

ENGLISH FOR BUSINESS ETIQUETTE

商务



礼仪英语

ENGLISH FOR BUSINESS ETIQUETTE

杨文慧 周瑞琪 编著

中山大学出版社

ENGLISH FOR BUSINESS ETIQUETTE

商务礼仪英语

杨文慧 周瑞琪 编著

中山大学出版社

·广州·

版权所有 翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪英语/杨文慧,周瑞琪编著.—广州:中山大学出版社,
2003.2

ISBN 7-306-02049-8

I. 商… II. ①杨… ②周… III. 商务-礼仪-英语
IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 007046 号

责任编辑:杨捷 责任校对:张礼凤 封面设计:孔丽红 责任技编:黄少伟

中山大学出版社出版发行

(地址:广州市新港西路135号 邮编:510275)

电话:020-84111998、84037215)

广东新华发行集团发行

广东南海系列印刷公司印刷

(地址:广东省佛山市市东下路6号 邮编:528000)

850毫米×1168毫米 32开本 11.5印张 287千字

2003年2月第1版 2006年7月第5次印刷

印数:13001-16000册 定价:20.50元

如发现因印装质量问题影响阅读,请与承印厂联系调换

前言

国际商务礼仪和交际礼节是各国在长期的经济和商务交往中逐渐形成的。它主要包括商贸活动中待人接物的礼节、商务信息的沟通、商贸文书的往来、各种庆典活动中的礼仪。这些礼仪和礼节有利于塑造商务人员的自身形象和企业的整体形象，有利于创造品牌效应，密切商务关系和推动贸易进展，受到各国商界的普遍重视和广泛运用。

我国是一个有着悠久历史的文明古国，素有“礼仪之邦”的美誉，在经济活动中遵循国际商务礼仪和交际礼节是每个商务人员的必备素质。国际商务礼仪和礼节在吸引外资、拓展海外市场、增进国际商务交流的过程中起着举足轻重的作用。中国入世后，商务活动不断增加，了解商务交际礼仪知识，可提高中国商务工作人员在国际商务活动中的竞争力。

针对我国商务交际礼仪的资料不多，且资料的专业性、实用性不强的现状，为适应日益丰富的商贸活动的需要，我们向从事对外经济贸易的工作者、教师和学生奉献此书，目的在于向读者提供这方面的基本知识，并希望能对从事商务工作的人员在实际工作中有所借鉴与参考。为适合各阶层读者的需要，我们在文字



上力求简短、通俗、易懂，并配以中英文对照、注释，方便读者结合工作和实际进行学习、掌握和运用。本书在编写过程中注重实用性、可比性和可操作性。在书中 13 个章节里，每章都对商务交际中的礼仪礼节作概括性的介绍，以英语情景对话的形式加以演示，配以中文注释和例句，使读者在学习商务英语交际的过程中能较容易地理解和掌握商务礼仪和礼节知识。在编写中，作者参考了一些中外的有关资料，从中受到不少启发，因参考的资料零星分散，无法一一致谢，在此谨向有关作者表示感谢。李莹老师，查东、戴锋同学对本书的出版给予了积极有力的支持和帮助，在此一并致谢。本书第一、二、三、四、五、七、九、十章为杨文慧所编著，共计约 16 万字；第六、八、十一、十二、十三章为周瑞琪所编著，共计约 13 万字。

限于作者的水平和经验，书中难免有不妥或错误之处，恳请读者及同行批评指正。

编 者

2003 年 1 月

目 录

(1) 第 1 章 Etiquette for Business Greeting 商务会谈礼仪

- (2) /Dialogue 1 Greeting, Introduction & Visiting Cards
问候、介绍与名片
- (8) /Dialogue 2 Chatting
寻找话题
- (11) /Dialogue 3 Getting Down to Business
进入主题
- (15) /Dialogue 4 Ending a Meeting
结束会谈

(10) 第 2 章 Etiquette in Business Talks 商务交谈礼仪

- (20) /Dialogue 1 Compliments
赞美与恭维
- (24) /Dialogue 2 Thanks
致谢



(27) /Dialogue 3 Congratulation

祝贺

(31) /Dialogue 4 Apology

致歉

(36) 第3章 Etiquette for Business Calls 商务电话礼仪

(37) /Dialogue 1 Making and Receiving Business Calls

接打商务电话

(43) /Dialogue 2 Leaving Business Message

留商务口信

(47) /Dialogue 3 Ringing Back

回电话

(50) /Dialogue 4 Dealing with Urgent Call

处理紧急电话

(54) /Dialogue 5 Dealing with Complaining Call

处理投诉电话

(58) 第4章 Etiquette for Business Visiting 商务拜访礼仪

(59) /Dialogue 1 Making an Invitation

邀请访问

(62) /Dialogue 2 Accepting an Invitation

接受邀请

(66) /Dialogue 3 Preparing a Business Visit

商务拜访的准备

(72) /Dialogue 4 Visiting a Customer

拜访一个客户

(78) /Dialogue 5 Thanking for Reception



感谢在停留期间的款待

(82) 第 5 章 Reception Etiquette 商务接待礼仪

- (83) /Dialogue 1 Setting upon Agenda
日程安排
- (87) /Dialogue 2 Making Accommodation
住宿安排
- (90) /Dialogue 3 Meeting Customers
迎接客商
- (94) /Dialogue 4 Visiting Plants
接待参观工厂
- (100) /Dialogue 5 Arranging Recreation Activities
安排娱乐活动
- (105) /Dialogue 6 Seeing Off
送别

(108) 第 6 章 Etiquette in Business Negotiating 商务谈判礼仪

- (109) /Dialogue 1 Seeking Business Possibility
寻找贸易机会
- (114) /Dialogue 2 Promoting Sales
促销
- (120) /Dialogue 3 Asking for Deferred Payment
请示延期付款
- (126) /Dialogue 4 Handling Claims
处理索赔
- (132) /Dialogue 5 Declining Politely
婉拒

**(138) 第7章 Etiquette for Business Dinner 商务餐会礼仪**

(139) /Dialogue 1 Inviting to Dinner

邀请进餐

(143) /Dialogue 2 Business Lunch

商务午餐

(147) /Dialogue 3 Western Food

西餐

(157) /Dialogue 4 Chinese Food

中餐

(161) /Dialogue 5 Cocktail Party

鸡尾酒会

(167) 第8章 Etiquette for Business Dressing 商务着装礼仪

(168) /Dialogue 1 At Most Formal Situations

最正式场合着装

(174) /Dialogue 2 At Formal Situations

一般正式场合着装

(183) /Dialogue 3 At Semi-formal Situations

半正式场合着装

(189) /Dialogue 4 At Informal Situations

非正式场合着装

(195) 第9章 Etiquette for Sending Business Gifts 商务赠礼礼仪

(196) /Dialogue 1 Choosing Right Business Gifts

选择恰当的商务礼物

(200) /Dialogue 2 Giving a Gift

送礼



(203) /Dialogue 3 Receiving a Gift

受礼

(205) /Dialogue 4 A Special Gift

特别的礼物

(210) 第 10 章 Etiquette in Business Speech 商务演讲礼仪

(211) /Dialogue 1 Welcoming Speech & Answering Speech

欢迎辞/答谢辞

(219) /Dialogue 2 Toast Speech

祝酒致辞

(227) /Dialogue 3 Send-off Speech & Farewell Speech

欢送辞/告别辞

(234) /Dialogue 4 Opening Address & Closing Speech

开幕辞/闭幕辞

(241) /Dialogue 5 Presider's Speech

主持人致辞

(246) 第 11 章 Etiquette in Business Writing 商务文书礼仪

(247) /Dialogue 1 Establishing Business Relations

建立业务关系

(254) /Dialogue 2 Credit Enquiry

资信咨询

(261) /Dialogue 3 Reminders

提醒

(266) /Dialogue 4 Complaints

抱怨

(274) /Dialogue 5 Settlements



理赔

(285) 第12章 Etiquette in Business Activities 商务礼仪活动

- (286) /Dialogue 1 Opening Ceremony
开业典礼
- (292) /Dialogue 2 Cutting the Ribbon
剪彩仪式
- (297) /Dialogue 3 News Releasing Conference
新闻发布会
- (302) /Dialogue 4 Advertisement
广而告之

(308) 第13章 Other Business Etiquette 其他商务礼仪

- (309) /Dialogue 1 Tips
小费
- (316) /Dialogue 2 Body Languages
身体语言
- (326) /Dialogue 3 Holidays
节假日
- (337) /Dialogue 4 About Taboos
禁忌

(355) 参考文献

第1章

Etiquette for Business Greeting

商务会谈礼仪

商务人员在交际中，寒暄是必不可少的。当遇到熟悉的客人时，应问候一声，如再伴以友好的微笑、点头、握手等动作，则显得更为礼貌；当遇到不相识的客人时，可通过第三者介绍或自我介绍的方式使双方熟悉起来。介绍的顺序通常为：①把客人先介绍给主人；②把男士先介绍给女士；③把年轻的先介绍给年长的；④把社会地位低的先介绍给地位高的。在任何生意场合，自我介绍都被视为友善的行为，对方也会很乐意地向你介绍自己。无论是初次见面还是再次见面，人们常常会寻找各种话题（Small talk）以避免冷场，同时也可以增进双方的了解。因此，在用语上要礼貌、客气、得体，但谈话的内容应不涉及他人的隐私，也不能涉及当地的政治、军事等，以避免引起不必要的麻烦。此外，谈话时切忌喋喋不休地瞎聊，应适当地、巧妙地将话题转移到生意上去，并在会谈结束时，注意为下一次见面作好铺垫。

本章就商务会面中如何问候、介绍客人，如何正确使用名片以及如何在商务会谈中寻找话题、进入谈话主题及结束会谈所需的礼仪和礼貌用语均作了详细的介绍，易学易懂。



Dialogue 1

Greeting, Introduction & Visiting Cards

问候、介绍与名片

1. (*Brown and Mr. He have done business for years. This time, they meet at an exhibition.*)

(布朗和何先生生意往来多年，这次，他们在一个展览会上见面了。)

Brown: Hello, Mr. He. Fancy seeing you here. ⁽¹⁾

您好！何先生，想不到在这儿碰到您。

He: Hi, good morning, Brown. It's a small world, isn't it?

早上好，布朗。这世界真小啊，又见面了。

Brown: Yeah. How are you? ⁽²⁾

是啊。你好吗？

He: Not too bad, thanks. And you?

还不错，谢谢。你呢？

Brown: Oh, fine. How are things in Guangzhou?

噢，很好。在广州的公司生意怎么样？

He: Quite busy at the moment. In fact, we're about to open a new company in New York next month.

目前很忙。我们下个月要在纽约开一家新公司。

Brown: That's good! Ah, so you're busy with it.

太好了。那么你们正忙着这事吧。

He: Yes. Here is my new card. ⁽³⁾

是啊，这是我的新名片。

(*Mr. He passes his card to Brown with both hands.*) ⁽⁴⁾



(何先生双手把名片递给布朗。)

Brown: Thank you. And do you have mine?

谢谢。你有我的吗?

He: Yes, I do. If you're interested in any our products, you could contact me directly in New York.

是的, 我有。如您对我们产品感兴趣, 您可直接在纽约跟我联系。

Brown: Thanks. I will.

谢谢, 我会的。

He: Brown, do you know Miss Li Jiang, our new sales assistant? Li jiang, this is Mr. Brown Smith. He's from Canada. He works in Vancouver.⁽⁵⁾

布朗, 您认识李江小姐吗? 她是我们新的销售部助理。李江, 这位是布朗·史密斯先生, 加拿大人。他在温哥华工作。

Li: Pleased to meet you.⁽⁶⁾ Mr. Smith, here's my card.

很高兴见到您。史密斯先生, 这是我的名片。

Brown: Please call me Brown. Nice to see you. And here's mine.

请叫我布朗。很高兴认识您。这是我的名片。

He: Have a seat, Brown.

请坐, 布朗。

Brown: Thank you.

谢谢。

II. (*Mr. He and Santos are invited to attend a banquet held by the Textile Union. They don't know each other.*)

(何先生和和森多斯被邀参加纺织联合会举行的宴会。他们彼此不认识。)



He: Good evening. I don't think we've met. My name is Peter He.⁽⁷⁾

晚上好。我想我们不认识，我叫彼得·何。

Santos: Hi, I'm Mike Santos. Pleased to meet you, Mr. He.

您好。我叫麦克·森多斯。很高兴见到您，何先生。

He: Pleased to meet you, too. I work for Guangzhou Garments Imp. & Exp. Corporation. Here's my card. (*He passes his card to Mike with both hands.*)

也很高兴见到您。我在广州服装进出口公司工作。这是我的名片。(他双手把名片递给麦克。)

Santos: Thank you. (*After reading for a while*)⁽⁸⁾ Excuse me, Mr. He? Is this telephone number also your fax number?

谢谢。(把名片读了一会儿后)对不起，何先生，你的电话号码也就是传真号码吗？

He: Yes. You can fax me by dialing this number. At the back of the card is our business scope for your reference. (*pause*) How can I get in touch with you,⁽⁹⁾ Mr. Santos?

是的，你可以拨这个号码把传真发给我。名片背后是我们公司的经营范围，仅供你参考。(稍停)我怎么跟您联系呢；森多斯先生？

Santos: Oh, yes. I'm from Messers Benedetto Company, Canada. Here's my card. (*Extends his card with one hand at the corner.*) We're one of the biggest garments wholesalers in Canada.

噢，我就职于加拿大彼尼德托公司。这是我的名片。(用一只手握住名片右下角，把名片递给对方。)我们是加拿大最大的服装批发商之一。

He: Thank you. (*Mr. He takes the card with both hands, reads*



in a low voice.) Mike Santos, GM, Messers Benedetto Company, Canada. (*Put it in his card file.*)⁽¹⁰⁾ I hope we can do some business in the near future, Mr. Santos.

谢谢。(何先生双手接过名片,低声吟读。)麦克·森多斯,彼尼德托公司总经理。(把名片放进名片夹中。)彼尼德托先生,希望我们不久就会有生意往来。

Santos: Sure. I hope so.

当然,我也这么希望。

He: Great!...

太好了!.....



1. 相熟的商人在商务场合中相遇,总要打个招呼,常用的招呼用语有:

• A: Good morning! 早上好!

B: Good morning! 早上好!

• A: Hello, Henry, I haven't seen you for a long time. 您好,亨利,好久不见了!

B: Yeah, Brown, it's been a long time. 对啊,布朗,好久不见了。

• A: What a pleasant surprise to see you here! 在这儿碰上了你,真意外啊!

B: How nice to see you again. 真高兴再次见到你。

2. 打过招呼后,有时双方就擦肩而过了。有时为了联络彼此的感情,还要说上几句,这样就往往以问候对方开始,常用的



问候语还有：

- A: How are you doing? 你过得怎么样?
B: Very well, thank you. 很好, 谢谢。
- A: What's new? 有什么新变化吗?
B: Nothing special. 没什么特别的。
- A: How is everything? 一切都好吗?
B: Pretty good. 很好。

3. 名片 (name card, visiting card) 是商务交际中极重要的工具, 它常被看作是公司或个人的广告, 其目的是“推销自己”。名片不仅要印刷清楚, 而且从商务角度来看名片内容宁可印得“实一些”, 不要太虚, 太虚反而得不到别人的尊重。
4. 交换名片的顺序一般应“先客后主, 先低后高”。不过, 假如是对方先拿出来, 自己也不必谦让, 应大方收下, 再拿出自己的名片来回报。在参加诸如交易会、展览会等商务场合中, 卖方先拿出名片是常见的事。递名片时, 应双手或右手捏住名片的一个或两个角, 千万不要用食指和中指夹着名片给人, 这是对他人也是对自己不尊重的行为。名片上的字体应正对着对方, 目的是让对方能够直接读出来。

5. 将第三者介绍给对方, 应注意介绍的顺序。常用的句型有:

- Brown, I don't think you know Mr. Li Bin. He's our new Sales Manager. 布朗, 我想你还不认识李兵先生, 是我们销售部的新经理。
- Brown, I'd like to introduce Mr. Li Bin to you. He's our new Sales Manager. 布朗, 我想介绍李兵先生给您认识, 是我们销售部的新经理。
- Brown, this is our new Sales Manager, Mr. Li Bin. 布朗, 这位是我们销售部的新经理李兵先生。

另外应注意, 在介绍外方客人时, 还应告诉他(她)来自何