



办公英语

口语

进阶宝典

国内首创

以最常见的口语实例讲解听的难点、说的误区

以大量实例呈现最常使用的办公超短句

以实战故事串讲职场必备礼仪与技巧，图文并茂

基础词句、实战案例 循序渐进、步步向前



Office English

职场英语充电系列

李文娟 编著



MP3光盘+电子书

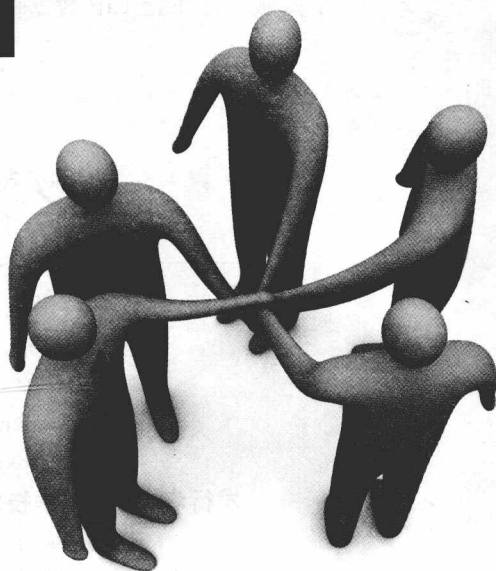


★ 星火英语
spark

办公英语

口语

进阶宝典



编 著 李文娟

副主编 孔维端 史中慧

图书在版编目(CIP)数据

办公英语口语进阶宝典 / 李文娟编著. — 济南:
山东科学技术出版社, 2009

(星火英语系列图书)

ISBN 978-7-5331-5284-0

I. 办… II. 李… III. 英语—口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 069532 号

办公英语口语进阶宝典

李文娟 编著

出版者: 山东科学技术出版社

地址: 济南市玉函路 16 号

邮编: 250002 电话: (0531) 82098088

网址: www.lkj.com.cn

电子邮件: sdkj@sdpress.com.cn

发行者: 山东科学技术出版社

地址: 济南市玉函路 16 号

邮编: 250002 电话: (0531) 82098071

印刷者: 淄博德恒印刷有限公司

地址: 高青县青城路 32 号

邮编: 256300 电话: (0533) 6967532

开 本: 787mm × 960mm 1/16

印 张: 24

字 数: 350 千字

版 次: 2009 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

ISBN 978-7-5331-5284-0

定 价: 39.80 元

前言

据有关调查表明,职场白领的英语充电需求指数呈上升趋势。特别是在这个经济寒冬,职场白领们不约而同地利用空闲时间及时储备知识。此时这套职场英语充电系列应运而生,并显得“颇具深意”。这种“深意”就是在摸透读者需求后,从读者需求及其工作中最常遇到的听、说、读、写四个角度切入,打造一套白领职场英语充电学习书。

首先,听说方面,我们从工作中两个不同的侧重面出发,特别设计了两本实用口语大全。即《商务英语口语进阶宝典》、《办公英语口语进阶宝典》;其次,在读的方面,我们倾心打造了国内第一本读商务情境对话记单词的词汇书——《商务情境核心 3000 词》;最后,在写的方面,为了满足现代自动化办公对商务写作提出的新要求,特别设计了三本大全式、模板式的参考书,即《商务英文合同模板大全》、《商务英文 E-mail 模板大全》、《商务英语应用文模板大全》,并随书附赠了电子写作模板,一书两用。总之,职场英语充电系列具有如下特色:

1. 内容全而专: 涉及面广、主题展现职场真实情景;

2. 科学的学习理念贯穿始终: 整套书的设计讲求科学合理的内容搭配,如:“三二一”的组合,即三本写作、两本口语、一本词汇。每一本书的章节设置也都按照读者职场办公中的使用频率设计。

3. 高附加值: 口语书附赠光盘中不仅有由美籍专家朗读的情景对话,还有星火独家制作的情景互动电子书,使读者在轻松的氛围中学习英语。另外,写作书也有大量的可供直接复制的电子模板附赠。

《办公英语口语进阶宝典》一书秉承从基础词句到实战对话进阶式的科学原理。此书分为两大部分:基础词句篇、实战提高篇。基础词句篇精选办公实战中常用的 330 个高频词汇进行精讲,每个词汇给出两个代表性的办公实战句,方便读者体会语境。实战提高篇精选办公实务中 66 个主题设置情景对话,每个主题不仅有相应的听说误区知识,还有商务礼仪知识,以及其他一些拓展学习的商务语境词汇。另外,本书在栏目的设计上更是别具新意:

实战情景对话: 完全商务情景对话,简单而不肤浅、地道而不晦涩;

情景导航: 提示对话的发展脉络,使读者既能快速学对话,还能同时掌握商务会谈技巧;

注释: 对文中影响阅读的关键词汇进行精辟释义;

办公实用短句: 罗列办公活动中最常用、最简单的实用短句;

办公听与说: 从听、说两个角度给出办公口语交流中的误区和易混之处;

职场知识与礼仪: 用职场故事剖析礼仪知识与技巧,生动而易于掌握。

希望此书能为职场人士(或即将步入职场的人士)的英语学习尽一点儿微薄之力。由于编者能力有限,难免有不足之处,敬请批评指正!

编者

2009 年 4 月 30 日

如何使用这本书

基础词句篇

精选最核心的商务词汇，分主题记忆；

根据词汇给出两个常用的表达句，中英文对照，职场语境，巩固记忆。

实战提高篇

情景导航：提示对话的发展脉络，让读者一目了然，既能快速学对话，还能同时掌握职场会话技巧；

实战情景对话：完全实战的职场办公情景对话，中英文左右对照，易学好用；

SPRINT >>>

Seeking Employment and Interviewing 求职面试

- | | | |
|---------------------|---|---|
| 1. seek 寻找 | ① To find more and more graduates are seeking positions in growing new sectors.
② Keep seeking and you will find a great job. | ③ 越来越多的大学毕业生正在寻求新兴行业的工作。
④ 继续寻找，你总会找到一个好工作。 |
| 2. interview 面试 | ① The HR manager is interviewing a number of candidates.
② He should collect a lot of information first to prepare for the interview. | ③ 人力资源经理正在面试大量应聘者。
④ 他应该先收集大量信息来为面试做准备。 |
| 3. self-taught 自学成才 | ① Would you please tell yourself the reason?
② I know the art of selling, invented richly by personal and complete study from the hard work. | ③ 请告诉自己学这个专业的理由。
④ 我学会销售技巧完全是靠自己的钻研，通过刻苦认真的学习。 |
| 4. talent 天赋，才华，能力 | ① Your company could benefit from any scientific and exceptional talent.
② While helping Chinese companies, American companies may also benefit from it. | ③ 贵公司的任何杰出人才和专业知识都可以有益于公司。
④ 在帮助中国企业时，美国公司也可以从中受益。 |
| 5. qualify 资格，资质 | ① Is there any qualified candidate for the Human Department?
② My background combined with my ownership will qualify me for the particular job. | ③ 人力资源部有合适的人选吗？
④ 我的背景和我对工作的所有权使我符合这份工作。 |

SPRINT >>>

Making Overseas Calls 打国际长途

- | | |
|------|---|
| 情景导航 | A Good morning. What can I do for you?
B Good morning. Can I make a long-distance call?
A I'm afraid you can't. The telephone in your room is only for local calls.
B I'm going to call my boss. Who is his number now?
A You can use the phone over there, sir.
B Thank you. Can I dial direct?
A Not now. Just dial the number. I can have the connection for you.
B I can't remember. You have a list of international calls, right?
A Yes, I'll get you one.
B Thank you. I'll call you right after the international call, right?
A Sure. The charges are according to the type of calls you make. The minutes charge will be 1.50 per minute. In the first five minutes, the whole amount will be charged.
B What time do the special rates apply to?
A Between 11 p.m. and 3 a.m. During that period you can enjoy 50% off.
B I see. Thank you.
A You are welcome.
C Goodbye.
D Hello, someone please.
E Hello. I'd like to make a call to London.
F Please tell me the number and code.
G Yes, 178 1234, and the area code is 01.
H Yes, I've found the number. Please.
I It is to Sam Green. His number is 274-5678.
J Hold the line please. I will put you through.
K Thank you. |
|------|---|

SPRINT >>>

打国际长途

- | | | |
|-------------------|--|--|
| 1. direct 直接的，直接的 | ① The direct flight from London to New York is very convenient.
② The direct flight from London to New York is very convenient. | ③ 从伦敦到纽约的直飞航班非常方便。
④ 从伦敦到纽约的直飞航班非常方便。 |
| 2. code 代码，代码 | ① The code for London is 01.
② The code for London is 01. | ③ 伦敦的代码是01。
④ 伦敦的代码是01。 |
| 3. hold 保持，保持 | ① Hold the line please. I will put you through.
② Hold the line please. I will put you through. | ③ 请保持电话线，我会为您转接。
④ 请保持电话线，我会为您转接。 |
| 4. through 通过，通过 | ① The flight from London to New York is very convenient.
② The flight from London to New York is very convenient. | ③ 从伦敦到纽约的航班非常方便。
④ 从伦敦到纽约的航班非常方便。 |

注释：对文中重点、难点、关键性的影响阅读的词汇进行精辟释义；

办公实用短句：办公活动中最常用、最简单的实用短句；

办公听与说：从“听”与“说”两个角度给出办公口语沟通中的误区和易混之处，为读者拨云见日；

职场知识和礼仪：从职场真实故事中衍生出的礼仪知识与技巧，生动而易掌握，为读者全程学习指点迷津；

情景图：与职场知识礼仪内容相关的商务情景图，生动形象，让读者轻松学习！

办公英语口语进阶宝典

职场实用短句

打招呼与告别

A: 早上好、中午好、晚上好、很高兴见到你。
B: 早上好、中午好、晚上好、很高兴见到你。
C: 你好！
D: 你好！
E: 你好！
F: 你好！
G: 你好！
H: 你好！
I: 你好！
J: 你好！
K: 你好！
L: 你好！
M: 你好！
N: 你好！
O: 你好！
P: 你好！
Q: 你好！
R: 你好！
S: 你好！
T: 你好！
U: 你好！
V: 你好！
W: 你好！
X: 你好！
Y: 你好！
Z: 你好！

工作用语

A: 早上好、中午好、晚上好、很高兴见到你。
B: 早上好、中午好、晚上好、很高兴见到你。
C: 你好！
D: 你好！
E: 你好！
F: 你好！
G: 你好！
H: 你好！
I: 你好！
J: 你好！
K: 你好！
L: 你好！
M: 你好！
N: 你好！
O: 你好！
P: 你好！
Q: 你好！
R: 你好！
S: 你好！
T: 你好！
U: 你好！
V: 你好！
W: 你好！
X: 你好！
Y: 你好！
Z: 你好！

办公实用短句

A: 早上好、中午好、晚上好、很高兴见到你。
B: 早上好、中午好、晚上好、很高兴见到你。
C: 你好！
D: 你好！
E: 你好！
F: 你好！
G: 你好！
H: 你好！
I: 你好！
J: 你好！
K: 你好！
L: 你好！
M: 你好！
N: 你好！
O: 你好！
P: 你好！
Q: 你好！
R: 你好！
S: 你好！
T: 你好！
U: 你好！
V: 你好！
W: 你好！
X: 你好！
Y: 你好！
Z: 你好！

办公听与说

听

1. What does water taste like?
(水是什么味道?)
2. What does your job taste like?
(你的工作是什么味道?)
3. What does your life taste like?
(你的生活是什么味道?)

说

1. What does your job taste like?
(你的工作是什么味道?)
2. What does your life taste like?
(你的生活是什么味道?)
3. What does your life taste like?
(你的生活是什么味道?)

听

1. What does your job taste like?
(你的工作是什么味道?)
2. What does your life taste like?
(你的生活是什么味道?)
3. What does your life taste like?
(你的生活是什么味道?)

说

1. What does your job taste like?
(你的工作是什么味道?)
2. What does your life taste like?
(你的生活是什么味道?)
3. What does your life taste like?
(你的生活是什么味道?)

办公英语口语进阶宝典

职场知识和礼仪

职场礼仪

1. 职场礼仪是指人们在职业活动中应遵循的行为准则。它不仅包括外在的仪表、举止、言谈，还包括内在的修养、素质、心态。职场礼仪是职场人士必备的素质，也是职场成功的关键。

2. 职场礼仪包括以下几个方面：
(1) 仪表礼仪：包括着装、发型、妆容、配饰等。
(2) 举止礼仪：包括站姿、坐姿、行走、握手、拥抱、鞠躬等。
(3) 言谈礼仪：包括说话的方式、语气、音量、语速等。
(4) 待人接物礼仪：包括对待同事、客户、上级、下级的态度和行为。

3. 职场礼仪的重要性：
(1) 提升个人形象：职场礼仪是个人形象的体现，也是企业形象的体现。
(2) 促进沟通交流：职场礼仪是沟通交流的桥梁，也是建立良好关系的纽带。
(3) 提高工作效率：职场礼仪是提高工作效率的关键，也是实现职业目标的基础。

《办公英语口语进阶宝典》 光盘使用说明

1.生动的画面，让您第一时间融入真实办公情景，按图索骥，选择您想要学习的主题吧！

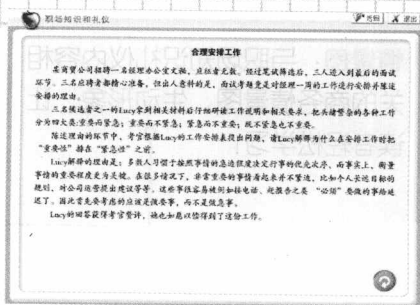
2.开始实际挑战对话前，先进行词汇热身吧！



3.一起秀办公英语口语吧！实战情景对话，中英文互动组合，自由切换，让您在锻炼口语的同时还能学习职场沟通的技巧。

4.再来看看学习办公口语会话时您还应注意些什么？那些我们容易听错、说出来易被误解的词和句子，为您简洁呈现，一学就会！

5.最后，学习了该主题下的口语和沟通技巧后，您还需要了解一下那些不可不知的职场礼仪知识哦！以故事串讲知识，生动而易懂。





目 录 Contents

基础词句篇

● Unit 1 初入公司

求职面试 Seeking Employment and Interviewing	4
报到上班 Reporting for Work.....	9
签订合同 Signing a Contract.....	14
认识新同事 Getting to Know New Colleagues.....	19
了解工作情况 Knowing What to Do.....	24
新员工培训 New Staff Training	29

● Unit 2 步入正轨

电话沟通 Talking on the Phone.....	36
网上办公 Working Online	41
日常报告 Daily Report	46
会议准备 Preparing for a Meeting.....	51
客户服务 Customer Service	56

实战提高篇

Unit 1 电话英语

拨打国际长途 Making Overseas Calls.....	64
转接电话 Getting Through	68
电话占线 Having a Busy Line.....	72
打错电话 The Wrong Number.....	76
电话预约 Making an Appointment.....	80
电话留言 Telephone Message	84

Unit 2 同事之间

工作安排 Schedules.....	90
调换工作 Transferring Jobs.....	94
指导工作 Giving Guidance.....	98
互相帮忙 Helping One Another	102
征集意见 Soliciting Opinions.....	106
提出建议 Giving Suggestions.....	110

Unit 3 领导相处

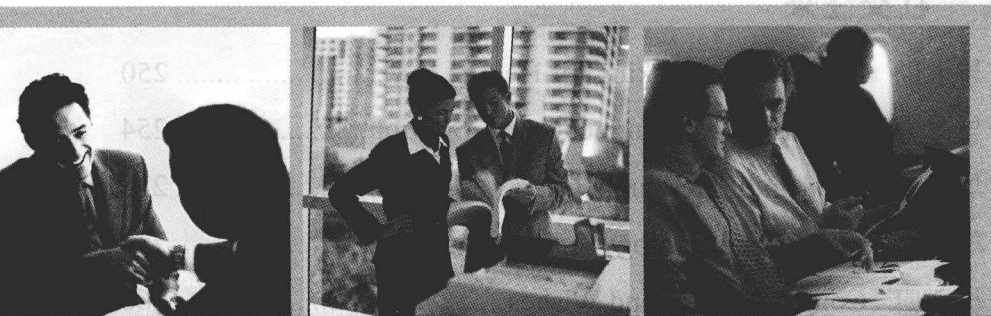
公司制度 Regulations of the Company	116
工作失误 Negligence at Work	120
沟通与协调 Communication and Coordination	124
请求加薪 Asking for a Raise	128
请求升职 Asking for Promotion	132
人事调动 Personnel Transfer	136
年终考核 The Annual Appraisal.....	140

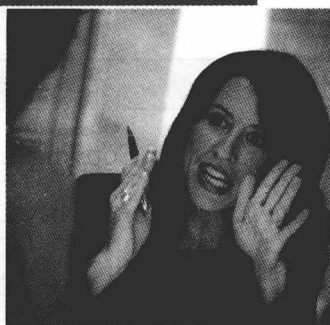
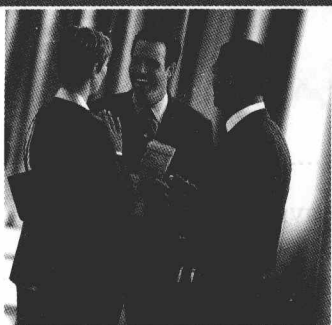
● Unit 4 日常事务

传真与复印	Faxing and Copying	146
迟到早退	Late Coming and Early Leaving	150
工作加班	Working Overtime	154
请假休假	Leave and Vocation.....	158
辞职解雇	Resigning and Firing	162
出差在外	On Business	166
财务状况	Financial Situation	170

● Unit 5 内部会议

安排会议	Planning Meetings.....	176
项目进展	Process of Projects	180
表达观点	Delivering Viewpoints	184
商讨对策	Discussing Measures	188
提出异议	Raising Objections	192
会议总结	Summarizing Meetings	196





● Unit 6 公司内部活动

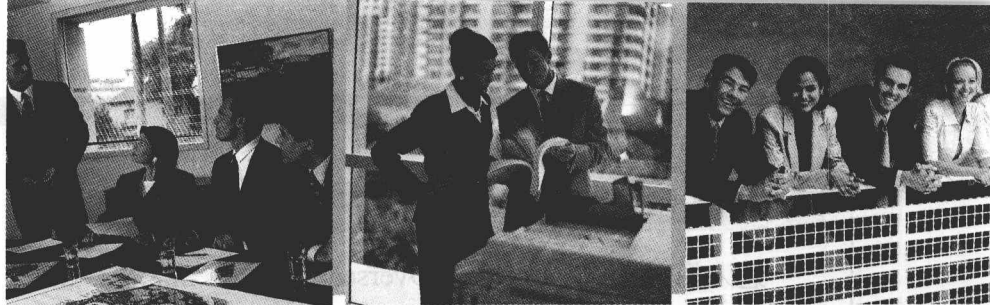
员工出游	Outing of Employees.....	202
体育活动	Sports.....	206
公司培训	Training at Work.....	210
团队游戏	Team Games.....	214
年终聚会	Annual Party.....	218
谈论上司	Talking about the Superior	222

● Unit 7 办公室谈话

闲话生活	Chatting about Life.....	228
热门话题	Hot Topics	232
兴趣爱好	Interests and Hobbies	236
谈论假期	Talking about Holidays	240
理财投资	Finance and Investment.....	244

● Unit 8 社交往来

询问与求助	Inquiring and Asking for Help	250
约会与邀请	Making an Appointment and Invitation.....	254
餐饮与娱乐	Food and Entertainment	258
感谢与道歉	Thanks and Apology.....	262
祝贺与祝愿	Congratulations and Wishes	266



Contents

● Unit 9 娱乐休闲

旅游观光	Traveling and Sightseeing	272
棋牌游戏	Board and Card Games	276
影视戏剧	Movie and Drama	280
自驾出行	Self-Drive Tour	284
运动健身	Sports and Exercise	288

● Unit 10 处理投诉

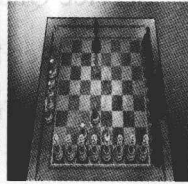
产品质量欠佳	Poor Quality	294
产品数量不足	Insufficient Quantity	298
产品包装不良	Deficient Packaging	302
产品价格不合理	Unreasonable Price	306
服务态度问题	Service Attitude Problem	310
服务质量问题	Service Quality	314
售后服务问题	After-Sales Service	318
客户追踪结果	Customer Tracking Results	322

● Unit 11 出国外派

进入海外市场 Entering Overseas Market	328
讨论新的子公司 Discussing a New Subsidiary	332
外派工作 Working Abroad	336
外派培训 Training Abroad.....	340
接手新工作 Taking over a New Task	344

● Unit 12 办公室文体

备忘录 Memo	350
通知 Notice	354
会议陈述 Statement at Meetings	358
调查报告 Investigation Report	362
工作报告 Working Report	366



基础词句篇

**Elementary
Words and Expressions**





Unit 1 初入公司

A New Hand in Company



求职面试

Seeking Employment and Interviewing



报到上班

Reporting for Work



签订合同

Signing a Contract



认识新同事

Getting to Know New Colleagues



了解工作情况

Knowing What to Do



新员工培训

New Staff Training



Seeking Employment and Interviewing 求职面试

1. seek 寻找

- ① Today more and more graduates are seeking positions in government agencies.
- ② Keep seeking and you will find a good job.

- ① 如今越来越多的大学毕业生申请政府部门的职位。
- ② 坚持寻找，你会找到一个好工作的。

2. interview 面试

- ① The HR manager is interviewing a number of candidates.
- ② You should collect a lot of information to prepare for the interview.

- ① 人事部经理正在对大量的候选人进行面试。
- ② 你应该收集大量信息以备面试。

3. sell oneself 自我推荐

- ① Would you please sell yourself in five minutes?
- ② Learn the art of selling yourself indirectly, by persuasion and example rather than by the hard sell.

- ① 请你做一个五分钟自我推荐好吗？
- ② 学会间接推销自己的技巧，要运用说服和举例的方法，而不是硬性推销。

4. benefit from 获益，得到好处

- ① Your company could benefit from my analytical and interpersonal skills.
- ② While helping Chinese enterprises develop, overseas enterprises may also benefit from it.

- ① 我的分析能力和人际交往能力可以使贵公司获益。
- ② 在帮助中国公司发展的同时，海外公司也可从中获益。

5. qualify 合格，称职

- ① Is there any qualified candidates for the finance department?
- ② My law background combined with my internship will qualify me for this particular job.

- ① 财务部有称职的候选人吗？
- ② 我的法律专业背景和实习工作经验使我能够胜任这份特殊工作。