

新编应用商务英语丛书

Business English

商务英语 沟通与谈判技巧

| 陈清兰◎编著 |

- 本书系统介绍了商务英语中常用文体，科学地将商务知识、谈判知识、现代沟通技巧融为一体。
- 本书从中英文两种语言角度将理论与实务有机结合，使读者能够熟悉各种外贸谈判活动，了解国际贸易中不同商务活动的人文背景以及具体操作程序。



机械工业出版社
China Machine Press



新编应用商务英语丛书

Business English

商务英语 沟通与谈判技巧

陈育三◎编者

- 本书系统介绍了商务英语中常用文体，科学地将商务知识、谈判知识、现代沟通技巧融为一体。
- 本书从中英文两种语言角度将理论与实务有机结合，使读者能够熟悉各种外贸谈判活动，了解国际贸易中不同商务活动的人文背景以及具体操作程序。



机械工业出版社
China Machine Press

本书共 10 章，每章由 Knowledge, Cases, Skills, Useful Expressions 和 Now You Try 5 大部分组成。除了系统介绍商务英语中常用文体，特别是信函的写作外，还科学地把商务知识、谈判知识、现代沟通技巧融为一体。双语形式的实例、技巧、词汇、例句的全面示范及系统介绍，有助于读者从中英文两种语言角度将理论与实务有机结合，熟悉各种外贸谈判活动，了解国际贸易中不同商务活动的人文背景以及具体操作程序，从而提高商务沟通及谈判的分析能力和处理问题的能力，并具体运用相关知识建立外贸关系，进行询盘、还盘，根据订单签订合同，并处理付款、包装、运输、保险、索赔及理赔等不同外贸商谈环节。

图书在版编目 (CIP) 数据

商务英语沟通与谈判技巧 / 陈清兰编著. —北京: 机械工业出版社, 2010. 1

(新编应用商务英语丛书)

ISBN 978-7-111-29231-9

I. 商… II. 陈… III. 贸易谈判-英语-口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 225029 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑: 余红 王晓艳 版式设计: 张文贵

责任印制: 乔宇

北京京丰印刷厂印刷

2010 年 1 月第 1 版·第 1 次印刷

132mm × 214mm · 7.125 印张 · 209 千字

标准书号: ISBN 978-7-111-29231-9

定价: 22.80 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心: (010) 88361066

门户网: <http://www.empbook.com>

销售一部: (010) 68326294

教材网: <http://www.empedu.com>

销售二部: (010) 88379649

读者服务部: (010) 68993821

封面防伪标均为盗版

Preface

前言

随着全球经济一体化趋势日趋明显,我国对外贸易活动越来越频繁,贸易量也日益增大,外贸英语函电作为外贸活动的主要沟通方式之一,其重要性毋庸置疑;同时,在利用外贸函电进行沟通时,对对方意图的敏锐察觉,对对方文化差异的知晓,以及对自身意图的准确表述等技巧,将直接影响谈判结果的好坏,甚至贸易的成交与否。因此,谈判技巧在国际贸易中也非常重要。尽管目前市场上此类书籍林林总总,但内容难易适中、结构合理、操作性强的中英文双语读物极少,于是编者充分利用 20 多年的英语、商务英语以及企业管理等教学经验和实战背景编写了该书。本书既可作为外贸专业或外贸辅修专业学生的教材,也可作为外贸从业人员及业余自修者的学习用书和工具书。

本书特点:

1. 内容适中,结构清晰;
2. 技术性强:本书每一章都用了较大篇幅在 Skills 部分,对相关内容的沟通及谈判技巧做了介绍,并附有相关专业词汇表;
3. 操作性强:考虑到大多数此类书籍的可操作性的欠缺,本书在每一章最后安排了 Now You Try 部分,使得读者在阅读了相关知识后加以练习,巩固知识,即学即用;
4. 中英文灵活交替的双语版:英语作为一种国际性交流语言,其使用之广泛在 21 世纪越来越凸显出来,因而本书采用了中英文双语形式,并根据内容的需要及理解的方便,将中英文灵活穿插,这是该书的一大亮点。

本书共 10 章,每章由 Knowledge, Cases, Skills, Useful Ex-

pressions 和 Now You Try 5 大部分组成。除了系统介绍商务英语中常用文体，特别是信函的写作外，还科学地把商务知识、谈判知识、现代沟通技巧融为一体。本书以双语的形式呈现大量的实例、沟通及谈判技巧，以及常用的例句以帮助读者切实可行地处理不同的外贸商谈环节，如建立外贸关系、询价、谈判、付款、包装、索赔和理赔等。

编者在本书的编写过程中参考了部分国内外专家、学者的著作，在此向本书所参考的所有著作的作者们致以衷心的感谢。





目 录 CONTENTS

前 言

Chapter 1 How to Write Business Letters 如何写商务信函

Knowledge / 3

Cases / 3

Skills / 9

Useful Expressions / 23

Now You Try / 26

Chapter 2 Establishing Business Relations 建立业务关系

Knowledge / 29

Cases / 30

Skills / 34

Useful Expressions / 43

Now You Try / 49

Chapter 3 Inquiry, Offer & Counter-offer 询盘、报盘和还盘

Knowledge / 53

Cases / 54

Skills / 59

Useful Expressions / 67

Now You Try / 71

Chapter 4 Orders and Contracts 订单与合同

Knowledge / 75

Cases / 75

Skills / 85

Useful Expressions / 90

Now You Try / 93

Chapter 5 Payment and Letter of Credit 付款与信用证

Knowledge / 97

Cases / 98

Skills / 103

Useful Expressions / 109

Now You Try / 112

Chapter 6 Packing 包装

Knowledge / 117

Cases / 118

Skills / 124

Useful Expressions / 130

Now You Try / 135

Chapter 7 Shipment and Delivery 装运与交货

Knowledge / 139

Cases / 140

Skills / 145

Useful Expressions / 152

Now You Try / 156

Chapter 8 Insurance 货物保险

Knowledge / 159

Cases / 160
Skills / 164
Useful Expressions / 169
Now You Try / 174

Chapter 9 Complaints and Compensation 索赔与理赔

Knowledge / 179
Cases / 180
Skills / 186
Useful Expressions / 191
Now You Try / 195

Chapter 10 Promoting Efficiently to Fasten the Relationship 有效促销巩固关系

Knowledge / 199
Cases / 200
Skills / 205
Useful Expressions / 212
Now You Try / 217

参考文献 / 218



Chapter 1

How to Write Business Letters 如何写商务信函

Knowledge >>

English is mostly used in international business communications. And a business letter, as its function acts, is always the most foundational messenger of all business communications. We can see a business letter in the form of a postal letter, a fax or an e-mail. The skills of writing a business letter therefore stand out with their particular importance.

This chapter aims to show you how to write a business letter. And we are sure that after reading this chapter you will have the confidence in starting your business communication and negotiation.

In order to meet readers' needs, we are now also introducing how to write the envelop in English.

英语是国际商务沟通中最常用的语言。而商务信函因为其功能，永远是各种商务沟通中最基本的形式。我们可以看到的商务信函多是以邮件、传真或电子邮件形式出现的。由于英语商务信函在商务沟通中特有的重要性，其写作技巧的作用也就显得尤为突出。

我们在本章中将仔细讲解其书写技巧，让你建立信心，赢在商务沟通与谈判的起点。

为满足读者的需求，我们在此将信封的写法一并呈现。

Cases >>

A Letters

1. **This is a postal letter of a dress company for building up new relationship with a foreign trade company.** 下面是一封服装公司通过邮局发送的、旨在与一国外贸易公司建立新联系的商务信件。

GUANGZHOU WUYANG DRESS CO. LTD.

397 DEZHENG ROAD GUANGZHOU 510405 CHINA

TEL: 020-82593076 FAX: 020-82594778

RE: LGB/ww

June 12, 2008

Myer Stores Australia
112 Bourke Street
Melbourne Australia 2000

Dear Sirs,

Sub: Light Industrial Products

We write to introduce ourselves as one of the largest exporters of light industrial products here in China.

We enclose a copy of our latest catalog covering the details of all the items available at present, and hope some of these items will be of interest to you.

It will be a great pleasure to receive your inquiries for any of the items mentioned here, and against which we will send you our lowest quotations.

We are looking forward to receiving your reply.

Yours faithfully,
Sales Department
Qin Qiaowen
Qin Qiaowen

参考译文

广州五羊服装有限公司

中国广州德政路397号 邮政编码510405

电话: 020-82593076 传真: 020-82594778

我方编号: LGB/ww

澳大利亚梅尔公司
柏克街112号
邮编2000
澳大利亚 墨尔本

敬启者:

事由: 轻工产品

谨致信向您推介我公司——中国最大的轻工产品出口公司。

并附上我公司最新的产品目录，里面有对现有的产品详细的叙述。
希望您感兴趣的项目。

如果能收到您对以上任何产品的询盘，我们将很高兴，并给您最低的报价。

期待您的回复。

谨上

销售部

秦巧文

秦巧文

2008年6月12日

2. This is a fax of it. 下面为该信件的传真形式。

GUANGZHOU WUYANG DRESS CO. LTD.

397 DEZHENG ROAD GUANGZHOU 510405CHINA

TEL: 020-82593076 FAX: 020-82594778

FAX TRANSMISSION

FAX NO: 020-82594778	DATE: June 12, 2008
TO: Myer Stores Australia	FM: GZ WUYANG DRESS CO. LTD.
ATTN: Mr. Luzzy	PAGE: 2

OUR REF: LGB/ww

YOUR REF: DM/je

SUBJECT: Light Industrial Products

MESSAGE

Dear Sirs,

We write to introduce ourselves as one of the largest exporters of light industrial products here in China.

We enclose a copy of our latest catalog covering the details of all the items available at present, and hope some of these items will be of interest to you.

It will be a great pleasure to receive your inquiries for any of the items mentioned here, and against which we will send you our lowest quotations.

We are looking forward to receiving your reply.

Yours faithfully,

Sales Department

Qin Qiaowen

Qin Qiaowen

参考译文

广州五羊服装有限公司

中国广州德政路 397 号 邮政编码 510405

电话: 020-82593076 传真: 020-82594778

传真专用纸

传真号: 020-82594778

日期: 2008 年 6 月 12 日

送达: 澳大利亚梅尔公司

发自: 广州五羊服装有限公司

提交: Luzzy 先生

页数: 2

我方编号: LGB/ww

你方编号: DM/je

事由: 轻工产品

内容

敬启者:

谨致信向您推介我公司——中国最大的轻工产品出口公司。

并附上我公司最新的产品目录, 里面有对现有的产品详细的叙述。希望您感兴趣的项目。

如果能收到您对以上任何产品的询盘, 我们将很高兴, 并给您最低的报价。

期待您的回复。

谨上

销售部

秦巧文

秦巧文

3. This is an e-mail. 这是其电子邮件形式。

To:

From: qqwsalesDep@163.com

Sub: Light Industrial Products

Date: June 12, 2008

Dear Sirs,

We write to introduce ourselves as one of the largest exporters of light industrial products here in China.

We enclose a copy of our latest catalog covering the details of all the items available at present, and hope some of these items will be of interest to you.

It will be a great pleasure to receive your inquiries for any of the items mentioned here, and against which we will send you our lowest quotations.

We are looking forward to receiving your reply.

Yours faithfully,

Sales Department

Qin Qiaowen

Qin Qiaowen

参考译文

收件人：
发件人：qqwsalesDep@163.com
主题：轻工产品
时间：2008年6月12日

敬启者：

谨致信向您推介我公司——中国最大的轻工产品出口公司。

并附上我公司最新的产品目录，里面有对现有的产品详细的叙述。
希望您感兴趣的项目。

如果能收到您对以上任何产品的询盘，我们将很高兴，并给您最低的报价。

期待您的回复。

谨上

销售部
秦巧文
秦巧文

B Envelopes

There are two types of writing an envelope. 通常信封的写法有
两种形式。

1. Indented Form of Envelope Addressing (缩行式信封地址)

Li Ming

Stamp

Jia Hua Company Shanghai Branch

No. 135 Nanjing Rd,

Shanghai 200003, P. R. China

Joseph Pender

David Jones Pty. Ltd.

24 Martin Place

Sydney 3000, Australia

参考译文

	邮票
邮编 30000	
澳大利亚悉尼	
马丁广场 24 号	
大卫·琼斯股份有限公司	
Joseph Pender (收)	
中国上海南京路 135 号嘉华公司上海分公司李明 邮编 200003	

2. Block Form of Envelope Addressing (平头式信封地址)

Li Ming	Stamp
Jia Hua Company Shanghai Branch	
No. 135 Nanjing Rd,	
Shanghai 200003, P. R. China	
Joseph Pender	
David Jones Pty. Ltd.	
24 Martin Place	
Sydney 3000, Australia	

参考译文

	邮票
邮编 30000	
澳大利亚悉尼	
马丁广场 24 号	
大卫·琼斯股份有限公司	
Joseph Pender (收)	
中国上海南京路 135 号嘉华公司上海分公司李明 邮编 200003	

Skills

A Letters

When writing a business letter, besides the basic requirements, such as Clarity, Conciseness, Courtesy, Completeness and Correctness, the format and the layout of a business letter is also very important.

写商务信函时,除了掌握像清晰、简洁、礼貌、完整和正确等这些基本要求外,信函的格式也非常重要。

1. Here are three formats of a postal business letter. 下面就是通过邮局发送的商务信函的三种格式。

1) Full Block Form (平头式)

	Letter-head
Date	
Inside address	

Salutation:	Letter Body

Complimentary	
Signature	

Notes: In this full block form, all the rows should begin from the very left side. No space in the beginning of each row of the whole letter. This format is simple and easy to print. So it is the most commonly used format.

在平头式中,所有的信行都从左边界开始。整封信中均无行首缩格。这种格式简单、易于打印,是商务信函中使用最频繁的一种格式。