

开口**飙**英文

芝麻门
SESAME DOOR

STACK UP AGAINST
SKILLED NEGOTIATOR

商务谈判

超炫口语 · 地道表达
张口就来 · 招招制胜

高手过招

主编 盛丹丹

审校

【美】Chris Anderson; Irwin S. Stein

【英】Nichdas Britton; Joe Vehling



国防工业出版社
National Defense Industry Press

开口**飙**英文

芝麻门
SESAME DOOR

 **STACK UP AGAINST
SKILLED NEGOTIATOR**

商务谈判

高手过招

主编 盛丹丹

审校 【美】Chris Anderson; Irwin S. Stein
【英】Nichdas Britton; Joe Vehling

编委 盛小利 王英辉 马德锋 万莉莉 毕井涛
刘尚懿 郑文超 竺奇 张月 秦红
秦文婷 杨芳 孙立国 肖红岩

 国防工业出版社
National Defense Industry Press

内 容 简 介

本书分为拓展业务、贸易谈判、合作形式、签约谈判、商务会议和处理危机6章50个单元,涵盖了商务流程方方面面的内容,列出了商务活动中最常用的语句,展示了商务谈判中最真实的场景,为读者提供了全真的商务语言环境。同时,实用的表达方式和精湛的交流技巧也将令读者在谈判桌前游刃有余。

图书在版编目(CIP)数据

商务谈判高手过招/盛丹丹主编. —北京:国防工业出版社, 2010. 1

(开口飙英文)

ISBN 978-7-118-06641-8

I. ①商... II. ①盛... III. ①贸易谈判—英语—口语
IV. ①H319. 9

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第216303号

※

国防工业出版社 出版发行

(北京市海淀区紫竹院南路23号 邮政编码100048)

北京嘉恒彩色印刷有限责任公司

新华书店经售

*

开本 700×1000 1/16 印张 18½ 字数 309千字

2010年1月第1版第1次印刷 印数 1—6000册 定价 36.00元(含光盘)

(本书如有印装错误,我社负责调换)

国防书店:(010) 68428422 发行邮购:(010) 68414474

发行传真:(010) 68411535 发行业务:(010) 68472764



前言

亲爱的读者请进！如果你一直被哑巴英语困扰着，如果你遇到老外常手足无措，如果你已经或者想要进入外企工作，如果你想要跳槽谋求高职，如果你期盼成为国际谈判桌上的赢家，如果你打算出国旅游或有国外游客需要接待，如果你必须用英语来服务他人，如果你意欲留学镀金或者想在课堂上一句话惊倒老师，那么我们这套《开口飏英文》，就会让你轻松过关。本套丛书体例新颖，编排独特，情景生动，细致入微，打破常规，招招制胜。

第一招 技巧点拨 单元开端给出与主题内容相关的技巧性点拨——为人之道、处世哲学、礼仪差异、国外风俗等，可以说，这不仅仅是一套口语书！

第二招 抢先经句 把身边的口语短句用小标题精心提炼，出彩动人——最经典的句子，最常用的句型，最地道的口语，最简单的说法！

第三招 一线情景 用最流畅的对话，最平实的语言展示或锋芒毕露或淡定神怡，或兢兢业业或吊儿郎当，或官腔满腹或轻松调侃，或感激涕零或大动干戈——虽然百态，但这就是我们的日常生活、学习和工作的全部内容，如此真实！

第四招 流畅表达 必背的段落，听力的考察——有了前面语料的积累，语感的锤炼，那么现在可以脱口而出，出口成章啦！

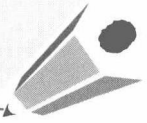
第五招 拓展词汇 相关的词汇链接与深入学习，一碟饭后的甜品，一杯淡淡的绿茶——看似无关轻重，却别有一番收获在其中！

第六招 超值MP3赠送 美籍专家配音，发音纯正，语速适中，音调优美。读者可以把MP3下载下来，走路等车的时候听，坐车开车的时候听，逛街购物的时候听，课间休息或工作间隙的时候听，临睡之前或早起刷牙的时候听——让你的美语外教随传随到！

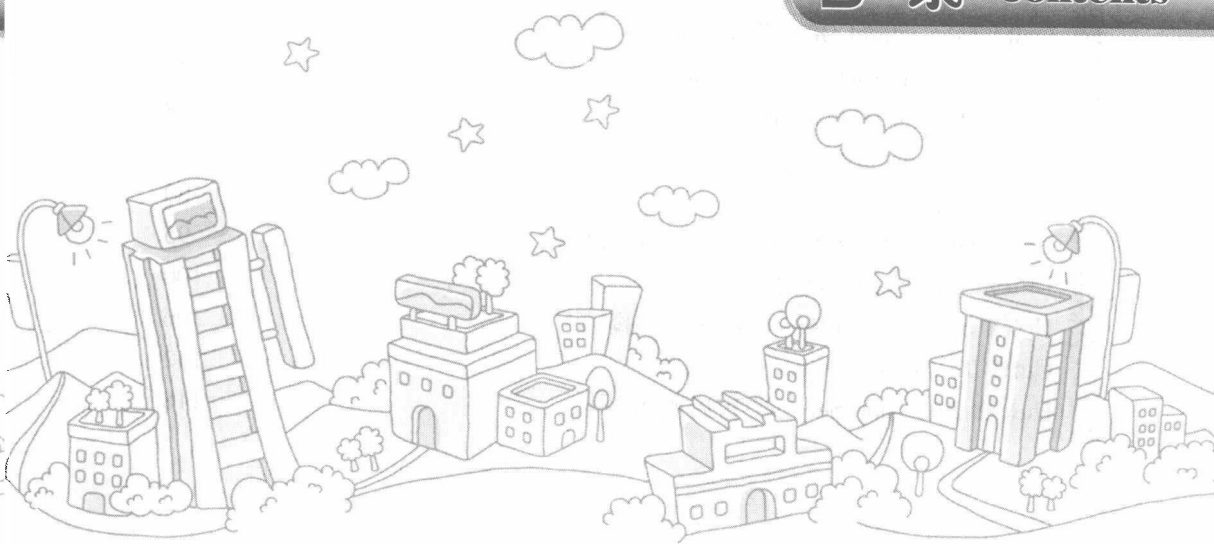
第七招 双语把关 首都师范大学年轻教师与众多职场精英人士共同执笔，多位英美外籍专家审核把关——绝对的双语双地道！

本套丛书包括《时尚生活高手过招》、《日常交际高手过招》、《白领办公高手过招》、《求职面试高手过招》、《商务谈判高手过招》、《旅游出行高手过招》、《酒店餐饮高手过招》、《求学生涯高手过招》，8本书各有侧重却又环环相扣。相信这套精心设计的口语书，可以帮助大家与老外开口“飏”英文，与英语高手轻松过招！

编者
2010年元旦



目录 Contents



Chapter 1 Extending Business 拓展业务

Unit 1 Making an Appointment 预约客户	2
Unit 2 Picking Up the Guests 迎接客户	7
Unit 3 Visiting 登门拜访	12
Unit 4 Self-Promotion 自我推销	18
Unit 5 Greeting Each Other 客气寒暄	24
Unit 6 Factory Tour 参观工厂	28
Unit 7 About the Company 公司简介	34
Unit 8 Market Research 市场调查	40
Unit 9 Attending the Exhibition 参加展会	47
Unit 10 Channels of Distribution 销售渠道	53
Unit 11 Dining with Clients 商务宴会	59

Chapter 2 Trade Negotiations 贸易谈判

Unit 1 Inquiry and Offer 询盘报盘	66
Unit 2 Bargain Tactics 讨价战术	72
Unit 3 Quantity 订购数量	78
Unit 4 Packing 货物包装	83
Unit 5 Shipment 货物装运	89
Unit 6 Discount and Commission 折扣和佣金	95
Unit 7 Insurance 保险权责	100
Unit 8 Commodity Inspection 商品检验	106
Unit 9 Terms of Payment 付款条件	112
Unit 10 After-sale Services 售后服务	118

Chapter 3 Forms of Trade 合作形式

Unit 1 Agency 代理事宜	126
Unit 2 Merger and Acquisition 合并与兼并	132
Unit 3 Joint Venture 合资经营	138
Unit 4 Processing Business 加工贸易	145
Unit 5 Technology Cooperation 技术合作	151
Unit 6 Bid and Tender 投标招标	157

Chapter 4

Contract Negotiations 签约谈判

Unit 1 Statement 陈述意见	164
Unit 2 Suggestion for Amendment 修改意见	169
Unit 3 Compromising 妥协让步	175
Unit 4 Reaching a Consensus 达成共识	180
Unit 5 Signing a Contract 签订协议	185

Chapter 5

Business Meetings 商务会议

Unit 1 Arranging a Meeting 安排会议	192
Unit 2 Meeting Notice 会议通知	197
Unit 3 Beginning the Meeting 会议开始	202
Unit 4 Agenda 会议议程	208
Unit 5 Free Discussion 会间讨论	214
Unit 6 Tea Break 会间休息	219
Unit 7 Voting by Ballot 投票表决	224
Unit 8 Closing the Meeting 会议结束	229
Unit 9 Press Conference 新闻发布会	235

Chapter 6 Dealing with Complaints 处理危机

Unit1 Delivering Untimely 供货不及时	242
Unit2 Wrong Shipment 错发货物	247
Unit3 Complaints about Quality 质量投诉	251
Unit4 Complaints about Short-weight 短重投诉	256
Unit5 Goods Damage 货物损坏	262
Unit6 Asking for a Refund 要求退货	268
Unit7 Accepting a Claim 接受索赔	272
Unit8 Rejecting a Claim 拒绝索赔	277
Unit9 Arbitration 诉诸仲裁	283

Chapter 1

拓展业务

Extending Business

● Unit1 Making an Appointment 预约客户

● Unit2 Picking Up the Guests 迎接客户

● Unit3 Visiting 登门拜访

● Unit4 Self-Promotion 自我推销

● Unit5 Greeting Each Other 客气寒暄

● Unit6 Factory Tour 参观工厂

● Unit7 About the Company 公司简介

● Unit8 Market Research 市场调查

● Unit9 Attending the Exhibition 参加展会

● Unit10 Channels of Distribution 销售渠道

● Unit11 Dining with Clients 商务宴会



Unit 1 Making an Appointment 预约客户

技巧点拨

预约客户的注意事项:

1. 注意“时机”。凌晨或是半夜打电话给对方,通常都不受欢迎。又如,上午8点到10点(尤其在星期一)的时段,是上班族最忙的时候,打电话最好错开这个时段。因此,有必要洞悉对方“何时比较空闲”,以免引起对方的困扰或是反感。
2. 注意自己的声音与心态。电话只靠声音传达消息,因此开口的第一句话,以及语调、语气都相当重要。如果心无诚意,对方多少也能听出来。接到电话应该专心聆听,且把要点记下,切莫一边听一边做其他工作。
3. 通话以简洁为主。每一句话都要有适当的间隔,并且主旨明确,不要拖泥带水,说了半天也没有进入主题。养成在打电话之前,先写下要点的习惯,就不会有这种现象。

抢先经句

要
求
约
见

I'd like to see you to discuss something about the cooperation.
我希望能有机会和您见面讨论合作的事情。

There is a matter of grave importance. It can only be solved by a direct meeting.
有一些非常重要的内容必须见面才能说清楚。

Would it be possible for me to talk to you in person tomorrow?
明天我能与您面谈吗?

I'd like to come over and see you tomorrow.
我明天想去见您。

Could I come to see you this afternoon?
我今天下午可以拜访您吗?

Do you mind if I call on you tomorrow?
我明天拜访您不介意吧?



When is the earliest time we can meet?

请问我们最快什么时候能够见面?

When are you available? Please suggest a date of your convenience.

不知道您什么时候有空? 请提出一个您比较方便的时间。

Wednesday is a bit difficult; I'm tied up all day. How about Thursday?

星期三有点儿困难,我整天都有事。星期四如何?

I'm afraid I'm fully booked up this week. Let's move it up to next week.

恐怕我这个星期的日程都排满了,挪到下周吧。

Sorry, I won't be in tomorrow. But any time after that would be fine with me.

抱歉,我明天不在。不过明天过后任何时间都行。

Can we make it a little later?

我们定的时间再推迟一些可以吗?



I have something urgent tomorrow, so the appointment will have to be canceled.

明天我有急事,所以只好把约会取消。

I'm sorry, I won't be able to keep my appointment with you on Thursday.

很抱歉,星期四我不能守约了。

I'm sorry, something urgent has come up, and I won't be able to keep my appointment with you on Friday.

很抱歉,刚有些急事,星期五我不能赴约了。

I'm afraid I'll have to postpone our appointment.

恐怕我必须将我们的约会延期。

I'm going to schedule it for that time and inform Mr. Yang about the change.

我会安排这个时间的约会,再把变更告诉杨先生。

Mr. Wang has been hospitalized with appendicitis and has to cancel his trip to your country. He asks to postpone the meeting indefinitely until he recovers.

王先生因患阑尾炎住院必须取消此次到贵国的旅行。他希望能将会面的时间改至他复原之后。



变更或取消约会

一线情景

Scene 1 预约

A: Good morning, ABC company. Can I help you?

B: Could I make an appointment with Mr. Martin, please?

A: Who shall I say is calling, please?

B: Wang Jing from Shanghai.

A: I'll check Mr. Martin's schedule and see if I can arrange an appointment for you. Just a moment... Yes, Mr. Martin seems to have time on Monday morning, Wednesday afternoon and Friday afternoon.

B: Could I make an appointment for Wednesday afternoon, please?

A: Would 3:30 be convenient?

B: Yes, that'll be fine.

A: I'll make a note of that. Would you like me to confirm the appointment?

B: Yes, please. You can contact me any-time at Shanghai. 88563203 extension 7.

A: 早上好,这里是ABC公司。我能帮你什么忙吗?

B: 我想跟马丁先生约个时间见面。

A: 您贵姓呀?

B: 上海的王晶。

A: 我来查看一下马丁先生的日程表看看能否为您安排。等一下……是的,马丁先生好像星期一上午、星期三下午和星期五下午有空。

B: 我能约在星期三下午吗?

A: 3点半方便吗?

B: 是的,那很好。

A: 我把它记一下。要我确认这次约见吗?

B: 好的。你可以在任何时间打电话到上海跟我联系。电话号码是88563203,分机号7。

Scene 2 期待见面

A: Excuse me. Could I speak to Mr. King?

B: I'm sorry, he isn't in right now. May I help you?

A: Well, I'd like to make an appointment with him for tomorrow. This is Chen Jing of the Sky Corporation.

A: 请问我能与金先生讲话吗?

B: 对不起,他这会儿不在。你有什么事?

A: 嗯,我想约他明天见面。我是天空公司的陈静。

B: I'm afraid he won't be free tomorrow. Would sometime later be all right?

A: Well, I'd prefer tomorrow. But if that can't be arranged, what about the day after tomorrow?

B: Could you call back this afternoon? Then you can fix a definite time with him.

A: No problem. Thank you. Goodbye.

B: 恐怕他明天没有空。稍后某个时间行吗?

A: 啊,我希望能是明天。不过如果不能安排在明天,后天怎么样?

B: 你今天下午再打个电话怎么样?这样你可以与他约定具体时间。

A: 没问题,谢谢你,再见。

Scene 3 确认安排

A: Good afternoon! MBC. How can I help you?

B: Hello. This is Lisa from Beijing. I called just now, could you put me through to Mr. Johnson?

A: Sure. Just a moment.

C: Johnson speaking. Who's calling, please?

B: Hello, Mr. Johnson. This is Lisa from Beijing.

C: Hello! Nice to hear your voice again.

B: Me, too. We are making arrangements for your visit and I'd like to go over a few of the details with you.

C: Good. So things are moving forward.

B: Certainly they are. I want to check something with you. We will meet at ten the day after tomorrow, right?

C: Yes, that's right.

A: 下午好! MBC 公司。我能帮您做些什么吗?

B: 你好。这里是北京的丽莎。我刚才打过电话,能帮我接约翰逊先生吗?

A: 当然可以。请等一下。

C: 我是约翰,请问哪位?

B: 你好! 约翰逊先生,我是北京的丽莎。

C: 噢,你好。真高兴又一次听到你的声音。

B: 我也是。我们在安排您的来访,所以我想和您确认一些具体事项。

C: 好的,看来事情进展很顺利呀。

B: 没错。我想确认一下约会的具体时间。是后天早上 10 点吗?

C: 是的,没错。

流畅表达

Mr. Smith regrets being unable to meet with you and has to cancel his appointment with you for the reason that something urgent has come up. The directors of the company board are scheduled to meet on the very day for which his appointment with you is committed. Mr. Smith makes apologies and will appreciate it if you can suggest another date at your earliest convenience.

史密斯先生非常遗憾不能与您会面,并取消与您的约会。其原因是发生了紧急情况,公司董事会决定开会的时间正好是史密斯先生和您见面的时间。史密斯先生表示歉意,您若能重新尽早安排会面时间,史密斯先生将不胜感激。

拓展词汇

- reschedule [ri:'ʃedju:l] v. 重新计划
- airline ['eəlain] n. 航空公司
- come up 的确出现,发生
- make it 做到,办成功
- rearrange ['riə'reindʒ] v. 重新安排
- the trade fair 商展
- put through 接通
- confirm the arrangement 确认约定
- make an appointment 定约会
- Purchasing Department 采购部
- be available 有空,可以见到

Unit 2 Picking Up the Guests

迎 接 客 户

技巧点拨

机场迎接外宾,是商务交往接待活动中的重要环节,最重要的是要给外宾留下良好的第一印象。机场迎接外宾要提前做好准备工作,其中包括:

1. 备有贵宾的照片。
2. 依据贵宾搭乘的飞机班次,预先电询航空公司该航班是否准时,乘客名单中是否包括该贵宾,他是否已坐上此班飞机等事项。
3. 掌握前往机场的时间,务必要在飞机抵达前先到达机场。
4. 在前往机场之前,接待人员应先行以海报纸明显写出贵宾姓名,粘好双面胶,在确定该班飞机已抵达,便可由接待人员拿着,以提醒贵宾注意。

抢先经句

接机前的准备

When are you arriving?

您什么时候到达?

What is your airline and flight number?

您乘坐哪家航空公司的飞机,航班号是多少?

Shall I book a room for you?

需要我给您订酒店吗?

Would you please give me a call when you arrive?

当您到达时给我打个电话好吗?

Could you tell me your arrival time so that I can pick you up at the airport?

您能告诉我您的到达时间吗?我好去机场接您。

We'll be at the airport to meet you.

我们会去机场接您。



Excuse me, but I think you are Mr. Brown of Century Company.

对不起,我想您是世纪公司的布朗先生吧?

Excuse me, are you Mr. Karl of City Bank?

对不起,您是城市银行的卡尔先生吗?

You must be our long-expected guest, Mr. Miller of Future Company.

您一定是我们盼望已久的客人——未来公司的米勒先生吧!

You must be Mr. Smith, how nice to see you again!

您一定是史密斯先生,再次见到您真是太好了!

Hello, Mr. Baker. Welcome to Beijing. I've been looking forward to meeting you.

你好,贝克先生,欢迎到北京来,我一直盼望见到你。

I want to extend a cordial welcome to all of you.

我想对大家的到来表示由衷的欢迎。

机
场
迎
接



How was your flight?

飞行旅程如何?

Did everything go all right?

一切顺利吗?

Did you enjoy your trip?

旅途愉快吗?

Did you have a good trip?

旅途愉快吗?

Did you get any sleep on the flight?

在飞机上睡觉了吗?

How are you feeling?

您现在感觉如何?

I bet you're tired.

我想您一定是累了。

Did you have any trouble clearing customs?

通关时没有什么麻烦吧?



询
问
旅
程

一线情景

Scene 1 和新客户见面

A: Excuse me, are you Mr. Green from America?

B: Yes, and you are...

A: I'm Wang Hai from MB Import & Export Company.

B: How do you do, Mr. Wang? Thanks for meeting me at the airport.

A: You're welcome. Very pleased to meet you.

B: Where is the luggage claim area?

A: It's over there. How many pieces of luggage do you have?

B: Only one suitcase.

A: Let's go there to fetch it.

A: 打扰了,请问您是从美国来的格林先生吗?

B: 是的,您是?

A: 我是 MB 进出口公司的王海。

B: 您好,王先生!谢谢您到机场来接我。

A: 不用客气,非常高兴见到您。

B: 行李认领处在哪里?

A: 就在那边。您有几件行李?

B: 只有一个行李箱。

A: 我们过去取吧。

Scene 2 与客寒暄

A: There's a car waiting for you just outside the door. Right this way, please.

B: OK!

A: Let me put your cases into the trunk, and please get in the back.

B: Thanks!

A: How was your flight?

B: It's comfortable, but now I'm a little tired.

A: We'll reach the Peony Hotel in another twenty minutes. When we arrived there, you can go up and have a rest. The hotel has very good service, and it's considered as one of the best hotels in our city.

A: 车就在门外等您,请这边走。

B: 好的!

A: 我来把您的行李放在行李箱里吧,请上后坐。

B: 谢谢!

A: 旅行愉快吗?

B: 很舒服,但是我现在有点累。

A: 我们会在 20 分钟内到达牡丹饭店。我们到的时候,您可以上楼休息一下。那家宾馆的服务很好,是本市公认的最好的宾馆之一。