 978-7-5663-0438-4

I. ①商… II. ①汤… III. ①商务-英语-高等职业教育-教材 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 198000 号

© 2012 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

商务英语综合实训 Comprehensive Practice of Business English

汤静芳 主编

责任编辑: 戴 菲 陈 颀

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

北京市山华苑印刷有限责任公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm × 230mm 15 印张 301 千字

2012 年 9 月北京第 1 版 2012 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5663-0438-4

印数: 0 001 - 3 000 册 定价: 28.00 元

出版说明

“十二五”规划商务英语高职高专系列教材是对外经济贸易大学出版社联合多家全国示范性高等职业院校推出的一套全新的立体化商务英语教材，主要适用于全国高职高专院校英语专业的商务/应用/外贸英语方向以及国际贸易或财经类专业的学生。

根据目前高职教育提出的“工学结合，项目为中心，案例驱动教学，边讲边练”为核心的理念，本套教材着眼于提高学生实际操作能力和就业能力，采取模块化、多案例、互动式、重实训的编写方式，课程内容以适度够用为标准。

整套教材按照现有教学课程设置，内容包括《商务英语综合教程 1-4》、《商务英语听说实训 1-4》、《商务英语口语实训 1-2》、《商务英语写作实训》、《商务英语翻译实训》、《国际商务函电实训》、《国际商务谈判实训》、《国际商务制单实训》、《商务礼仪实训》、《文秘接待英语实训》、《英语应用文实训》、《跨文化交际实训》、《旅游服务英语实训》、《酒店英语实训》、《物流英语实训》、《财经英语实训》、《会展英语实训》、《英美概况》、《国际商务报刊选读》等。

本套教材的编写队伍来自全国示范性高等职业院校，编写教师不但具有丰富的商务英语教学经验，且有企业第一线工作经历，主持或参与过多项应用技术研究，是本套教材编写质量的重要保证。

此外，每册教材均配备有 PPT 课件（网站下载），提供立体化教学资源。

对外经济贸易大学出版社

2012 年 6 月

前言

《商务英语综合实训》是根据教育部“十二五”教材规划精神而编写的，面向高职高专学生、涵盖不同模块的商务英语系列立体化教材之一。本教材适合高职高专院校商务英语专业和其他与国际贸易相关专业学生使用，也可作为广大从事跨文化商务活动的人员和商务英语学习者的自学教材。

本教材编写的宗旨是为了弥补商务英语专业校内模拟实训教材的短缺，使学生通过校内商务英语及外经贸英语的综合模拟实训，全面掌握商务英语专业所学的知识 and 要领，提高实际操作能力。本教材的编写突出体现高职高专教育的“知识性、应用性”这一特征，以实践为主，辅以适量的知识巩固。本教材突破了课堂实训中能力提高的局限性，将商务英语专业各门课程的知识加以整合，使学生能融会贯通地掌握这些技能，达到职场工作能力的要求。相信通过本教材的实训，学生可充分掌握商务英语专业所学的知识，达到实际操作的目的。

《商务英语综合实训》一书由两个部分组成，即：第一部分“商务英语实训”；第二部分“外经贸英语实训”。

第一部分“商务英语实训”共分六个项目。实训项目一至实训项目六集中实训有关“商务英语”方面基本知识，使学生对电话磋商业务、公司及产品介绍、市场调研与产品推销、会议组织安排、商务翻译等方面有较深入的了解。

第二部分“外经贸英语实训”共分六个项目。实训项目七至实训项目十二集中实训有关“外经贸英语”方面基本知识，使学生对建立贸易关系、订单的磋商、合同的执行、贸易善后工作等有一个全面的了解。

每个项目均由以下三个部分组成：

第一节 知识巩固：重点介绍每个实训项目中的主要知识点。

第二节 实际运用：实际操练每个实训项目中的商务及外经贸知识。

第三节 职场任务：模拟演练实际商务场合中可能遇到的各种商务活动。

本教材紧扣“商务”这一主题，难度适中、举例适当，并富有时代气息。

教材编写由七位老师共同完成。第一部分“商务英语实训”由史薇、汤静芳、韩娟、赵谦、叶兴老师编写，第二部分“外经贸英语实训”由叶兴、汤静芳、陈静、程张根、韩娟、赵谦老师编写。第一部分“商务英语实训”的整理审核工作由史薇老师完成；第二部分“外经贸英语实训”的整理审核工作由叶兴老师完成；全书的整理审核工作由汤静芳老师完成。汤静芳老师任主编，叶兴、史薇老师任副主编。

本教材中难免有疏漏和错误之处，敬请广大师生和读者多加指教。

在此，感谢为本书的编写给予帮助的商务英语教研室的老师们。

编 者

2012年6月

目 录

第一部分 商务英语实训

实训项目一 电话磋商业务

- 第一节 知识巩固
- 第二节 实际运用
- 第三节 职场任务

实训项目二 公司与产品介绍

- 第一节 知识巩固
- 第二节 实际运用
- 第三节 职场任务

实训项目三 市场调研与产品推销

- 第一节 知识巩固
- 第二节 实际运用
- 第三节 职场任务

实训项目四 会议组织安排

- 第一节 知识巩固
- 第二节 实际运用
- 第三节 职场任务

实训项目五 商务谈判

- 第一节 知识巩固
- 第二节 实际运用
- 第三节 职场任务

实训项目六 商务翻译

- 第一节 知识巩固
- 第二节 实际运用
- 第三节 职场任务

第二部分 外经贸英语实训**实训项目七 E-mail（电子邮件）写作**

- 第一节 知识巩固
- 第二节 实际运用
- 第三节 职场任务

实训项目八 建立贸易关系

- 第一节 知识巩固
- 第二节 实际运用
- 第三节 职场任务

实训项目九 订单的磋商

- 第一节 知识巩固
- 第二节 实际运用
- 第三节 职场任务

实训项目十 合同的执行

- 第一节 知识巩固
- 第二节 实际运用
- 第三节 职场任务

实训项目十一 贸易善后工作

第一节 知识巩固

第二节 实际运用

第三节 职场任务

实训项目十二 客户开发和沟通

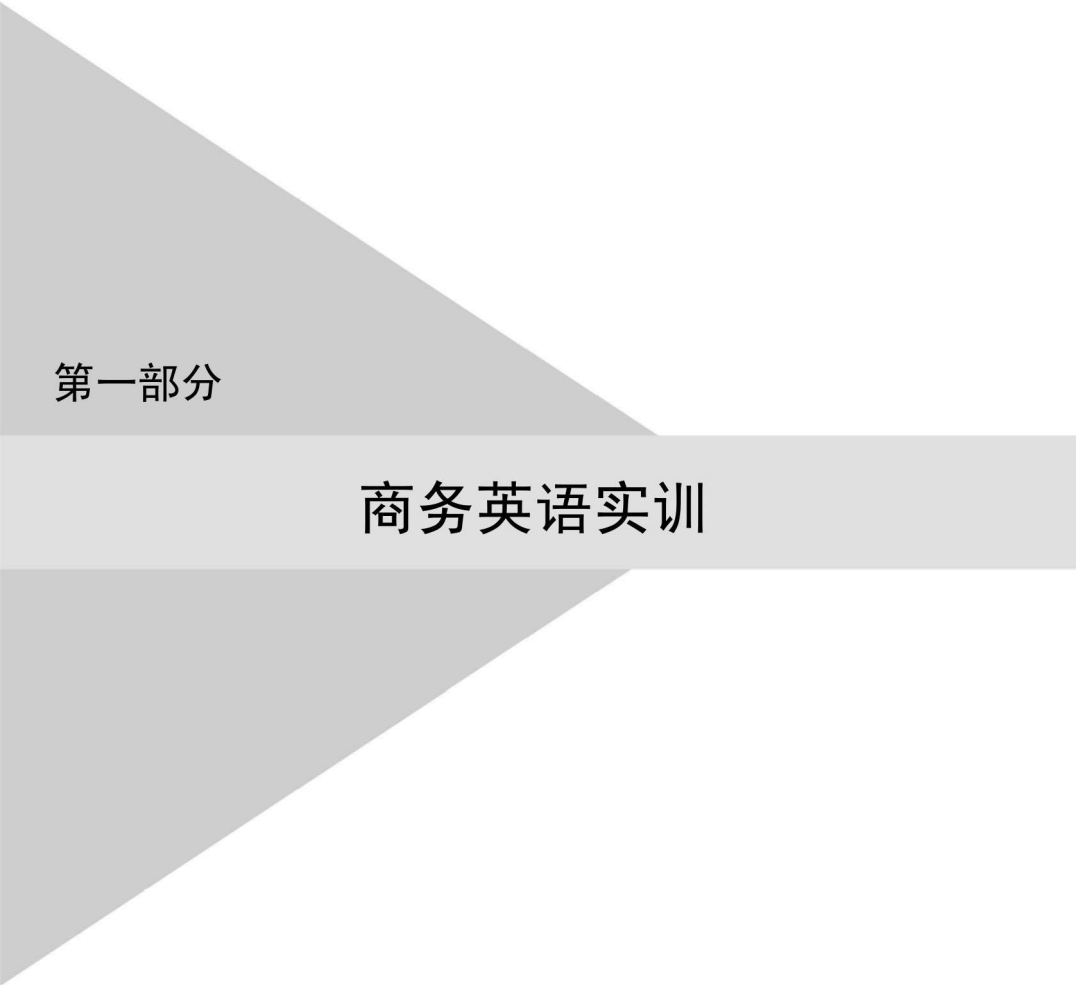
第一节 知识巩固

第二节 实际运用

第三节 职场任务

参考答案

参考书目

A decorative graphic on the left side of the page. It consists of a large gray triangle pointing to the right, which is partially cut off by a horizontal gray bar. The bar extends to the right edge of the page. The text '第一部分' is located within the triangle, and '商务英语实训' is located within the bar.

第一部分

商务英语实训

实训项目一

电话磋商业务

实训目标

掌握国际电话的拨打方式和基本的电话用语，学生能够熟练地利用电话进行沟通和业务磋商。

实训方法

每三至四个人为一组，将班级学生分成若干组，采用互动讨论、情境交流、角色扮演等方式完成本章节实训任务。

能力要求

1. 能够记录电话留言。
2. 能够熟练地利用电话进行沟通和业务磋商。

第一节 知识巩固

一、如何拨打国际长途电话

In order to make an international phone call, there are several bits of information you need to begin with. You must first know the international call prefix. This code allows you to dial outside of the country you are calling from and is unique for each country. Once you pick up your phone and hear a dial tone, you dial this code.

The next digits you dial are the country code of the country you are trying to call. In some countries, the country code varies depending on whether you are calling a mobile phone or a

fixed phone. Some counties have different country codes based on geography. The country code can be anywhere from 1 to 3 digits.

After dialing the country code, you must dial the area or city code. This can be anywhere from 1 to 3 digits and narrows down your call to a smaller geographic region within the country you are calling.

Finally, you dial the local number and then finish dialing. Here is a summary of all the steps:

Step 1: Dial International Call Prefix

Step 2: Dial Country Code

Step 3: Dial City Code (area code)

Step 4: Dial Local Number

So let's say you are trying to place an international call to Japan. In this example we will say the local number is 080-1234-5678. The country code for Japan is 81. The city code (or area code) is 80. This is all the information we need. As you can see we dial the international call prefix 00, followed by the country code 81, then the area code 80, and then the local number 1234-5678. It's that simple.

二、部分国家及地区的国际电话代码

Code	Country/Region	Code	Country/Region
61	Australia	81	Japan
32	Belgium	82	Republic of Korea
86	China	850	Democratic People's Republic of Korea
20	Egypt	853	Macao, China
358	Finland	378	San Marino
33	France	34	Spain
49	Germany	46	Sweden
30	Greece	41	Switzerland
852	Hong Kong, China	66	Thailand
354	Iceland	44	United Kingdom
91	India	1	United States of America

三、常用电话表达方式

Good morning, I'd like to speak to...	早上好, 我想和……通话。
Hello, is that Mr. ...?	喂, 是……先生吗?
Can I speak to..., please?	我能和……通话吗?
Hello, this is ... calling from New York.	喂, 我是……, 从纽约打来的。
I'm sorry, I've got the wrong number.	对不起, 我拨错号码了。
Hello, this is ... speaking.	喂, 我是……
Is Mr. available, please?	请问……先生在吗?
I'm afraid ... is out on business.	恐怕……出差了/ 出去办事了。
I'll put you through to Mr. ...	我替你接通……先生。
Hold the line, please.	请别挂断电话。
Please connect me with...	请接通……
Could I have extension 298, please?	请给我接分机 298。
Sorry, the line is busy. / The number is engaged.	对不起, 电话占线。
I'm afraid his / her line's engaged. Would you like to hold?	对不起, 他/她正在接电话, 你能等一会吗?
Could you give Mr. ... a message, please?	您能给……先生带个口信吗?
Would you like to leave a message?	您愿意留个口信吗?
Would you please ask ... to phone me back?	您能告诉……给我回个电话吗?
Could you tell... I'll call back later?	您能告诉……我过会再打来吗?
Who's speaking / calling, please?	请问, 您是?
And who would like to speak to her, please?	请问是哪一位找她?
Thanks for calling.	感谢您的来电。

四、如何留言及记录电话留言

在日常的商务活动中, 打电话时会遇到对方不在的情况, 这时打电话的人就要留口信给接电话的人, 而接电话的人就需要记录电话留言。

● 电话留言的七个主要步骤:

(1) 告诉对方信息是留给谁的;

- (2) 告诉对方你是谁;
- (3) 说明来电的事由;
- (4) 拼写所有复杂的单词, 主要包括姓名、公司名称及地址;
- (5) 要求回电;
- (6) 留下你的具体联系方式;
- (7) 告诉对方你何时有空。

- 英文电话留言的格式

英文的电话留言 (telephone message) 包括五个部分: 打电话者 (from)、电话接收者 (to)、日期 (date)、时间 (time)、留言内容 (message), 在留言的最后还要签上记录人的姓名。

- 电话留言的特点

电话留言最根本的特点就是内容必须言简意赅, 切忌冗长、复杂。在记录电话留言信息时, 行文要简明扼要、通俗易懂, 将打电话人的意思清楚明白地表达出来即可。

第二节 实际运用

任务一

三人一组, 根据以下内容进行英文电话交流练习。

接线员: 你好, 这里是朗曼公司, 能为您效劳吗?

卡尔森: 我想和史密斯先生通话。

接线员: 好的, 先生。请问您是哪位?

卡尔森: 我是卡尔森。

接线员: 请别挂电话。恐怕史密斯先生现在正忙着。

卡尔森: 是这样啊, 那么我能和他的秘书通电话吗?

接线员: 请稍等。我替你接通。

秘书: 你好, 我是史密斯先生的秘书。

卡尔森: 哦, 你好, 我是卡尔森。

秘书: 早上好。卡尔森先生。

卡尔森: 早上好。我打电话想确认一下我与史密斯先生今天下午的约会。

秘书: 好的。史密斯先生在三点钟等您。

卡尔森: 好的, 我三点钟到。

秘书: 好的, 先生。我会告诉他您来过电话。

卡尔森：谢谢，再见。

秘书：再见。

任务二

来自英国的安娜·布朗打电话给机械进出口公司的威尔森先生，谈论有关建立合资企业，制造运动鞋的提议。但是威尔森先生不在，安娜一个小时后要飞往新加坡，因此她留言给威尔森先生的秘书爱丽丝，等从新加坡归来后再探讨提议的细节。请你完成下列对话并以秘书的名义记录电话留言。

Secretary: (你好，这里是机械进出口公司，很高兴为您效劳。)

Anna: May I speak to Mr. Wilson, your manager?

Secretary: (请稍等，我来为您接通。)

(A few seconds later)

Secretary: (对不起，威尔森先生不在，请问您是哪位？)

Anna: it's Anna Brown from Britain. When is he coming back?

Secretary: (大概十一点钟，您能过会打来吗？)

Anna: (Takes a look at her watch) But I'm leaving for Singapore in an hour. Would you mind taking a message for me?

Secretary: (没问题，请稍候，我来拿纸和笔。好了，请说。)

Anna: I'm Anna Brown from England. Please tell Mr. Wilson I have agreed to his proposal for a joint venture producing sports shoes. Details will be discussed after my return from Singapore.

Secretary: (我记下来了，还有什么吗？)

Anna: Yes. I hear you use up-to-date technology in the factory. I'd like to see some of the machines so that I can get a better idea. Will you arrange?

Secretary: (好的，这很容易办到。还有吗？)

Anna: I'll come back from Singapore in three days, and I'm pleased if Mr. Wilson could give me a call at his convenient time. He could contact me with this phone number. Thank you for the trouble taken. Good-bye!

Secretary: (不用谢，我一定会帮您转达的。祝您旅途顺利!)

第三节 职 场 任 务

任务一

假设你是长城电子公司的秘书茱莉亚·格林，接到国际电子产品交易会的举办方辛普森先生打来的电话，对方询问你们公司是否能够参加此次交易会。经理在外出差，你无法立刻给出答复。

（一）给在外出差的王经理打电话，征求他的意见。

（二）回电辛普森先生，告知对方你们公司会参加交易会，并请求对方将交易会详细信息传真过来。

（三）教师点评。

任务二

假设你是秘书，公司的经理要去广州参加为期五天的广交会。

（一）打电话给锦江之星宾馆，预订一个房间。

（二）要求是双人间，能打电话，另外还需要一个会议室以供商务会议。

（三）教师点评。

任务三

假设你是中国手工艺品公司的业务员小李，在互联网上看到美国沃尔特斯商贸公司需要在圣诞节前加工一批圣诞树。

（一）打电话到这家公司，询问订单的详细信息。经过协商，沃尔特斯商贸公司同意光大公司于10日内做出样品寄往美国公司。

（二）一个月后，沃尔特斯商贸公司打来电话，表示对样品比较满意。同时也提出了一些改进意见，主要是圣诞树的尺寸和一些配饰需要改动。具体改动信息会通过电子邮件发过来。最后双方达成了订货协议，并于12月1日前交货。

（三）教师点评。

成绩评价

	分项成绩	总成绩
实训态度（30%）		
口语交际（50%）		
沟通技巧（20%）		