

一本史无前例的“小说体”职场口语书

英语口语学习的职场谈判口语真经

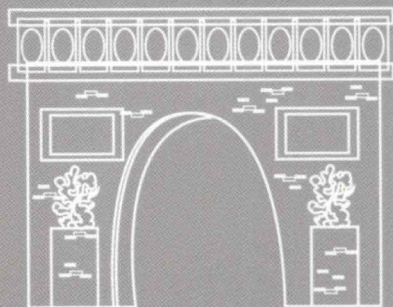
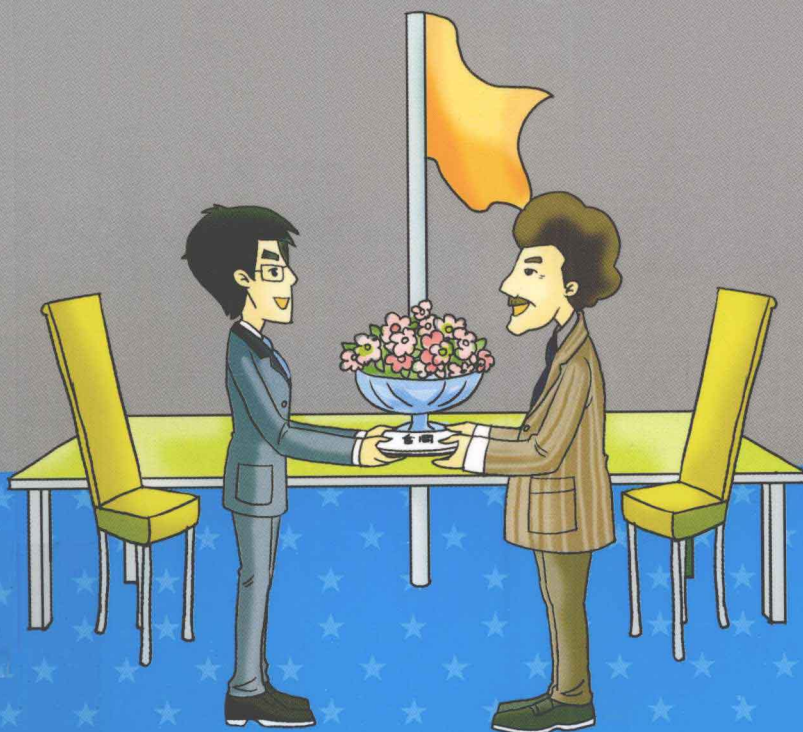
MY CLIENT IS
A FOREIGNER

犀利活泼的语言
机智过人的表现
运筹帷幄
尽显谈判高手风采!

我的客户是老外

编 著 芝麻门外语 盛丹丹

审 校 [美] Alejandro Taylor [英] David Joseph



You can open
your mouth
NOW!

附赠超值
MP3光盘
美籍专家朗读
高清晰数码录音



大连理工大学出版社
DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

一本史无前例的“小说体”职场口语书

英语口语学习的职场谈判口语真经

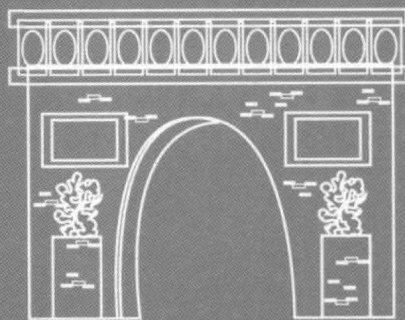
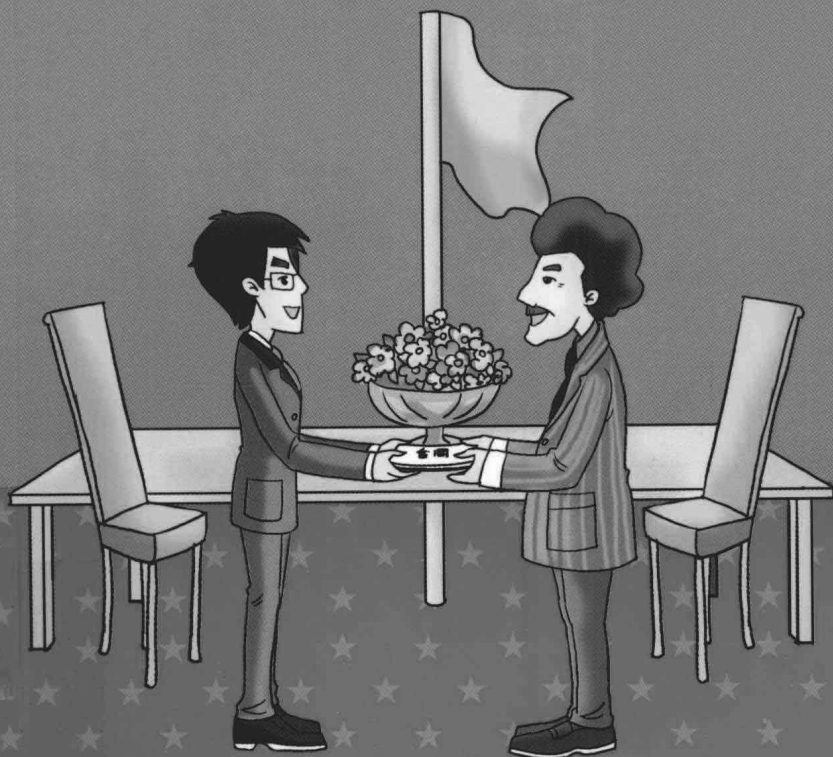
MY CLIENT IS
A FOREIGNER

犀利活泼的语言
机智过人的表现
运筹帷幄
尽显谈判高手风采!

我的客户是老外

编 著 芝麻门外语 盛丹丹

审 校 [美] Alejandro Taylor [英] David Joseph



You can open
your mouth
NOW!



附赠超值
MP3光盘
美籍专家朗读
高清数码录音



大连理工大学出版社
DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

我的客户是老外 / 盛丹丹编著. — 大连 : 大连理工大学出版社, 2011. 5

ISBN 978-7-5611-6174-6

I. ①我… II. ①盛… III. ①商务—英语 IV. ①H31

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第066455号

大连理工大学出版社出版

地址: 大连市软件园路80号 邮政编码: 116023

发行: 0411-84708842 邮购: 0411-84703636 传真: 0411-84701466

E-mail: dutp@dutp.cn URL: <http://www.dutp.cn>

辽宁星海彩色印刷有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

幅面尺寸: 168mm×235mm 印张: 13.5 字数: 229千字

附件: MP3光盘1张 印数: 1~5000

2011年5月第1版 2011年5月第1次印刷

责任编辑: 陈 多

责任校对: 孙晓丹

封面设计: 蚂蚁王国

ISBN 978-7-5611-6174-6

定价: 28.00元

序



嗨，大家好，我是Grace。自进入公司就职以来，三年的时间一晃而过，不过，当年的那份热情、执着和干劲至今仍未消减。

一天，我发现随身携带的Notebook已经密密麻麻地布满了标记。翻动着手中的记录簿，点点滴滴如昨日般涌现在眼前，一幅幅画面在脑海中跳跃着……

一个个鲜活的人物，那是我可爱的战友——个性迥异，各显其能却又不失团队精神，大家出谋献策，步调一致，通力协作；

一个个熟悉的场景，那是我奔波的足迹——时而缓和，时而紧张，言语中彰显智慧，举止间尽显风度，谈判桌上见分晓；

……

特此呈现最地道的谈判英语，最温馨的团队组合，最真实的谈判场景，重温自己的“奋斗史”。一本融故事性、趣味性于一体的，着重英语口语学习的史无前例“小说体”口语书。

芝麻门外语

2011年5月



本书主要人物

Scott Hayes

ABC贸易公司中国区代表，睿智的中年美国人。经常穿梭于世界各地，还时不时被召回本部呆上几天。不过，这可就害苦了公司里的各位主管了。经常半夜接到电话，听从老总的远程遥控，第二天抓紧实行。他最为关注的两点就是办事效率和权利下放。虽说在文中亮相次数很少，大家可不要忽略领导的带头作用哦。



Niki

采购主管，典型的白羊座中国美女，充满活力，具有火一般的热情，属于那种随时都处于行动状态的人。处事干练、有魄力，拥有着智慧的头脑+超强的口才+天使的脸蛋+魔鬼的身材。在她的带领下，整个团队工作也是进行得有声有色。



Christina

商务经理，英国人。适应能力很强，是公司内部很有人缘的中层领导。她，因为思维清晰、有超强的条理性，the most important——有女人最具杀伤性的武器——柔，而成为ABC公司业务谈判桌上最隐蔽的杀手锏。



Rudy

听说是某位高管提携的亲戚，有点儿小骄傲啦。好像这点傲气有时候也能成大事。



Kevin

工程师，清华大学的高材生。工作经验稍微少了些，不过，你不可小觑他的技术能力、专业知识以及他的学术语言风格！



Grace

商务助理。公司里最默默无闻的小角色，负责技术、商务联络信件以及会议、谈判记录。谁知道呢？说不定哪一天她也会鸿运当头，因为努力是不会被人忽视的，金子就算被掩埋也挡不住熠熠光彩。





Chapter 团队建设, 1 正确决策

- Unit1 我们是一个团队.....2
- Unit2 上传下达.....4
- Unit3 明确谈判意图.....6
- Unit4 知己知彼.....8
- Unit5 促销安排.....10
- Unit6 信任队友.....12
- Unit7 开发市场.....14
- Unit8 精美包装.....16
- Unit9 品牌建设.....18
- Unit10 有话直说.....20
- Unit11 换位思考.....22
- Unit12 有效沟通.....24
- Unit13 没有调查, 就没有发言权.....26
- Unit14 质量至上.....28



Chapter 行军布阵, 2 唇枪舌战

- Unit1 有条不紊.....32
- Unit2 保险意识.....34
- Unit3 以礼待之.....36
- Unit4 用产品说话.....38
- Unit5 以小换大.....40
- Unit6 挑合同的“刺”.....42
- Unit7 先声夺人.....44
- Unit8 强硬态度.....46
- Unit9 打破僵局.....48
- Unit10 老将出马.....50
- Unit11 顺水推舟.....52
- Unit12 倾听为上.....54
- Unit13 强词夺理.....56
- Unit14 吹毛求疵.....58

Unit15	责任在你.....	60
Unit16	岔开话题.....	62
Unit17	我行我素.....	64
Unit18	无能为力.....	66
Unit19	以量带价.....	68
Unit20	声东击西.....	70
Unit21	空中画饼.....	72
Unit22	用数据说话.....	74
Unit23	拿出诚意.....	76
Unit24	大惊失色的表情.....	78
Unit25	把球踢给对方.....	80
Unit26	有限权利.....	82
Unit27	再三询问.....	84
Unit28	摸清底线.....	86
Unit29	软硬兼施.....	88
Unit30	产品体验.....	90
Unit31	以量定价.....	92
Unit32	咄咄逼人.....	94
Unit33	据理力争.....	96
Unit34	义务告知.....	98
Unit35	明确责任.....	100



Unit36	留有余地.....	102
Unit37	优质的售后服务.....	104
Unit38	以子之矛，攻子之盾.....	106
Unit39	单方让步.....	108
Unit40	打开天窗说亮话.....	110
Unit41	货比三家.....	112
Unit42	字斟句酌.....	114
Unit43	有备无患.....	116
Unit44	澄清利害关系.....	118
Unit45	最后通牒.....	120
Unit46	折中再折中.....	122
Unit47	一毛不拔.....	124
Unit48	软磨硬泡.....	126
Unit49	适时反悔.....	128
Unit50	威胁施压.....	130
Unit51	从容不迫.....	132
Unit52	难得糊涂.....	134
Unit53	建立互信.....	136
Unit54	狮子大开口.....	138
Unit55	王牌在手.....	140
Unit56	适可而止.....	142
Unit57	黑脸白脸（上）.....	144
Unit58	黑脸白脸（下）.....	146



Unit59	权威认证.....	148
Unit60	反制黑脸白脸（上）.....	150
Unit61	反制黑脸白脸（下）.....	152
Unit62	故意曲解.....	154
Unit63	巧借高层.....	156
Unit64	严格保密.....	158
Unit65	礼尚往来.....	160
Unit66	漠视期限.....	162
Unit67	巧用“从众”心理.....	164
Unit68	巧用抱怨.....	166
Unit69	换挡技术.....	168
Unit70	推-推-拉.....	170
Unit71	饭桌上谈生意.....	172
Unit72	业内水准.....	174



Chapter 未雨绸缪， 投其所好 3

Unit1	未雨绸缪—意大利篇.....	178
Unit2	未雨绸缪—俄罗斯篇.....	180
Unit3	未雨绸缪—英国篇.....	182
Unit4	未雨绸缪—印度篇.....	184
Unit5	未雨绸缪—西班牙篇.....	186
Unit6	未雨绸缪—日本篇.....	188
Unit7	未雨绸缪—法国篇.....	190
Unit8	未雨绸缪—美国篇.....	192
Unit9	未雨绸缪—巴西篇.....	194
Unit10	未雨绸缪—南非篇.....	196
Unit11	未雨绸缪—德国篇.....	198
Unit12	未雨绸缪—澳大利亚篇.....	200
Unit13	未雨绸缪—韩国篇.....	202
Unit14	未雨绸缪—中东篇.....	204



Chapter 01

团队建设, 正确决策

Unit 01

We Are a Team

我们是一个团队

2009-10-29 9:10

Niki 就新员工入职主持会议

今天是新员工Rudy的入职日，Niki召集大家开会，介绍一下新成员。不过，这位成员好像不是太好相处呀，听说是某位高管的亲戚，难怪！

Niki: Good morning, everyone. I'd like to introduce our new member, Rudy. Welcome.

Rudy: Thanks, Niki. I'm very glad to be here. I used to travel from place to place for meetings. It's a life of drifting from place to place. Finally I am given a chance to work here. It's really an honor to be your partner. I have already heard that everyone present is elite in our company. I'm sure I will make my own contribution.

Rudy的谈话带着官腔，总是让人感觉不舒服，听那口气还想在部门里出人头地呢！有后台就是不一样呀。

Niki 深知团队建设的重要性，不知道这个上司派过来的Rudy是不是福星……

Niki: All right. Please remember that a promise cannot be taken back once it is made. Anyway, I got it. Rudy, you can get to know your co-workers better after the meeting. We are a team, so I hope all of us can learn to build on everyone's strengths, and jell together to create a seamless and efficient team.

build on 把……建立于，以……为基础

Rudy: Of course, we will.

Kevin: Easier said than done.

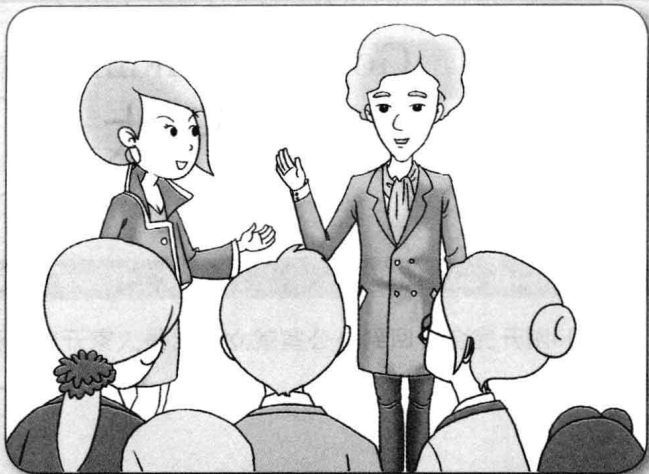
Niki: 大家早上好。在此向大家介绍我们的新成员，Rudy，欢迎你的加入。

Rudy: 谢谢你，Niki。很高兴能站在这儿。我之前总是到各地开会，简直就是过着漂泊不定的生活。终于，我有机会来这里工作。很荣幸能成为你们的伙伴。我在之前就听说过在座的各位都是公司里的精英。我相信我一定能做出自己的贡献。

Niki: 好的，请记住自己说过的话，一言既出驷马难追呀！我可是记住了呀。Rudy，你可以在会后更好地了解自己的同事。我们是一个整体，因此希望大家能学会根据各自的长处，团结一致建立起一支无懈可击、高效的队伍。

Rudy: 当然，我们会做到的。

Kevin: 说起来容易，做起来难啊。



你不可不知的

easier said than done的意思是“说时容易做时难”。
eg: While achieving success is easier said than done, persistence does in fact pay off. 获得成功说起来比做起来容易，然而坚持不懈确实会有好结果。

We've talked about reducing our costs, but it's easier said than done. 我们谈如何降低成本，但说起来容易，做起来就难了。



表示“团结一致”还可以怎么说？

- hang together

No matter what happens, hang together.
不论发生什么情况，都要团结一致。

- hold together

They will hold together in life and death whatever may happen. 不管发生什么情况，他们都将团结一致，生死与共。

- unite

All the countries united to fight global recession. 所有的国家团结一致对抗全球性经济衰退。



Unit 02

Good Communication

上传下达

2009-10-30 10:00

Niki就工作部署召开会议

Niki刚开完会，回到办公室就立即召集大家开会，落实各项任务，确保项目顺利进行。

Niki: Well, everyone, I had a meeting with the V. P. yesterday, and he wants to start this project as soon as possible. Now that the strategy has been decided, I want to know where we stand. Let's start with you.

Grace: Our final analysis of the research material indicates we were right on track with our preliminary estimates. I have the report right here.

Niki: All right. How about you?

Kevin: I've contacted suppliers about the equipment we'll have to purchase. There'll be no problem with getting it delivered as soon as we're ready to start. Here's the itemized price list.

Niki: That's good. I was a little worried about the industry short of some

of that equipment. OK, it looks like everything's set. Who will take charge of the project?

各项工作进展顺利，大家各司其职，确保自己负责的任务不出差错。此时，上下级处于询问和汇报的位置。

Kevin: Christina. She's been notified, and she's already delegated responsibility for the major tasks.

Niki: Great! I'll talk to Marketing and have them prepared for selling our products. Talk to QC and get them involved. That's it, then. Let's do it!

be short of 缺少



Niki: 各位, 昨天我已经和副总裁见过面了, 他希望尽快开始这个项目。既然决策已经定了, 我想知道我们进展到哪儿了。就从你开始吧。

Grace: 我们最后的调查材料分析显示, 我们的初步预测是正确的。我这儿有份报告。

Niki: 好的。你呢?

Kevin: 我已经联系了我们需要购买设备的供应商, 只要我们准备就绪, 发货毫无问题, 这是详细的商品价格单。

Niki: 很好, 之前我还有点担心设备供应不足呢。好的, 看来似乎一切都稳妥了。那么谁来负责这个项目呢?

Kevin: Christina, 已经通知她了, 她已被委派承担主要工作。

Niki: 很好, 我会通知销售部, 让他们为销售我们的产品做好准备。告诉质检部让他们参与进来。会就开到这儿, 开始干吧!

表示“负责某项工作”还可以怎么说?

- be in charge of
- be responsible for
- take charge of
- preside over

你不可不知的

on track的意思是“在正道上, 未离题(或目标), 正确”, 也可用来表示“走上正轨, 按部就班”。

eg: We have to keep him on track.
我们得把他拉回正轨。

A UN spokesman insisted that the implementation of the peace plan is back on track. 联合国发言人坚持认为和平方案的执行已回到正轨。



Unit 03

Setting a Clear Objective 明确谈判意图

2009-11-2 9:00

Niki 就培训项目主持会议

ABC公司试图通过本次计算机培训提高员工的办公效率，可是财务处提供的预算真是少得可怜，怎样才能以低价换得优质服务呢？真是伤脑筋，Niki只好下达这一指示。

Niki: Morning, everybody. Thanks for coming along at such short notice. OK, I can tell you that we'll take charge of the training program to get a suitable partner. We've been told that we can spend up to \$2,000. We all know that the budget for the training is relatively little that makes us at a disadvantage. Anyway, we have to rack our brains to low price down.

Rudy: Obviously, we can't take price separately from price.

Niki: Of course not, our task is to get the same service with little cost.

Christina: Well, our opponent may offer more service in order to defend their price.

Christina提出对方可能采取的策略：以附加服务保证报价。合理预测对方策略才能做到以不变应万变，保证万无一失。

Niki认为Rudy的话不无道理，也不好反驳，只好重申了一下本次会议的目的，明确谈判目标，将价格锁定在预算范围之内。

Niki: Yep, so we have to make our goal clear. Although we don't agree with the financial department, we are forced to get behind the budget proposal for the sake of our company.

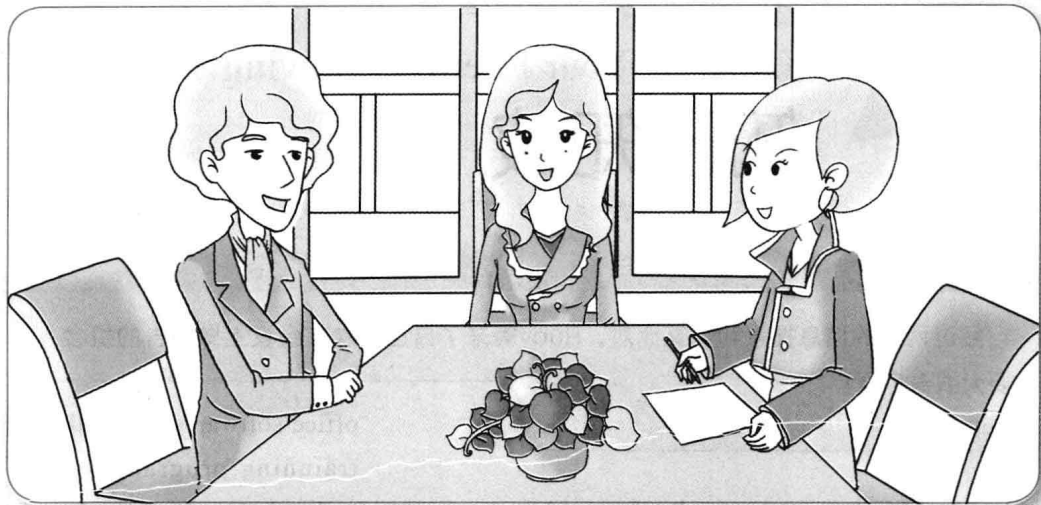
get behind
支持，帮助

Rudy: So...the total duration is 35 hours for 50 trainees, our budget is \$2000.

Christina: To be exact, all the costs including training expense should be \$2000.

Rudy: A light purse makes a heavy heart.





Niki: 大家早上好！谢谢你们一接到通知就赶过来了。好，我告诉你们，这次的培训项目由我们来负责寻找合适的合作伙伴。他们说我们可以花费2000美元。我们都知道这次培训的预算真是少得可怜，使我们处于劣势地位。无论如何，我们要千方百计地把价格压下去。

Rudy: 很显然，我们不能脱离质量谈价格。

Niki: 当然不能，我们的任务就是以低价获取同样的优质服务。

Christina: 嗯，我们的谈判对手可能会提供更多的附加服务，以此来保证他们的报价。

Niki: 是这样的，因此我们更得明确目标。尽管我们与财务处的观点不同，但从整个公司利益出发还是不得不支持他们的预算提议。

Rudy: 那么，50名受训员工总共培训35个学时，预算金额为2000美元。

Christina: 准确来说，应该是所有花销包括培训费用在内为2000美元。

Rudy: 真是囊中羞涩心事重啊！



表示“千方百计”还可以怎么说？

- rack one's brains
- do...by every possible means
- try every effort to do sth.

你不可不知的

A light purse makes a heavy heart.
是一句谚语，意思是囊中羞涩心事重。

类似的表达还有：An empty purse causes a full heart. 囊中羞涩心事多。A man without money is no man at all. 囊中羞涩难做人。



Unit 04

Knowing Your Enemy, Knowing Yourself

知己知彼

2009-11-4 9:00

Rudy就培训公司的选定做汇报

经过两天的信息搜索和认真比对，Rudy等来了自己首次在会议上做报告的机会，一定要大展身手啊！

Rudy: Morning, everyone. I'm honored to be here to share the result of my study. Er...I'd like to get the ball rolling by talking about prices the potential partner offered.

get the ball rolling
开始工作\切入正题

Compared with other companies, I think E-Group Center is our best choice with low price, good service and specialized lecturers. Its offer is \$2350, 10% lower than the average level in the market.

Niki: OK. What about the courses provided?

Rudy: Courses cover the primary and advanced levels. Considering our employees have received orientation training about some

office softwares, while the training program is to make clerks accustomed to the new operation system inside the office. So I prefer the advanced level.

Christina: Why not ask the training center to get employees tested and then work out a specific plan?

Rudy: Well, that's exactly what I am going to suggest.

Niki: If I were you, I would work out a chart showing pros and cons of working with these partners, and then draw a constructive conclusion. Remember, no pains no gains. Rudy, if you can hand in the report before I leave the office today, the program is yours.

自己怎么没想到呢，百密一疏啊！可是嘴硬的Rudy却逞强说自己即将提到。大家心里明白就行了，Niki还是决定将这个烫手芋头交给Rudy，正好杀杀他的威风。

