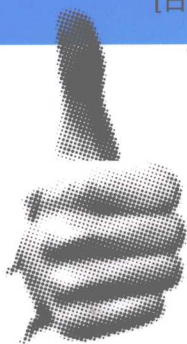


赵虹 马欢 编著
[日] 小岛秀树 审校



这本日语 职场书

超好用

商务电话技巧



130分钟

音频文件
免费下载



中国对外翻译出版有限公司



这本日语 职场书

超好用

商务电话技巧

赵虹 马欢 编著

[日] 小岛秀树 审校



中国对外翻译出版公司

· 北京 ·

版权所有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

这本日语职场书超好用. 商务电话技巧/赵虹, 马欢编著. —北京: 中国宇航出版社, 2009. 10

ISBN 978-7-80218-655-2

I. ①这... II. ①赵... ②马... III. ①商务-日语-口语
IV. ①H36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 214086 号

策划编辑 于 慧

封面设计 03 工舍

责任编辑 卢 珊

责任校对 徐永智

出 版
发 行 **中国宇航出版社**

社 址 北京市阜成路 8 号 邮 编 100830
(010)68768548

网 址 www.caphbook.com/www.caphbook.com.cn

经 销 新华书店

发行部 (010)68371900 (010)88530478(传真)

(010)68768541 (010)68767294(传真)

零售店 读者服务部 北京宇航文苑

(010)68371105 (010)62529336

承 印 北京智力达印刷有限公司

版 次 2010 年 1 月第 1 版 2010 年 1 月第 1 次印刷

规 格 880×1230 开 本 1/32

印 张 8.25 字 数 185 千字

书 号 ISBN 978-7-80218-655-2

定 价 19.80 元

本书如有印装质量问题,可与发行部联系调换

随着中日两国经济交流的不断发展,越来越多的日本企业进驻中国,同时,也有越来越多的中国人选择到日本企业求职、工作。商务日语不可避免地成为越来越多职场人的迫切需求。

选择到日本企业工作,你需要从哪些渠道获得招聘信息呢?

选择到日本企业求职,你需要准备一份什么样的履历书呢?

到日本企业参加面试,你将会面对什么样的问题?

进入日本企业工作,你对日企的工作习惯和职场礼仪了解多少?

.....

为此,我们特别策划编写了《这本日语职场书超好用》系列图书。这套书分为三册,分别为《求职就业胜经》、《商务电话技巧》和《商务邮件与传真》。

《这本日语职场书超好用——商务电话技巧》是专门讲解电话礼仪的。商务往来中,电话交流是必不可少的重要沟通渠道。在“只闻其声,不见其人”的交流中,更应该掌握商务礼仪和沟通技巧,才能给同事、客户、上司等,留下良好的印象,并最终促成与商务伙伴的良性发展。本书共分为打电话、接电话、商务电话和电话故障等四章,每章都有大量的商务电话案例,并配有案例解析和商务电话常识讲解。并且全书的商务电话案例都配有朗读音频。(下载地址: <http://www.caphbook.com/download/ryzcs/swdh>)

《这本日语职场书超好用——求职就业胜经》是为那些准备到日

本企业求职和工作的人准备的,从如何了解企业信息、获取招聘渠道,怎样撰写求职履历书、如何参加面试,到求职时可能会遇到的各种各样的问题,以及职场新人的入职要求、日企的职场礼仪等等,书中都面面俱到,一一给予详解。并配以中日文对照的简历模板,成功面试与失败面试的案例分析,模拟面试提问及相应的参考答案。相信可以为求职者大大提升入职日企的成功几率。(音频文件下载地址:<http://www.caphbook.com/download/ryzcs/qzjy>)

《这本日语职场书超好用——商务邮件与传真》是针对商务邮件与传真的撰写、发送,所应具备的知识及技巧的介绍。全书分为商务邮件及传真基础知识的介绍、商务邮件范文、传真范文三部分。在基础知识学习的基础上,商务邮件又分为企业内部邮件和企业外部邮件,针对其形式、内容、撰写要求和规范的不同,全书配有大量的撰写案例。

三本不同内容的职场书,针对有意向到日本企业工作的求职者和已经在日本企业工作的职场人士,内容覆盖求职、入职和日常工作的不同环节以及礼仪规范,可以说是满足了不同读者的不同需求。

希望这三本超好用的日语职场书可以帮助求职者迈入理想企业的大门,帮助已在职的职场人士迈向成功!

编者

2009年12月

目 录

第一章	接电话 (電話を受ける)	(1)
第一节	对方要找的人在时 (名指し人が いるとき)	(2)
第二节	对方要找的人在公司内,但暂时不能接电话时 (名指し人は社内にいるが、電話に出られないとき)	(9)
第三节	对方要找的人不在公司时 (名指し人が社内にはいないとき)	(16)
第四节	询问、确认对方身份 (相手の名前を尋ねる)	(24)
第五节	对方要求回电话时 (相手にこちらからの掛け返しを求められた時)	(31)
第六节	对方要求转达留言时 (相手に伝言を頼まれたとき)	(39)
第七节	找上司的电话 (上司宛ての電話を受ける)	(48)
第八节	接内线电话 (内線電話を受ける)	(56)
第九节	外出中的上司(同事)打来电话 (外出中の上司(社員)からの電話に出る)	(63)

第十节 同事家属打来电话

(社員の家族からの電話に出る) (70)

第十一节 接听电话失败的案例

(電話を受ける時の失敗例) (77)

第二章 打电话 (電話をかける) (82)

第一节 初次给对方打电话

(初めての相手に電話を掛ける) (83)

第二节 给老客户打电话

(取引のある相手に電話を掛ける) (92)

第三节 要找的人不在

(お目当ての相手が不在だった) (100)

第四节 请求对方代为转达留言

(伝言を依頼する) (108)

第五节 请求对方回电话

(相手に電話を掛けてもらう) (116)

第六节 外出中给自己公司打电话

(外出中、自社へ電話をかける) (123)

第七节 过早或过晚打电话

(早い、遅い時間帯に電話をかける) (130)

第八节 打电话的失败案例

(電話を掛ける時の失敗例) (137)

第三章 商务电话 (ビジネス電話) (141)

第一节 预约见面

(アポイントを取る) (142)

第二节	电话订货(接受订货)	
	(電話で注文を受ける)	(149)
第三节	电话通知	
	(電話で案内する)	(157)
第四节	信息咨询	
	(問い合わせ)	(165)
第五节	公司路线说明	
	(会社への道順を案内する)	(172)
第六节	询问交货期	
	(納期を尋ねる)	(180)
第七节	商品到货期延迟	
	(商品未着)	(188)
第八节	商品发送出错	
	(発送した商品が間違っていた)	(196)
第九节	商品损坏	
	(買った製品が壊れた)	(203)
第十节	致谢电话	
	(お礼の電話)	(211)
第十一节	留言电话	
	(留守番電話)	(217)
第十二节	对服务态度不满	
	(社員の態度に不満)	(223)
第十三节	应对投诉电话失败的案例	
	(クレーム対応の失敗例)	(231)

第四章 电话故障 (電話故障) (236)

第一节 打错电话

1. まちがいでんわ (間違い電話) (237)

第二节 信号不好

2. でんぱわる (電波が悪い) (243)

附录 (249)

第一章

接电话

でんわ う
(電話を受ける)

当电话响起时,如何接听,才能达到更好的沟通效果。
不同的商务场景,需要不同的接听技巧。

第一节

对方要找的人在时

な ざ にん
(名指し人があるとき)

热身词汇

電話 (でんわ) / 电话

お世話 (せわ) になる / 照顾, 关照

こちらこそ / 彼此彼此

別室 (べっしつ) / 别的房间

いたす / 「する」的自谦语

代 (か) わる / 替代, 换

待 (ま) たせる / 让……等

証券 (しょうけん) / 证券

商事 (しょうじ) / 商务, 商业

部長 (ぶちょう) / 部长

戻 (もど) る / 回, 回来, 返回

連絡 (れんらく) / 联系, 联络

しばらく / 暂时, 暂且, 一会儿

商品 (しょうひん) / 商品, 货品

センター / 中心

貿易会社 (ぼうえきがいしゃ) / 贸易公司

応対者 (おうたいしゃ) / 接待人, 应答者

株式会社 (かぶしきがいしゃ) / 股份公司, 股份有限公司

いつも / 经常, 总是

おる / 在, 「いる」的自谦语

ただ今 (いま) / 现在

件 (けん) / 事, 事情

つなぐ / 连接

待 (ま) つ / 等, 等待

相手 (あいて) / 对方, 对象

営業部 (えいぎょうぶ) / 营业部

商社 (しょうしゃ) / 商社, 贸易公司

課長 (かちょう) / 科长

切 (き) る / 切断, 挂断

そのまま / 就那样, 原封不动

貿易 (ぼうえき) / 贸易

お客様 (きやくさま) / 客人, 顾客, 客户

電話 (でんわ) を切 (き) る / 挂断电话

常用表达

- ◇ はい、^{まつだでんき}松田電気でございます。 /您好！这里是松田电气。
- ◇ ありがとうございます。^{やまだ ぼうえき}山田貿易でございます。 /感谢您的致电。这里是山田贸易公司。
- ◇ ○○^{しょうひん きゃくさま}商品お客様センターでございます。 /这里是○○商品客户中心。
- ◇ ^{かんり ぶ}管理部の^{やまだ}山田ですね。 /您要找的是管理部的山田,对吧?
- ◇ ^{でんわ か}お電話代わりました。 /电话已经转接。
- ◇ ^{しょうしょう ま}少々お待ちください。 /请稍等。
- ◇ ^{しょうち}承知いたしました。 /知道了。
- ◇ ^まお待たせいたしました。 /让您久等了。
- ◇ いつもお世話になっております。 /感谢您平日多方关照。
- ◇ おつなぎいたします。 /我给您转接。
- ◇ ^{たんとう}担当に代わります。 /让负责人来接电话。
- ◇ かしこまりました。 /知道了。
- ◇ お^{せわ}世話さまです。 /承蒙您的关照。
- ◇ ^{たなか いまもど}田中は今戻りました。 かわります。 /田中现在回来了。我叫他接电话。
- ◇ ^まお待たせいたしました。^{はしもと}橋本でございます。 /让您久等了,我是桥本。
- ◇ ^{でんわ き}電話を切らないで、そのまましばらくお待ちください。 /请不要挂断电话,稍等一会儿。
- ◇ ^{れんらく}すぐ連絡してみますので、^{しょうしょう ま}少々お待ちください。 /我马上帮您联系,请您稍等一下。

核心句式

- 1 ^{たなかさま}田中様でいらっしゃいますか？ ^{やまだ}山田でございます。
您是田中先生啊。我是山田。

这是以往就认识的老客户打来电话时的应答例子。对方名字后面用尊敬语，自己名字后面用自谦语。说完这句话之后，可以适当加上「いつもお世話になっております」等问候语。

- 2 はい、私が^{たんとう}担当の^{やまだ}山田でございます。
你好，我是负责人山田。

这是对方打来咨询电话时，说「^{たんとうしゃ}担当者^{ねが}をお願いします」，要找具体负责人时的应答语。在对方问及自己的名字之前，要先把自己的名字告诉对方。

- 3 ^{いしだ}石田はただ今、^{いま}別室^{べっしつ}にあります。おつなぎいたしますので、^{しょうしょう}少々^まお待ちください。

石田现在在别的房间。我给您接通电话，请您稍等。

这是当对方要找的人在其他房间时的应答语。简明地向对方说明情况后，可以让对方稍做等待。

- 4 ^{がいしゃ}〇〇会社の^{やまとさま}山本様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。^{ささき}佐々木でございますね。はい、ありますので、^{しょうしょう}少々^まお待ちください。

您是〇〇公司的山本先生啊。感谢您平日多方关照。您找佐佐木啊，他在，请您稍等。

与③同样，这也是简单阐述对方要找的人目前所处状况的应答语。这样回答可以让对方安心地等待一下。

5 いしだ 石田でございますね。ただいま、代わります。
您找石田啊。我现在就让他接电话。

这是对方要找的人就在自己旁边时的应答语。这种情况下就不必说「少々お待ちください。」了。要根据情况作出简练、迅速的应答。

6 しょうち 承知いたしました。だんとう か 担当に代わりますので、しょうしょう ま 少々お待ちください。

我知道了。我让负责人接电话,请您稍等。

这是对方没有指名,而是说明事由要找具体负责人时的应答语。这种情况下也可以告诉对方负责人的名字,比如说,「そのけん こばやし もの たんとう 件は小林という者が担当いたしておりますので、小林にか 代わります。」(那件事情由小林负责,我让小林来接电话。)

情景会话

会话 1



応対者: はい、〇〇証券、営業部で
ございます。

你好,这里是〇〇证券营业部。

相手: 私、大阪商事の渡辺と申し
ますが、山田様はいらっしゃい
ますか。

我是大阪商事的渡边,请问山田先生在吗?

応対者: はい、私が山田でございます。

你好,我就是山田。

相手: あ、山田様ですか、いつもお世話
になっております。

啊,山田先生,感谢您平日多方关照。

注:本书会话中「応対者」均指接听电话者,「相手」指拨打电话者。

基本解说

这是对方打来电话,要找的人正好是自己时的应答语。要先说「はい」做出应答,然后清楚地报上自己的名字。

会话2



応対者: はい、ABC工業^{こうぎょう}でございます。

你好,这里是ABC工业。

相手: 私^{わたし}、札幌株式会社^{さっぽろかぶしきがいしゃ}の長谷川^{はせがわ}と申^{もう}します。

我是札幌株式会社的长谷川。

応対者: 札幌株式会社^{さっぽろかぶしきがいしゃ}の長谷川様^{はせがわさま}でいらっしゃいますね。いつもお世話^{せわ}になっております。

您是札幌株式会社的长谷川先生啊。感谢您平日多方关照。

相手: こちらこそ、お世話^{せわ}になっております。石田部長^{いしだ ぶちょう}、いらっしゃいますか?

哪里的话,彼此彼此。请问石田部长在吗?

応対者: 石田^{いしだ}でございますね。はい、おります。少々^{しょうしょう}お待ちください。

您找石田啊,他在。请您稍等。

基本解说

这是对方说出要找的人的名字时的应答语。为了避免听错或说错名字,一定要把对方的公司名、姓名及对方要找的人的名字复述、确认一遍。然后简单地说明一下对方要找的人现在所处的情况。对对方要使用敬语,对对方谈及自己或自己公司的人时(即使是自己的上司),要用自谦语,直呼姓名。

会话 3

MP3
Track 3

応対者：はい、^{たかはらしやうしゃ}高原商社でございます。

您好，这里是高原商社。

相手：^{うえの ぼうえき まつい もう}上野貿易の松井と申します。いつ
も^{せわ}お世話になっております。營
業部^{ぎやうぶ}の^{たかはし}高橋様はいらっしゃいます
でしょうか？

我是上野贸易公司的松井。
一直承蒙您公司的关照。
请问，营业部的高桥先生
在吗？

応対者：^{うえの ぼうえき まつい さま}上野貿易の松井様でいらっしゃ
いますね。^{たかはし}高橋はおりますの
で、^{しょうしょう}少々お待ちください。

您是上野贸易公司的松井
先生啊。高桥在，请您
稍等。

(^{たかはし}高橋さん、^{うえの ぼうえき まつい さま}上野貿易の松井様
からの^{でんわ}お電話です。)

(高橋，上野贸易公司的松
井先生来电话。)

高 橋：(はい、ありがとうございますま
す。) ^{でんわ か}お電話代わりました。
^{えいぎやうぶ たかはし}営業部の高橋でございます。

(好，谢谢。)您好，我是营业
部的高桥。

相手：^{たかはし}あ、高橋さん、^{わたし うえの ぼうえき}私上野貿易
の^{まつい}松井です。

啊，高橋先生，我是上野贸易
公司的松井。

基本解说

当找自己的电话被转接时，一般要先确认来电者的身份和姓名，然后接起电话，先说声「^{でんわ か}お電話代わりました」，告诉对方电话已经转接，再报上自己的名字。注意让对方等待的时间不能过长，电话应答要迅速。

商务电话常识

商务电话一般要在电话铃响 3 声以内作出应答。如果超过 3 声才接起电话,就要对对方说「お待た^ませいたしました」, 然后立即通报自己的公司、部门名称及本人姓名。通报公司名称也是对自己公司的一种宣传。接下来,当对方通报公司及个人姓名后,要对其进行复述、确认。

