

邓长慧 张凤英 雷世富 著

Application English

for the White Collars in Foreign-owned



外企白领应用英语

(修订版)

中国国际广播出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

外企白领应用英语/邓长慧, 张凤英, 雷世富编. 修订本.
—北京: 中国国际广播出版社, 2006. 1 (2006.7 月重印)
ISBN 7-5078-2577-9

I. 外… II. ①邓…②张…③雷… III. 英语 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 071527 号

外企白领应用英语

编 著	邓长慧 张凤英 雷世富
责任编辑	李 卉
版式设计	周 迅
出版发行	中国国际广播出版社 (83139469 83139489 [传真])
社 址	北京市复兴门外大街 2 号(国家广电总局内) 邮编:100866
经 销	新华书店
排 版	楠竹文化
印 刷	中国人民大学印刷厂
开 本	720×980 1/16
字 数	288 千字
印 张	19
印 数	8001-13000 册
版 次	2006 年 1 月 北京第一版
印 次	2006 年 7 月 第二次印刷
书 号	ISBN 7-5078-2577-9/H·268
定 价	26.00 元

国际广播版图书 版权所有 盗版必究

(如果发现印装质量问题, 本社负责调换)



前 言

在中国国际广播出版社的支持下，1996年1月我们编著出版了《外企白领应用英语》一书，因其较好地适应了中国人在外企工作的需要，受到读者欢迎，多次加印。

加入WTO以后，中国融入世界经济的进程加快，中国人与外国人接触交流日益频繁，外国人在中国投资兴办的外企迅猛增加，在外企工作的中国人数量更加庞大。为了有助于中国人在外企有效地开展工作以及与外方人员交往，我们认为有必要根据新的情况，在对原书内容进行修改并适当增加知识的基础上，重新编写《外企白领应用英语》。

本书的最大特点是“实用”，着眼于中国人在以英语为工作和交际语言的外企中求职、供职、生活、社交等所需的基本知识和技能，以及在外企拓展业务、处理有关商务活动中常用的一些基本用语，安排篇章和内容。

该修订版比之原版，篇章安排更合理，内容更新更实用，更贴近当今外企白领工作和生活的需求。

编著者



目 录

第1章 与英美人交往的常识 /1

第一节 Living Etiquette 生活礼仪 /2

- 1 Talking Etiquette 交谈的礼仪 /2
- 2 Entertaining Etiquette 宴请的礼仪 /3
- 3 Gift-Sending Etiquette 赠送礼物的礼仪 /6

第二节 Rules in Daily Talks 语言表达习惯 /7

- 1 Names and Forms of Address 姓名与称呼 /7
- 2 Ways to Express Yourself Orally 口语表达的方法 /9
- 3 Daily-Life Expressions 日常生活基本用语 /11
- 4 Topics and Taboos for Small Talks 闲聊的话题与忌谈内容 /16

第2章 实用职场会话 /19

第一节 Looking for Jobs and Working 求职供职 /20

- 1 Looking for Jobs and Interviewing 求职面试 /20
- 2 Signing an Employee Contract 签订劳动合同 /23
- 3 Reporting for work 报到上班 /24
- 4 Getting to Know New Colleagues 结识新同事 /25
- 5 Knowing What to Do 了解工作情况 /27
- 6 Inquiring about Work Requirements 询问工作要求 /30
- 7 Asking for Instructions and Reporting Work 请示汇报工作 /32

第二节 Discussing Work 商谈工作 /33

- 1 Seeking Opinions 征求意见 /33



- 2 Exchanging Ideas 交换意见 /35
- 3 Changing Job 调换工作 /36
- 4 Establishing Customer Relations 建立客户关系 /38
- 5 Handling Customer Complains 处理客户投诉 /39
- 6 Company Reorganization 公司重组 /40
- 7 Setting up a Website 创建网站 /42
- 8 Staff Training 员工培训 /43

第三节 Office Affairs 办公室工作 /44

- 1 Assigning Work 分配工作 /44
 - 2 Handling Letters 处理信件 /45
 - 3 Arranging Business Activities 安排商务活动 /47
 - 4 Preparing Meetings 筹备会议 /49
 - 5 Managing Files 管理档案 /52
 - 6 Talking about Business Trips 谈论商务旅行 /54
 - 7 Talking about Office Equipment 谈论办公设备 /55
 - 8 Getting Delivery Service 联系送货服务 /56
- 附：办公室工作常用英语词汇 /57

第四节 Protecting Rights and Interests 维护权益 /60

- 1 Declining Love 婉拒求爱 /60
- 2 Declining Date 谢绝约会 /61
- 3 Taking Love Seriously 严肃对待爱情 /62
- 4 Claiming Apologies 要求赔礼道歉 /63
- 5 Asking for a Transfer 要求调换工作 /65



目 录

- 6 Asking for Retroactive Pay 要求补发工资 /66
- 7 Demanding Economic Compensation 要求经济赔偿 /67
- 8 Saying “No” to Boss 对老板说“不” /68
- 9 Why Dismiss Me 为何解雇我 /69
- 10 Requesting Promotion 请求升职 /70
- 11 Asking for Resignation 请求辞职 /71

第3章 工作联系与社交会话 /75

第一节 Receiving and Answering 接待与应答 /76

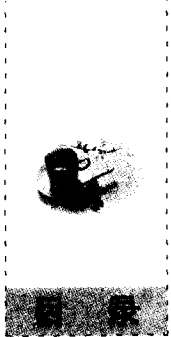
- 1 Making and Answering Phone Calls 电话交谈 /76
- 2 Making Appointments 安排约会 /81
- 3 Receiving Visitors 接待来访 /85

第二节 Social Interaction 社会交往 /90

- 1 Visiting 拜访 /90
- 2 Inviting 邀请 /96
- 3 Having Dinner as a Guest 作客用餐 /101
- 4 Parting 道别 /106
- 5 Asking about Health 询问健康 /110
- 6 Amusing and Entertaining 娱乐消遣 /114

第4章 商贸洽谈话语 /121

第一节 Business Development 商务拓展 /122



- 1 Establishing Business Relations 建立商务关系 /122
- 2 Offering as Agents 愿为代理 /123
- 3 Ordering Products 订购产品 /124
- 4 Marketing Insurances 推销保险 /125
- 5 Talking about Ad Promotion 商谈广告促销 /126
- 6 Designing Automatic Systems 设计自动化程序 /127
- 7 Signing a Contract 签订合同 /128

第二节 Business and Trade Exchange 商贸交易 /128

- 1 Inquiry 询价 /128
- 2 Offer 报价 /131
- 3 Bargaining 议价 /132
- 4 Order 订货 /134
- 5 Discount 折扣 /135
- 6 Commission 佣金 /137
- 7 Sales 销售 /138
- 8 Payment 付款 /140
- 9 Shipment 装运 /142
- 10 Packing 包装 /144
- 11 Insurance 保险 /145
- 12 Signing a Contract 签约 /147
- 13 Claims 索赔 /149
- 14 Agency 代理 /152



目 录

第5章 实用文体写作 /154

- 第一节 Forms of English Letters and writing of Business Letters
英语书信的形式与商务书信的写作 /155
- 1 Private Letters 私人书信 /155
 - 2 Business Letters 商务书信 /163
 - 3 Differences between Business Letters and Private Letters
商务书信与私人书信的不同点 /171
- 第二节 Useful Social Letters 常用社交书信 /174
- 1 Letters of Application 求职信 /174
 - 2 Letters of Introduction 介绍信 /186
 - 3 Letters of Invitation 邀请信 /190
 - 4 Letters of Thanks 感谢信 /195
 - 5 Letters of Congratulation 祝贺信 /198
 - 6 Letters of Resignation 辞职信 /201
- 第三节 Practical Literary Forms 几种实用文体 /208
- 1 Notices 通知 /208
 - 2 Work Reports 工作报告 /212
- 第四节 Characteristics of E-mail and Writing of Business E-mail
电子邮件的特点与商务电子邮件的写作 /216
- 1 Characteristics of E-mail 电子邮件的特点 /217
 - 2 Writing of Business E-mail 商务电子邮件的写作 /222



目 录

- 附录一 公司人员职衔与部门名称英语表达 /228
- 附录二 商务英语发票和汇票的主要内容与填写 /231
- 附录三 商务单据与表格英语式样 /239
- 附录四 英语名片与请柬的写作与式样 /271
- 附录五 中西方主要节日和世界日英语表达 /280
- 附录六 常用国际商务英语缩略语 /284
- 附录七 常用告示用语英语表达 /289



第 1 章

与英美人交往的常识

东 西方文化存在差异，中国人与英美人的风俗习惯有所不同。在与英美人的交往过程中，熟悉他们交际、生活等方面的礼仪，并能得体运用，有助于增进相互间的友谊，愉快共事。



第一节 Living Etiquette 生活礼仪

1 Talking Etiquette

交谈的礼仪

谈话是人们交流感情、增进了解的主要手段。交谈是一门艺术，要讲究方式和礼仪。

首先，谈话者的距离要适中，两个以上的人谈话时不要围得太近。英美人的空间意识较强，当陌生人离他们太近时，他们会感觉很不自在，甚至觉得是一种威胁，当然也不要离得太远而听不见。谈话时声音也要适中，不要太轻，也不要太重。另外，讲话时，可以加一些手势，但动作不要过大，不要手舞足蹈，同时还要注意不要唾沫四溅。说话时要注意不要老是作“一家言”，自己一人讲。目光要注视着讲话人，不要心不在焉，也不要老是看手表，或者伸懒腰，拿东西，打哈欠等。如对他人的谈话不感兴趣或十分厌烦，应该设法巧妙地转移话题，切忌生硬与粗鲁。如有失言，要当场向他人道歉。

谈话时如果有两个以上的人在场，那么要注意照顾到所有在场的人，不要只顾其中一两个人。谈话的内容也应该是大家都熟悉或者感兴趣的。尤其需要注意的是，同女士谈话要礼貌而谨慎，不要在多人聚会时，只对其中的某个女士独钟，一见如故，谈个不休。

初次交谈，可以谈天气、衣食、体育运动等，不要谈使对方感到不愉快的事，更不能评头品足，打探别人的隐私，如年龄、履历、婚姻、收入、个人物品价值、宗教信仰、政治倾向等。遇到对方不愿谈的话题，不要拼命追问下去。反过来，对于对方提出的一些问题，如果自己不愿回答，可以转移话题，不要高声辩论，更不能讽刺谩骂。

参加他人正在进行的谈话，应征得对方同意，不要悄悄地凑上去旁听。如有事要找正在谈话的人，也应立于一旁，等他谈完之后再去找他。若在场的人欢迎自己参加其谈话，则不必推辞。在谈话中不可充当永远的听众，也不可充当永远的“发言人”，一言不发与自吹自擂同样极端，同样会令人扫兴。



在与英美人交往时，还涉及介绍和打招呼的礼仪问题。

介绍的方式有两种：自我介绍和由他人介绍。

自我介绍的场合较常会碰到。如在宴会上、舞会上拜会一个未见过的人，只要是打算与对方结识，便可以在不妨碍其工作或交谈的情况下，趋前进行自我介绍。自我介绍的内容一般包括姓名、身份和职业。在自我介绍中，表情、态度、姿态要自然大方，不要做作，也不要把自己介绍变成自我表白，也要给对方讲话的机会，不要只把对方当成听众，只顾自己侃侃而谈。

由他人介绍时，介绍人要按照为他人作介绍的规矩行事，对于被介绍者的年龄、身份、性别要加以注意，并使用恰当的称呼语。一般说来，职位低的须先被介绍给职位高的，男士先被介绍给女士，晚辈先被介绍给长辈，未婚者先被介绍给已婚者，在主宾之间则先介绍宾客，然后再反向介绍。

介绍时，对双方都不要直呼其名，而应采用敬语。作为被介绍者，一般均应起立，但在宴会、会谈进行中可不必起立，只需面带笑容并欠身致意即可。男士之间介绍时，通常握手致意；当女士被介绍给男士时，女士可选择握手或不握手，男士要等女士伸出手来再握手。

在介绍过程中还涉及打招呼的问题。打招呼在英美国家几乎是公式化的，打招呼的方式（语言的使用、谈话的内容）因双方关系的亲疏而有所不同，这同中国人一样。当一方对另一方说“*How do you do?*”，“*How's everything?*”，“*How have you been?*”等，他并非真正有兴趣去了解对方的情况如何。正像打招呼是无意识的，回答也是无意识的，因此不必认真谈论对方话语所含的内容。“*Fine*”或加上“*thanks*”，“*And how are you?*”是常见的回答。对一方的打招呼或问候，另一方必须予以回答，尽管回答里没有实质性内容。

2

Entertaining Etiquette

宴请的礼仪

西方人的宴请形式大致有八种，即：

- 1 有席位的宴请 (Seated Dinners)
- 2 自助餐 (Buffet Dinners)
- 3 正式午餐 (Luncheons)



- 4 招待会 (Receptions)
- 5 鸡尾酒会 (Cocktail Parties)
- 6 聚餐会 (BYOB and BYOF: Bring Your Own Bottles and Bring Your Own Food)
- 7 野餐 (Picnics)
- 8 茶会 (Tea Parties)

无论是以何种形式宴请,主人在请客时都要考虑以下几个要素:客人们的兴趣和爱好;符合客人口味的菜单;餐桌要精心安排,台布清洁平整,刀、叉、汤匙、酒器擦得干干净净;内行、精练的服务人员。如果没有服务人员,男、女主人应努力做到使所有客人都得到照顾。

西方人的家庭宴请通常是用电话邀请客人,一般一周之前打个电话即可。但正式的宴请,如婚礼请客等,则需用发请柬的正规方式,提前两周到六周发出请柬,这是为了确保被邀请的客人及时收到请柬,做好必要的准备,按时来赴宴。若邀请的客人不能来,主人可改请别人。

西方人请客的人数多少没有特定的限制,主要取决于宴请性质、宴请场所、宴请人的经济条件以及家中房间和餐桌大小等。他们请客通常考虑的是经济实惠,让朋友吃饱吃好,而不是摆阔气、讲排场。我们中国人为了表达对朋友和宾客的热情,端上桌的菜肴常常会超出客人们所需要的用量,而在西方通常是按人数准备饭菜。

西方人在邀请客人时考虑宾客的兴趣爱好是为了避免出现令人难堪的场面。主人在安排座位时所遵循的基本原则是:最重要的女宾客坐在男主人的右侧,最重要的男宾客坐在女主人右侧,其他宾客一般按夫妇和男女错开的原则入席。在家庭宴会上,一般不对所有人大声宣布某个客人的到来。但是,在较为正式的宴会上,接待人员会引导新到的客人,向主人介绍其姓名。一般来说,正式宴请时,门口会有专人招呼来宾。女主人通常在客厅门口迎接来宾,若是非正式的家庭宴请,男、女主人会一起去门口招呼来宾,而后把新到的客人介绍给先到的客人。

西方人请客的时间也无特定限制,中午请客一般是工作午餐。这种请客时间比较受限制,一般是中午1点至2点,约一个小时。晚宴时间较为灵活,一般是8点至10点,约两个小时。通常情况下,周末请客最为常见。若是非正式的家



庭宴请，客人们有时会在晚宴后滞留闲谈至午夜时分。

西方人应邀去朋友家做客从不提前到达，一般要晚于约定时间10分钟到15分钟。这是因为提前到达有可能使主人陷入窘境。多数情况下，主人往往会忙到最后一刻才准备就绪，女主人还有可能会在此时钻进洗澡间冲洗一下厨房烧菜时留在身上的各种气味，所以到达时间比被邀请时间稍晚较为合适。有特殊原因晚到太多的客人必须向主人道歉。如果用餐已经开始，入席就餐的客人一般不起立欢迎晚到的客人，女主人亦是如此。晚到的客人随即入席同其他客人一起用餐即可。

西餐席间上菜的顺序是：先为女贵宾上菜，然后依次轮下去，每盘菜下来女主人总是最后一个吃。正规豪华的西餐一般有六道菜。

第一道菜：汤或贝壳类海鲜（如蛤、牡蛎或虾）；

第二道菜：鱼；

第三道菜：主菜（烤牛肉、鸡、鸭、猪肉等和各种蔬菜）；

第四道菜：色拉；

第五道菜：甜食（如布丁、蛋糕、冰激凌等）；

第六道菜：咖啡或茶等。

需要说明的是：吃贝类海鲜时，席间需提供“洗手碗”（半碗温热的水，用于洗手指）。简单的家庭宴请免去第一、二道菜。

自助餐在西方很流行，因为它有突出的优点：招待宾客数量多；席间不必用人服务；宾客用餐不受拘束，可以自由走动或交谈。自助餐有两种：一是纯自助餐；二是半自助餐。纯自助餐是客人自己夹好菜后，随意在请客的场所找个地方坐下来，与身边的其他客人边吃边聊。半自助餐则是客人们夹好菜后坐在事先摆好的餐桌旁用餐，比纯自助餐要拘束些。不过，这时的餐桌上没有席位讲究，客人们可以随便坐，边吃边聊天。

家中非正式邀请时，男、女主人一般自己招待客人，无需请帮手。一般是女主人下厨房烹调，端菜上桌，男主人为客人斟酒。就餐过程中，主人无需为客人夹菜，客人们一般自己端起菜盘，夹一些放在自己面前的大盘中，之后把菜盘递给自己身旁的人，按这种顺序下去，直到每一位客人都夹到餐桌上的每盘菜为止。这种自我服务的方式同我们中国人的宴请习俗不同。我们宴请一般是主人首先为客人夹菜，以表示热情款待之意。

西方人把宴请看作是一种社交。有时宴请饭菜虽然比较简单，但目的在于交



往或联络感情，客人并不会感到受了怠慢。

3 Gift-Sending Etiquette

赠送礼物的礼仪

英美等西方国家的人通常在生日、订婚、结婚周年（或金婚、银婚）纪念日、乔迁送别、大学毕业以及圣诞节等这些重要的日子送礼。受邀请到亲友家作客通常也带些礼物。

在西方国家，鲜花是适应范围最广的礼物。此外，到朋友家里吃饭带上一瓶酒也是很普遍的。赠送其他礼物大体遵循这样几条原则：估计是受礼人所喜欢和需要的东西；切合实用（包括有装饰用途的水彩画等）；不过于昂贵。下面所列的东西可选作结婚礼物：台灯、刀具、成套的玻璃杯、色拉盘、折叠桌、门厅的穿衣镜、佐料瓶、用玻璃镜框装起来的画片、料器花瓶、食品加工器等。若是再婚，礼物的选择应不同于上面的单子，因为家常用品已经备齐。在这种情况下，需要考虑其他礼物。如：树苗、精选的食品、葡萄酒、香槟酒等。

圣诞节是家庭成员间互相送礼的重要日子，可以根据各自的爱好和需要送礼，例如，给儿童送玩具、画册、文具、衣物等，给成人送围巾、手套、毛衣、装饰品等。

直接送钱或支票在通常情况下是不可取的，但是，对于退休老人或将要启程去远方的人偶尔也采取这种做法。在美国，有时采取送“钱树”（money tree）的方式，由受礼者的亲友出面组织，将送来的支票或现钱卷起来用彩色丝带扎好，拴在一个树枝的枝杈上，随同贺卡一起送交给受礼人。一种近似“钱树”的做法是送某百货公司或某商场的礼品券。

在送礼时，要避免赠送对受礼人毫无用途或可能招来麻烦的礼物。例如，在没有征得孩子父母同意的情况下，送给孩子小狗、小猫这类动物可能会引起意想不到的麻烦。

礼物通常需要包扎起来，先用彩色纸包上，然后以彩带扎起，或用胶条封住。即便是一瓶酒，外面通常也有包装纸。生日礼物、圣诞礼物或结婚礼物通常附以贺卡，送礼人在贺卡上写一些祝贺的话。

亲友间送礼通常避免赠送价值昂贵的物品，否则会使受礼人感到不安。美国人喜欢个性独立，不愿与他人有很深的私人关系，更不愿由此而承担什么义务，



在送礼上也表现出这一倾向。因此，美国人赠礼的场合比较少，送礼的圈子也比较小，因为如果送礼给对方，而对方并未准备接受礼物，会使双方都感到难堪，甚至会怀疑送礼人在以某种不恰当的方式施加什么影响于受礼人。

第二节

Rules in Daily Talks

语言表达习惯

1

Names and Forms of Address

姓名与称呼

中国人的“姓名”是姓在前，名在后，而在英语国家却是名在前，姓在后。西方人习惯“名姓”排列。英语中姓是 surname，名是 given name。surname 又叫 family name 或 last name。given name 又分作 first name，second (middle) name。如某人的名字叫 Linda Jane Chapman，其中 Chapman 是 surname (姓)，Linda Jane 是 given name (名)。而在 given name 中，Linda 是 first name，Jane 是 middle 或 second name。不过，在按字母顺序排列的人名表中，上述的名前姓后又要颠倒过来，成为 Chapman, Linda Jane (此时名后用逗号)。

英美人在称呼别人时，一般有三种方式：

第一种方式是称呼他们的名字。在称呼名字时，他们往往喜欢使用简略形式。如把 Timothy 称作 Tim，把 Jennifer 称作 Jenny。在使用名字的简略形式时，有一些固定的格式。如：

使用名字的第一个音节。例如 Christopher 可称作 Chris，Edward 可称作 Ed。

使用名字的第一个音节再加上“y”。例如 Andrew 可称作 Andy，Jennifer 可称作 Jenny。

有的名字的简略形式使用的是该名字的其他部分。例如把 Anthony 称作 Tony。也有些名字的简略形式和原来的名字毫不相干。因此，中国人在使用简略形式的名字时，最好观察一下别人是怎样使用的。

第二种方式是在被称呼者的前面加上称谓词 (title)。在英语国家里，有各种各样的称谓词，但目前最常用的是“Mr.”，“Mrs.”和“Miss”。在这三个称



谓中, Mr. (Mister 的缩写) 用于男子, 婚否不论, 意为“先生”; Mrs. (Mistress 的缩写) 用于已婚妇女, 意为“夫人”; Miss 用于未婚女子, 意为“小姐”。近年来, Ms. (读作 [miz, mæs]) 这个称谓越来越流行。许多女性不愿人们称她们为“Miss”或者“Mrs.”, 这也许是西方女权运动的一种表现形式。换言之, Ms. 意为“女士”, 对已婚、未婚都适用。所以, 当中国人不能肯定称呼英美陌生女子是 Mrs. 还是 Miss 时, 可统称 Ms.。

第三种方式是直呼某人的职称或头衔, 如 Professor, Doctor。对于军人, 有时也可以他的军衔来称呼, 如 Captain, General。

除了以上三种称呼方式外, 还有一些特殊的称呼。比如用昵称或爱称, 这种称呼相当于我国的小名。这种爱称通常是从教名简化而来的, 比如将 Benjamin 昵称为 Ben 或 Benny。

在英语中, 通常是称谓与姓连用。如美国前任总统 Bill Clinton (比尔·克林顿), 人们就称他为 President Clinton (克林顿总统), 而不能称为 President Bill (比尔总统)。但对于称谓词 Sir 则是例外。如英国前首相 Winston Churchill (温斯顿·丘吉尔), 应称他为 Sir Winston (温斯顿爵士), 而不能称为 Sir Churchill (丘吉尔爵士)。

在一般情况下, 如何称呼他人大致可依据三种场合及彼此的关系而定。下表中的内容可以帮助人们掌握这一点。

Formal Relationship/Situation (正式场合)	Title+ Surname (头衔+姓)
Neutral Relationship/Situation (一般场合)	Title+ Surname or Given name (头衔+姓或名)
Informal Relationship/Situation (非正式场合)	Given name (名字)

在彼此称呼时, 英国人似乎没有美国人那么随和。因此, 中国人如遇见英国人, 特别是上了年纪的人, 保险的做法是以称谓加姓的方式称呼他, 如果他喜欢别人以名相称, 他会向你说明的。美国人以及大多数西方人则相反, 如果你以姓称呼他们, 他们反而会觉得你对他不友好、见外, 觉得你想在彼此之间保持一定的距离。但是在英国, 一般较熟的人才是以名相称。