



中等职业教育规划教材

商务英语综合实训



主编◎陈永娟 副主编◎郑爱萍

Workplace English

 中国人民大学出版社

中等职业教育规划教材

商务英语 综合实训

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

商务英语综合实训/陈永娟主编
北京:中国人民大学出版社,2010
中等职业教育规划教材
ISBN 978-7-300-11821-5

- I. ①商…
II. ①陈…
III. ①商务-英语-专业学校-教学参考资料
IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 037382 号

中等职业教育规划教材

商务英语综合实训

主 编 陈永娟

副主编 郑爱萍

Shangwu Yingyu Zonghe Shixun

出版发行	中国人民大学出版社	
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码 100080
电 话	010-62511242 (总编室)	010-62511398 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)	010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)	010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn http://www.ttrnet.com (人大教研网)	
经 销	新华书店	
印 刷	北京七色印务有限公司	
规 格	170 mm×228 mm 16 开本	版 次 2010 年 4 月第 1 版
印 张	9.25	印 次 2010 年 4 月第 1 次印刷
字 数	166 000	定 价 15.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

前 言

中等职业教育的商务英语专业在我国经济发达城市一直是热门专业，与就业岗位相适应的综合实训课程是培养商务英语专业性职业能力的重要课程，但满足中等职业教育需求的综合实训教材却难觅其影。本教材是基于对岗位群的主要工作和关键能力的分析，根据商务英语专业的培养目标而编写的适应市场岗位需求和中职学生特点的综合实训教材，旨在指导学生开展有效的综合实训，为学生在课堂学习和工作岗位的实际应用之间搭建一座桥梁，促进学生未来职业生涯的发展。

本教材是基于项目教学的理念编写的，主要特色有以下四点：

(1) 工作过程系统化：以商务活动及贸易交往为主线设计内容；各实训情境选材源于企业岗位内容，贴近工作实际。学生在实训过程中学习岗位的业务技能和知识，实用价值较高。

(2) 理实一体化：学生在完成实训任务的过程中学习，教材提供清晰的实训指引和知识提示，学生在解决问题的过程中实现知识的拓展。学生在完成每个实训项目后要呈现工作成果，完成评价报告，有助于调动学生参与实训活动的积极性。

(3) 符合学生认知规律：每个实训项目均包含具体明确的实训目标，以及若干个有难度层次的子项目。实训操作语言简洁清晰，可操作性较强。

(4) 实训项目模块化：各模块综合实训内容既相互联系，又可独立操作。各学校可全部完成七个模块，也可根据专业和教学实际从中选择不同的模块组合，具有灵活性的特点。

本教材由从事商务英语教学的一线教师共同编写完成。全书共分七个项目，内容包括接待工作（钟耿）、处理日常办公事务（徐毓芝和徐洁静）、市场信息收集（叶剑瑜）、进出口贸易磋商（许冷）、履行进出口合同（黎耀坚）、客户服务（张心颖）和求职面试（郑爱萍）。审稿人：陈咏、朱江、高文龙、梁洁昱、王峥嵘、阳爱华、邓辉玉、邱凯儿、伍敏。

建议各模块综合实训内容的课时安排如下：

综合实训内容	综合实训项目	* 基本课时	* 参考课时
前台、会议及大型活动接待工作	接待工作	7	7
办公室文秘工作	处理日常办公事务	7	14
收集产品服务信息并整理汇报	市场信息收集	7	14
寻找贸易合作伙伴, 签订销售合同	进出口贸易磋商	21	25
缮制、审核和备齐单证	履行进出口合同	21	28
旅游线路推广活动	客户服务	17	28
求职应聘	求职面试	4	7
合计		84	123

* 基本课时是完成模块实训的最少课时数, 参考课时适用于模块组合教学或学生水平较高的学校。

由于时间紧, 本教材难免存在一些不妥之处, 希望各专家、学者、同行和教材使用者提出宝贵意见, 以便于我们不断提高本教材的质量。

编写组

2010 年 1 月

目 录

项目一	接待工作	1
项目二	处理日常办公事务	17
项目三	市场信息收集	48
项目四	进出口贸易磋商	57
项目五	履行进出口合同	76
项目六	客户服务	107
项目七	求职面试	115
附录一	使用办公设备	122
附录二	公司员工守则	137
附录三	学生综合实训感言	139
附录四	职业成功者的体会	140



项目一

接待工作

接待工作是宾馆、公司和各级单位的一项常规性工作。接待工作水平能够集中反映一个单位、一个部门的整体形象，能够展示出接待人员的素质和能力。接待工作做得好，能够有效推动其他工作的开展。

一、前台接待（宾馆、公司）



实训目标

1. 熟练办理酒店预订、入住和退房等手续。
2. 掌握公司前台一般来访接待程序、基本内容和要求。
3. 能够用中英文为客人提供咨询服务。
4. 提高沟通协调能力。

（一）宾馆前台接待

实训任务

任务一：为客人办理预约酒店、入住酒店和酒店退房的手续。

任务二：为外国客人提供咨询服务。

实训说明

1. 宾馆前台工作，常见的是站立式前台服务模式，职员不能坐着为客人服务。
2. 实训可分组进行，每个小组的学生须分别演示前台职员接待客人的情景。每个学生轮流扮演前台职员和客人的角色。
3. 宾馆服务人员在进行前台接待工作时，常用的表见表 1—1、表 1—2 和表

1—3^①。

表 1—1

订房单

HOTEL RESERVATION FORM

住客姓名 GUEST NAME: 	入住人数 NO. OF PERSONS:
到达日期 ARR. DATE: 	离店日期 DEP. DATE:
房间类型及数量 Room Type & No. of Rooms: 总统房 Presidential Suite 豪华商务套房 Deluxe Executive Suite 高级商务套房 Superior Executive Suite 豪华套房 Deluxe Suite 豪华商务房 Deluxe Executive Room 豪华双人房 Deluxe Twin/Double 高级双人房 Superior Twin/Double 标准双人房 Standard Twin/Double 单人房 Single Room 特别要求 Special Request: ☐ 相同楼层 Same Floor ☐ 相邻房间 Adjoining Rm.	
订房人 BOOKED BY: 	联系电话 CONTACT TEL. NO. :
合约号码或贵宾卡号 C/A NO. OR VIP CARD NO. : 	
公司名称 COMPANY NAME: 	
以上订房如需确认, 请注明传真或电子信箱地址。 Please indicate your fax No. or E-mail address for confirmation. Fax No. : E-mail:	

① 这三个表格的内容参考 <http://www.126B2B.com>。

* 酒店可提供接送服务, 请联系礼宾部予以安排, 服务按规定收费。如需要, 请填写:

Individual airport pick-up service can be arranged through the Concierge Dept. of Hotel on charging basis. Please indicate:

航班号 Flight No.: 日期 Date:

起飞地点 Depart from: 到达日期 ARR. Date:

到达地点 Arrive in: 需接机人数 No. of Pax:

乘客姓名 (接机名牌专用) Passenger Name (Use for Paging Board):

备注:

订房将保留至下午六点, 以上房间若无事先通知或未收到担保金、定金, 酒店将不保证上述订房。如需取消订房, 请预先通知酒店。

Remarks:

Reservation will be held until 18:00, unless special notice, guarantee letter or deposit is received in advance. For cancellation, please inform us in advance.

表 1—2

国内游客住宿登记表

(请用正楷字填写)

姓 名	性 别	籍 贯	出生日期	常住地址
从何处来	入住日期		退房日期	工作单位 (公司) 名称
身份证号码			账目结算方式	客人签名_____
请注意: (1) 退房时间是中午 12:00。 (2) 收款处设有免费保险箱, 酒店对客人没保管好的贵重物品不负赔偿责任。 (3) 访客请在晚上 11:00 前离开客房。 (4) 结账后请交回钥匙。 (5) 房租不包括房间里的饮料。			备 注	

日租:

房号:

值班职员签名:

表 1—3

外国人临时住宿登记表

Registration Form of Temporary Residence for Foreigner

请用正楷字填写 (PLEASE WRITE IN BLOCK LETTERS)

名 (FIRST NAME):		国籍或地区		
中间名 (MIDDLE NAME):		(NATIONALITY OR AREA):		
姓 (SURNAME):				
性别 (SEX):	出生日期 (DATE OF BIRTH):			
停留事由 (OBJECT OF STAY):	入住日期 (DATE OF ARRIVAL):	退房日期 (DATE OF DEPARTURE):		
国 (境) 外住址 (HOME ADDRESS):				
公司名称或职业 (COMPANY NAME OR OCCUPATION):				
请注意: (1) 退房时间是中午 12:00。 (2) 收款处设有免费贵重物品保险箱。 (3) 访客请在晚上 11:00 前离开客房。 (4) 结账后请交回钥匙。 (5) 房租不包括房间里的饮料。 PLEASE NOTE: (1) Check-out time is 12:00 at noon. (2) Safe deposit boxes are available at Cashier Counter and free of charge. (3) Visitors are requested to leave guest rooms by 11:00 pm. (4) Please return your room key to the Cashier Counter after checking out. (5) Room rate doesn't include the beverage in your room.		离店时我的账目将以如下方式结算 MY ACCOUNT WILL BE SETTLED BY: ☐ 现金 CASH ☐ 旅行社凭单 T/A VOUCHER ☐ 信用卡 CREDIT CARD 客人签名 GUEST SIGNATURE:		
以下由服务员填写 (FOR CLERK USE ONLY)				
护照或证件名称:	号码:	签证种类:	签证号码:	签证有效期:
签证签发机关:	入境日期:	口岸:	接待单位:	

日租

DAILY RATE:

房号

ROOM NO.:

值班职员签名

CLERK SIGNATURE:

知识提示

1. 前台接待人员应保持良好的精神面貌，为客人提供宾至如归的服务。
2. 前台接待人员应按酒店要求统一穿制服。男性职员不能留长发、染发、戴耳环和蓄胡子；女性职员要化淡妆，袜子以透明近似肤色或与服装颜色协调为好，不能带有大花纹的袜子，不能穿凉鞋、球鞋或靴子，严格禁止穿牛仔服（衣、裤）、超短裙、拖鞋（包括时装拖鞋）。
3. 在为事先有预约的客人办理酒店入住手续时，应查看客人有无留言及电脑中所注明的特殊要求和注意事项。要按特殊要求报告上显示的内容，先为有特殊要求的客人分房。
4. 接待完客人后，应做好信息储存的工作，立即将有关信息输入电脑，检查信息的正确性并输入客人的档案中，将登记卡存放在客人的入住档案栏中，以便随时查询。
5. 客人退房结账时，应先问清客人的姓名和房号，询问是否有刚发生的费用，检查客人赊欠款项是否入账；再向客人报出消费总额，解释客人有疑问的款项，并开出总账单，按约定的付款方式收取款项及开具发票等；最后送别客人并将各种单据汇总归类，通知客房部更改客房状况。

实训评价报告 1—1

实训项目名称：宾馆前台接待			
演示过程评价		任务一	任务二
	1. 穿着合乎宾馆前台职员的要求	☐	☐
	2. 客人抵达时，以站立姿态面带微笑主动问候、表示欢迎，有礼貌地问明客人的姓名并适当称呼客人	☐	☐
	3. 了解客人身份，确定客人事前是否有预约	☐	☐
	4. 根据客人提供的信息查找订房	☐	☐
	5. 服务语言符合酒店礼仪规范	☐	☐
	6. 对无预约的客人应马上查询酒店是否还有空房，如果客满应帮客人联系其他有客房的酒店	☐	☐
	7. 能耐心地应对客人的各种咨询和要求	☐	☐
	8. 礼貌送别前台客人	☐	☐

	9. 按要求做好客人信息储存的工作	☐	☐
	10. 用最短的时间帮客人办完入住手续	☐	☐
	评价人_____		
自我评价	主要收获:		
	需要改进之处:		
教师或小组评价			
	评价人_____		

(二) 公司前台接待

实训任务

任务一：接待来访客人。

任务二：接听和转传电话信息。

实训说明

1. 提前到岗，做好准备工作。
2. 实训可分组进行，每个小组的学生须轮流完成接待来访客人的任务。
3. 完成公司前台接待任务常用的表有表 1—4 和表 1—5。

表 1—4 来访登记表

年 月 日

序号	来访时间	来访人姓名	来访人单位名称	来访目的	要求的接见人	实际接见人	备 注

表 1—5 电话记录表

日 期		时 间	
来电人姓名		记录人	
公 司		电 话	
处理方式	☐ 留言内容：_____ ☐ 索取资料：_____ ☐ 回电：_____ ☐ 其他：_____		

知识提示

1. 公司前台主要接待因工作或业务联系而来访的客人，或临时来访的一般

客人。

2. 接待员应衣着得体，形象良好，举止得当，微笑接待每一位来公司的访客。

3. 工作时，男士应穿西装（要内穿衬衣，天气热时可以脱掉外套），女士应穿正式套装。严格禁止穿牛仔服（衣、裤）、超短裙、拖鞋（包括时装拖鞋）。

4. 对已经预约的来访者，接待员应立即通报领导，没有领导的确切答复不能擅自引见。

5. 对没有预约的来访者，务必问清来访者的姓名、单位、来访目的，而且不要直接回答对方要找的人在或不在，而要告诉对方：“让我看看他是否在”。如果对方没有通报姓名则必须问明，尽量从客人的回答中充分判断能否让他与同事见面。经请示后对被访者无意会见的来客，可以婉言拒绝。如果客人要找的人是公司领导，就更应该谨慎处理。

6. 如遇领导外出或正在开会等不能如约会见已经前来的客人时，接待员应及时向来访客人说明情况，请求谅解。客人如愿意等候，接待员应款待茶水、饮料，与客人交流或提供报刊、企业宣传资料等供客人排遣时间；客人如不能等候，接待员应主动提出再与客人联系约见时间。

7. 要礼貌送别来访者，来访者离开后应对来访情况进行记录。

8. 接待员应掌握本单位人员姓名及电话，分类归档访客名片。

实训评价报告 1—2

实训项目名称：公司来访接待			
演示过程评价		任务一	任务二
	1. 穿着得体大方	☐	☐
	2. 来访者走近时以站立姿态面带微笑主动问候	☐	☐
	3. 了解来访者身份，确定来访者有约还是无约	☐	☐
	4. 如来访者等候，款待茶水、递送书刊，与来访者交流	☐	☐
	5. 倒茶、端茶、敬茶符合礼仪规范	☐	☐
	6. 对无约来访者根据情况向领导通报；对有约来访者引领或指明领导办公室	☐	☐
	7. 带客人到领导办公室前敲门，经允许后进入	☐	☐
	8. 进入领导办公室后，按礼仪要求替双方做介绍	☐	☐
	9. 如领导失约，向客人道歉并解释，与对方另约时间	☐	☐
	10. 礼貌送别来访者	☐	☐
	11. 按要求做好来访记录	☐	☐

(一) 会议接待

实训任务

任务一：到机场迎接从广西桂林锐信电子产品销售店来本公司开会的王林经理和一位男秘书。

任务二：做好会议开始前的迎接各地客人、签到、交换名片、分发文件资料、引导客人入座和奉送茶水的工作。

任务三：为客人做好会议结束后的安排。

实训说明

1. 在会议室、接待室或教室等场所进行实训，有机场出口处、宾馆前台和会议室等模拟场所。

2. 准备一定数量的桌、椅、茶杯、热水瓶、签到本等。

3. 实训分组进行，任务一和任务三每小组 3~4 人，任务二每小组 4~8 人，分角色扮演接机人员、迎宾、签到并分发资料、引导客人入座并奉送茶水、到会客人等人物。

4. 表格式签到单参考式样见表 1—6。

表 1—6

会议签到单
(ATTENDANCE FORM)

会议名称 (Title of the Meeting)			
主办单位 (Organizer)			
时 间 (Time)		会议地点 (Place)	
出席签名 (Please Fill in the Following Form)			
与会人员姓名 (Attendee's Name)	职 务 (Position)	所在公司 (Company)	联系电话 (Telephone No.)

知识提示

1. 会议期间的接待工作是接待员的重要工作之一，主要包括会前开会用品的准备、会场的常用设备检查、签到、引导就座、分发文件资料、奉送茶水，以及做好客人食宿和交通等安排。会议接待员要提前在酒店、会议室摆放好欢迎条幅、欢迎牌、签到台、指示牌等。

2. 接待员要准备好会议期间所需的物品，如笔、墨、纸张等，准备好会场摄影等器材。

3. 会议常用设备主要包括麦克风、扩音器、录音机、录像机、影碟机、幻灯机、投影机、电脑及配套设备、空调等。要在会前确保这些设备都能正常工作，以及会场内所有的位置都能听到声音、看到图像。

4. 会议期间发放文件资料必须及时，分发时要注意准确性、保密性以及登记手续的完整无误。

5. 会议期间奉送茶水时，注意茶水应先端给外单位的人或坐在上座的人，茶杯不要放在会议的资料上。

6. 在接待外地客人时，要根据客人预先通知的往返日期和交通工具，做好迎接和送行工作。要提前到达与客人约定的地点。接到客人后，沿途要主动向客人介绍景观或接待安排情况，征求意见。对个别需要暂留者，则要帮助安排好食宿等事宜。

实训评价报告 1—3

实训项目名称：会议接待				
演示过程评价		任务一	任务二	任务三
	1. 落实需要住宿的客人人数，提前订好酒店房间	☐	☐	☐
	2. 准备好迎接牌到机场接客	☐	☐	☐
	3. 谈吐优雅、举止文明、殷勤有礼、尊重客人	☐	☐	☐
	4. 整理会议室、准备好会议用品和会议所需设备	☐	☐	☐
	5. 落实会场摄影人员	☐	☐	☐