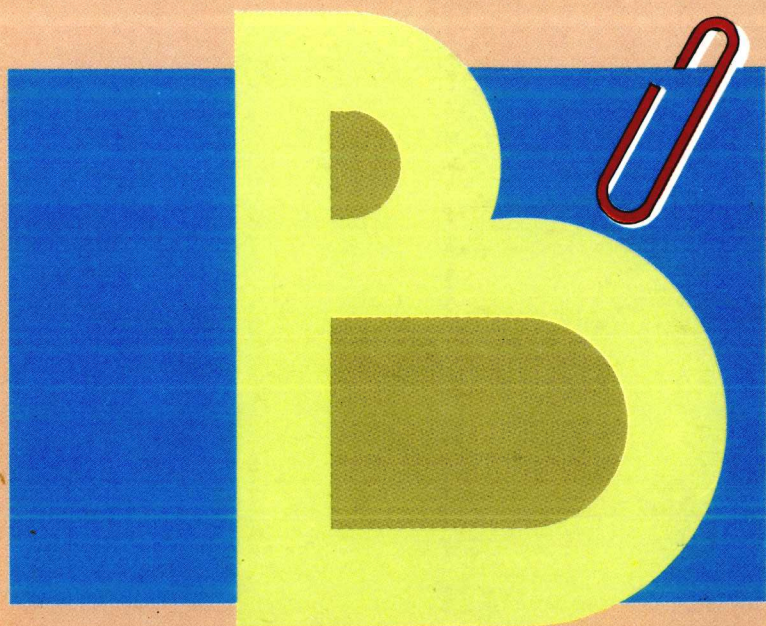


商務英語 脫口說

作者：C.H.Kelly 編者：張澄



語文 叢書 4

商務英語脫口說

著 者：Curtis Hart Kelly
編 者：張 澄
編 輯：呂麗容、陳利成
美 編：周惠玲
出 版 者：世茂出版社
發 行 人：林正中
負 責 人：簡泰雄
地 址：台北市潮州街59巷5號
電 話：3972757—8
劃撥帳戶：0750300—7世茂出版社
印 刷：三華彩色印刷廠

中華民國79年2月初版
行政院新聞局局版台業字第3208號
法律顧問：謝新平律師
地 址：台北市廈門街99巷8號

※版權所有・翻印必究※ 定價：110元
(本書如有缺頁、破損、倒裝請寄回本社更換)

序言

最近，以企業上班族為對象的英文參考書及雜誌相繼地大量出版，只要到書店瀏覽一下，便不難發現諸如《上班族英文》、《上班族英語精通》、《商業英文讀本》、《上班族精通英語的條件》等等的書籍，多得令人不知從何選擇。的確，英文已經不再是一門功課，而已成為國際上一般公司企業間不可或缺的溝通方式和工具了。

然而，在這些書刊中，有些旨在探討英文的學習方法——亦即有關英文的學習觀念；有些則把重點放在加強基本句型的運用；另一些則詳細列舉了俚語的使用時機和方式。但無論那一種方式，幾乎都主觀地強調著作者個人的觀點。

這些書刊在內容方面，從基本的入門課程到一般的英文說寫、以及從一般的生活會話到專業的業務洽商，都有一個共同點，那就是，作者本身並非企業界人士，而是大學的教授。當然，教授也熟悉企業界的情況，同時也了解一般上班職員的英文程度，但我們卻往往聽到讀者的反應，認為內容不是太難，就是並不符合讀者的需要。

因此，筆者希望能把一般商界人士洽辦業務時能夠作為參考的英文參考書整理出來。這也就是筆者執筆的動機。

本書在內容方面，第一章為使英語會話更為精進的方法和發音的基礎。第二章至第四章則列舉實際會話中的例子。附錄部份則是進一步提昇英語會話所需要的提示。

有關會話中的例句，針對因業務來台灣接洽的美國人在

商務會議及訪問各地從事商談的情形，分成觀光、接待、文化〈第二章〉，業務的交涉談判〈第三章〉等，一共列舉了三十三個例句。

另外，本書也把國內企業界因商務出差到外國所遭遇的各種經驗，整理而成二十七個例句，蒐集在第四章。

例句中的C，表示中國人（Chinese），A則表示美國人（American）；文中的（1）（2）等數字和〈參考例句〉〈發音練習〉的說明號碼一致。在（參考例句）中，針對了不同的表現方法及使用文句，作了一番詳細的說明；又在〈發音練習〉中，為導正正確的發音、節奏、音調，亦列舉了基本的注意事項。

當然，本書所列舉的會話例句無法涵蓋錯綜複雜的business transactions（商務交易）或situations（狀況），但至少有關基本性的例句已予以列入。

同時，本書盡量地避免運用深奧的俚語或難懂的文句，而使用一般簡單易懂的單字或詞句。如能重覆練習這些句子，並完全加以融會貫通，相信比研究那些艱澀的句子要有效得多。

目 次

序言

第一章 如何使自己的英語更為精進 3

●明白地表達自己的意見 5

△推翻「沉默是金」的保守觀念 5

△表達自己的意見與看法 6

△不要囿於完美主義 6

△克服懼怕外語的情結 8

△講話的內容力求豐富 8

△「毅力」最為重要 9

●盡量使用簡單的詞句 11

△講話時應避免使用艱澀的字眼 11

△精通基本的單字是學習英語會話的捷徑 11

●聽力是決定勝負的關鍵 12

△聽力的四大要素 12

△踏實的學習方法 15

△利用效果較好的教材 15

●正確的發音技巧..... 22

△會話中極重要的發音..... 22

△精通母音，即可正確地發音..... 22

△子音的正確讀法..... 23

△單字的含意會因重音位置的不同而改變..... 25

△文句中重音的段落亦須注意..... 25

△語調的基本認識..... 26

●順利推展業務的常用的英語會話..... 28

(1)請教或詢問時／(2)含有命令的語氣／(3)表示道謝、感激的語氣／(4)表示道歉和請求寬恕／(5)同意對方的語氣／(6)持反對意見或婉拒的語氣／(7)遺憾的語氣／(8)懷疑或猶豫的語氣／(9)邀請的語氣／(10)口語助詞／(11)應對的普通用語

第二章 善用英語會話，促使事業成功..... 33

●以基本文句與外籍人士應對..... 35

一、 接待訪客時..... 38

二、 交通的安排..... 40

三、 到達旅館後..... 42

四、 國內交通的安排..... 44

五、 到銀行兌換外匯..... 46

六、 介紹中國飲食..... 48

七、 到酒吧飲酒..... 50

八、 在宴會上自我介紹	52
九、 在私人住宅的聚會	54
十、 搭乘計程車	56
十一、 遺失東西時	58
十二、 觀光旅遊	60
十三、 物價的說明	62
十四、 過年的習俗	64

第三章 讓你洽談成功的會話術

●認清西方人士根本上的想法

一、 電話中的應對	72
二、 需再聯絡時	74
三、 電話轉接	76
四、 打錯電話時	78
五、 當事人事後回話時的應對	80
六、 在櫃檯的應對	82
七、 當事人不在的應對	84
八、 等待時的應對	86
九、 樣品室的介紹	88
十、 中途的休息時間	90
十一、 相互介紹時用語	92
十二、 交換名片	94
十三、 交涉時明確地表明拒絕的態度	96
十四、 討價還價	98
十五、 在談判中需要妥協時	100

十六、契約的訂定	102
第四章 成功的海外出擊	105
●入境隨俗－了解異地的風土民情	107
一、 入境審查時的應對	110
二、 通關時的應對	112
三、 在機場搭巴士	114
四、 電話訂房	116
五、 下榻飯店	118
六、 晨間傳喚電話	120
七、 以信用卡結帳	122
八、 問路	124
九、 搭乘公共汽車	126
十、 郵寄航空信件	128
十一、 享用當地餐廳的佳餚	130
十二、 在飯店用早餐	132
十三、 不要忘記小費的習慣	134
十四、 速食攤上的應對	136
十五、 到酒吧飲酒	138
十六、 搭乘計程汽車	140
十七、 到銀行兌換支票的手續	142
十八、 到警察局報案	144
十九、 到商店選購禮品	146
二十、 以支票購物	148
二十一、 約見	150

二十二、租借汽車	152
二十三、加油站①	154
二十四、加油站②	156
二十五、國際電話①	158
二十六、國際電話②	160
二十七、飛機班次的變更	162

附錄：成為一位國際化的企業人 165

△英語會話補習班的選擇	167
△利用課外教材	168
△參加企業所舉辦的語言研習	169

商務英語脫口說

第一章 如何使自己的英語更為精進

●明白地表達自己的意見

△推翻「沉默是金」的保守觀念

在我們的傳統思想裏，似乎都教導我們要「立德、立言、立功」或「言忠信、行篤敬」，「莊嚴持重、不苟言笑」，而把喜歡喋喋不休的人歸諸小人之類、所謂「言必信、行必果，硜硜然小人哉」、「巧言、令色、鮮矣仁」，可見，沉默寡言、不輕易表達自己意見的觀念早已深植在我們的思想裏。但是，在歐美人的觀念中，即使是親如夫妻，序如父子也往往必須將自己的意見和立場清楚地說出來（Speak Out）

由於東、西方的文化差異，間接地影響到我們學習英語的態度。一般而言，國內各大專院校學生無論在英文文法或句型方面都相當專精，且條理分明，但一旦遇到與外籍人士交談，甚至談判、討論的情形即使外文系畢業者亦不例外。尤其是遇到需要拒絕對方的時候，一張如簧之舌就不聽使喚，鼓著脹紅的臉久久說不上來，無非深怕說錯或得罪對方，而給對方留下壞的印象。

對於上述的情況，我們經常可以在日常生活中看到，主要由於我們已被傳統的教條所束縛之故。要知道，「沉默是金」的觀念並不適用於與歐美人士相處，相反地，我們應坦率地向對方表達自己的意見，切勿惟恐觸怒對方或感到不好意思。至於為了不致引起對方反感，不妨多加利用下列的句

子，若能記住並善用這些句子，將必為你帶來很大的方便：—

I'm afraid I don't think so.

I'm sorry I don't agree with you.

△表達自己的意見與看法

一般人在學生時期的班會或討論會上，都很少舉手發言，甚至大部份上班族人士在公司開會時，同樣地極少堅持自己的主張，通常只是含糊馬虎地了事。即使是個人的交涉，除非是上司命令部屬，否則，如果雙方地位相同，彼此往往非常不願與對方的意見對立。影響所及，在與外國人交涉時也會顯露相同的心理。有時，即使想表達自己的意見，也往往採取逃避的姿勢說：“They say that…”或“It is said that…”（有人認為……）

在這方面，歐美人士則會把重點放在使對方全盤了解自己的想法。在他們的觀念中，認為無法堅持自己立場、主張的人，將會受他人輕視，因此，他們都會強調“I think…”（我認為）或“in my view”（我的看法是…）或“In my opinion”（我的意見是…），然後再明白地說出自己的看法各意見。

因此，當我們以英語和歐美人士交談時，亦須培養把自己意見清楚地說出來的習慣，這是相當重要的。

△不要囿於完美主義

通常，當我們周圍有同事或英文程度較高者在場時，對英語往往特別說不出口，原因不外是怕說錯難為情。事實上，英語畢竟是外國語，說錯了是理所當然的，即使是英國人也未必均能說出完美無缺的英文。在英文雜誌上，我們經常可以看到有關外國人士談話的報導。由這些報導中，我們不難發現，有不少在內容、語氣、或結構上均有值得商榷或錯誤的地方，而這些雜誌往往也直言不諱加以註解。

同樣地，我們在日常生活中使用母語時，偶爾也不免說錯或發音不對，卻沒有人會在意。所以，英語也是如此，貴在能充份溝通意思即可，這項概念務需謹記。

因此，以英語交談時，不必過於在意細節，而應大方地講出來；如果發生錯誤時，只要下次記得糾正過來即可，切



莫由於太在意而不敢開口。

△克服懼怕外語的情結

一般而言，當我們和外國人以英語交談時，往往或多或少存有一點自卑感，這可能與我們所說的英語不完整有關。果真如此，當我們把英語當作外文來學習時，即使程度再好，相信也比不上土生土長的英美人士，是否我們就要永帶著自卑感來學習英語呢？

其實，只要我們能以「我辛苦地學習英語，且能說到這樣的程度，你們也已能了解我要表達的意思；不過，說得還不十分好，請多指教」的態度，將自己所要表達的意思和熱誠，坦率地向對方說出來，將會覺得十分快樂。同時，心中不妨如此想想：「你會說多少中文？是否只有一兩句？那麼，我的外語能力可說是相當高了！」如此一來，你對外語存有的恐懼感，必然一掃而光。

△講話的內容力求豐富

一般而言，我們與外國人以英語交談時，內容的貧乏往往比用詞的技巧更為嚴重。須知會話的目的並不在於交雜使用動聽的俚語而顯得喋喋不休，重要的是要把自己的想法傳達給對方；有時是要設法說服對方、有時則企圖從對方身上得到有關的資訊、或提供對方有趣的話題。因此，只要具備豐富的話題，即使說得並不流暢，必然仍能使對方深感佩服，而樂於和你交談。