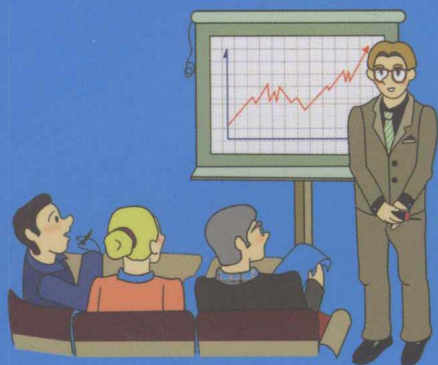


每天一段



REFRESHING
SPOKEN ENGLISH

刷新一下

商务英语口语

高鹏 林萌 张学忠 宁强 主编

260个真实商务情景
1000个商务必备词汇
赶快告别搜肠刮肚蹙脚口语
从此信手拈来，张口就说
Wow, unbelievable!
商务交际口语万能解决方案，就这本！



大连理工大学出版社

Dalian University of Technology Press

最具品牌影响力英语教育行业机构

REFRESHING SPOKEN

每天一段 刷新一下

商务英语口语

主 编 高 鹏 林 萌 张学忠 宁 强
编 委 宁 强 林 萌 王冬梅 杜丽芳 鲍 倩 田素萍
韩 蕴 崔大志 高 鹏 张学忠 刘 靖 安雪花
许艳秋 蒋立真 马瑞雪 崔晓强 徐明莺 胡文华
吕迎春 张珺莹 王丽君 于 芳 于 红 刘德娟
赵 敏 肖 亮



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

图书在版编目(CIP)数据

每天一段刷新一下商务英语口语 / 高鹏等主编. —
大连 : 大连理工大学出版社, 2012. 4

ISBN 978-7-5611-6819-6

I. ①每… II. ①高… III. ①商务—英语—口语
IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 051062 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 传真: 0411-84701466 邮购: 0411-84703636

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: 17.5

字数: 426 千字

附件: 光盘 1 张

印数: 1 ~ 6000

2012 年 4 月第 1 版

2012 年 4 月第 1 次印刷

责任编辑: 张婵云

责任校对: 肖俊丽

封面设计: 柏拉图创意机构

封面插图: 杨婧姝

ISBN 978-7-5611-6819-6

定 价: 32.00 元

前言

“每天一段刷新一下英语口语系列”包括《每天一段刷新一下生活英语口语》、《每天一段刷新一下情景英语口语》、《每天一段刷新一下商务英语口语》、《每天一段刷新一下旅游英语口语》。该系列书的编写理念是注重语言学习的交际性、实用性、社会性及广泛性。现在越来越多的人都明白了这样一个道理：掌握一门语言不是老师手把手教出来的，也不是有限的课堂时间所能完成的，而主要还是靠“做中学”，即用语言做事，在做的过程当中学会使用语言。该套书的最大特点是为你提供了许多用语言做事的环境，包括模拟的和真实的交际情景以及有关生活、情景、商务、旅游等话题交际常用的套路和功能表达。学习语言的另外一个关键点是坚持不懈的积累，这一点要靠一定的语言学习动机和意志力来支撑。帮助你强化学习动力和意志力的手段之一就是为你设计一个有效的学习日程及策略，所谓“每天一段”就是出自这样一种考虑。学习者可以每天挤出一点时间来完成一个话题，通过不同情境和不同话题的交际训练，掌握在特定情景下一定量的基本表达。

该套书的每一分册囊括260个话题（除周末外），每天设有“今日对话”、“情景再现”、“语境快递”和“应急典句”板块。在每个话题中，又分别设有5个不同的交际情景。比如：“贸易询盘”的情景下设有“怎样询问最低价”、“怎样提出期限”、“怎样表达急切的心情”、“怎样根据数量询价”、“怎样询问特价”等等。全套书的范围广泛，话题具体，情景多样，内容丰富，项目齐全。有知识、技能、策略、功能等全方位引导训练。

但愿通过“每天一段”的交际训练不仅使你增强“想学、能学、会学、坚持学”的信

心，还能为你拓展更宽的语言交际领域奠定基础，也就是说引导你对更多的交际领域产生需求。最后，编者在这里还诚恳地提上一句关于外语自主学习的道理（也是这套书的指挥棒）：它可不是简单的自学，真正的自主学习是对自己学习的管理、认知及环境的控制，真正的自主学习还可通过与别人的合作与监督得以发展。所以，你还可以在该系列书的学习与使用过程中尝试一下和别人的共同学习，或其他你认为最适合你自己的学习方法，这才叫真正意义的自主学习。

编者

2012年3月

目录

第1周·建立联系

星期一	怎样表达愿望	1
星期二	怎样请求回信	2
星期三	怎样保持联系	3
星期四	怎样处理联系中出现的問題	4
星期五	怎样安慰对方	5

第2周·接待客户

星期一	怎样向客户介绍办公环境	6
星期二	怎样嘘寒问暖	7
星期三	怎样提出日程安排	8
星期四	怎样谈论日程安排	9
星期五	怎样介绍工厂情况	10

第3周·个人介绍

星期一	怎样介绍自己的姓名	11
星期二	怎样介绍他人	12
星期三	怎样介绍职务	13
星期四	怎样开场	14
星期五	怎样应答彼此的介绍	15

第4周·谈论公司

星期一	怎样开始	16
星期二	怎样介绍自己的出口业务	17
星期三	怎样介绍自己的业务范围	18
星期四	怎样强调自己的经验	19
星期五	怎样介绍自己的重要地位	20

第5周·产品介绍

星期一	怎样介绍电子产品	21
星期二	怎样介绍自行车	22
星期三	怎样介绍服饰	23
星期四	怎样介绍皮包	24
星期五	怎样介绍产品市场	25

第6周·电话联系

星期一	怎样打电话找人	26
星期二	怎样连接内线电话	27
星期三	怎样为客户留言	28
星期四	怎样要求留言	29
星期五	怎样坚持要求通话	30

第7周·出差事宜

星期一	怎样和老板一起出差	31
星期二	怎样表示还有事情未处理完	32
星期三	怎样提出建议	33
星期四	怎样指出出差的重要性	34
星期五	怎样处理出差后事宜	35
功能 1	赞成与否	36

第8周·改组通知

星期一	怎样通知改为股份有限公司	37
星期二	怎样保证热诚服务	38
星期三	怎样宣布解散公司	39
星期四	怎样告知沿用以前的名字	40

星期五 怎样再通知合作伙伴	41	星期三 怎样预订餐桌	64
第 9 周·贸易询盘		星期四 怎样点菜	65
星期一 怎样询问最低价	42	星期五 怎样表达谢意	66
星期二 怎样提出期限	43	第 14 周·保险事宜	
星期三 怎样表达急切的心情	44	星期一 怎样提出单独海损赔偿险	67
星期四 怎样根据数量询价	45	星期二 怎样提出平安险	68
星期五 怎样询问特价	46	星期三 怎样提出保一切险	69
第 10 周·贸易报盘		星期四 怎样提出保险事宜	70
星期一 怎样提出对方询盘时间	47	星期五 怎样提出分段保险	71
星期二 怎样给对方设定最后期限	48	功能 2 相信与否	72
星期三 怎样表示期盼对方回复	49	第 15 周·包装要求	
星期四 怎样提出具体价格	50	星期一 怎样提出对箱子的要求	73
星期五 怎样提出折扣	51	星期二 怎样提出对硬纸盒的要求	74
第 11 周·贸易还盘		星期三 怎样提出包装的重量	75
星期一 怎样以竞争对手为条件	52	星期四 怎样提醒对方注意过往的失	
星期二 怎样以己方获利少为条件	53	误	76
星期三 怎样以己方顾客为条件	54	星期五 怎样提出做标记	77
星期四 怎样以己方市场为条件	55	第 16 周·对外贸易	
星期五 怎样要求对方打折扣	56	星期一 怎样介绍目前的贸易状况	78
第 12 周·还盘处理		星期二 怎样表示平等互利原则	79
星期一 怎样表示己方价格已经降到最		星期三 怎样表示合作的诚意	80
低	57	星期四 怎样建立贸易关系	81
星期二 怎样表示已经是特价了	58	星期五 怎样开展易货贸易	82
星期三 怎样表示遗憾	59	第 17 周·商务旅行	
星期四 怎样以市场为条件	60	星期一 怎样预订航班	83
星期五 怎样提出折扣条件	61	星期二 怎样购买火车票	84
第 13 周·商务宴请		星期三 怎样在飞机上寻求帮助	85
星期一 怎样打招呼	62	星期四 怎样入境	86
星期二 怎样转入正题	63	星期五 怎样预订房间	87

第 18 周 · 商品检查

星期一	怎样开始谈判商检事项	88
星期二	怎样提出检验权	89
星期三	怎样商谈复验事项	90
星期四	怎样介绍检验证明书	91
星期五	怎样要求开具证明书	92

第 19 周 · 商务谈判

星期一	怎样讨价还价	93
星期二	怎样谈论数量	94
星期三	怎样谈论重量	95
星期四	怎样谈论包装	96
星期五	怎样讨论发货方式	97

第 20 周 · 商务会议

星期一	怎样确定时间	98
星期二	怎样投诉	99
星期三	怎样回复投诉	100
星期四	怎样进行电话会议	101
星期五	怎样询问意见	102

第 21 周 · 包装保证

星期一	怎样提出己方建议	103
星期二	怎样保证棉纺织品的包装	104
星期三	怎样提出己方包装的优势	105
星期四	怎样改变包装	106
星期五	怎样表示自己的信心	107
功能 3	同意与否	108

第 22 周 · 装船发货

星期一	怎样通知已发货	109
星期二	怎样通知即将发货	110
星期三	怎样提出发货时间	111
星期四	怎样提出发货方式	112

星期五 怎样提出发送船务文件

113

第 23 周 · 投诉延误

星期一	怎样表示发货日期的重要性	114
星期二	怎样提出己方顾客的需求	115
星期三	怎样以应季为理由	116
星期四	怎样下最后通牒	117
星期五	怎样提出延误给己方带来的麻烦	118

第 24 周 · 订单处理

星期一	怎样提出订购	119
星期二	怎样使对方接受订单	120
星期三	怎样通知订购决定	121
星期四	怎样确认订单	122
星期五	怎样拒绝订单	123

第 25 周 · 仲裁事宜

星期一	怎样提出谈判解决纠纷	124
星期二	怎样提出仲裁地	125
星期三	怎样提示仲裁结果	126
星期四	怎样提出在何种情况下采取仲裁	127
星期五	怎样提出在合同中加入仲裁事项	128

第 26 周 · 代理业务

星期一	怎样申请做代理	129
星期二	怎样介绍自己的优势	130
星期三	怎样授予代理业务	131
星期四	怎样拒绝对方担任代理的请求	132
星期五	怎样提出代理要求	133

第 27 周 · 支付条件

星期一	怎样用信用证支付	134
星期二	怎样用汇票支付	135
星期三	怎样电汇支付	136
星期四	怎样提出分期付款	137
星期五	怎样坚持付款方式	138

第 28 周 · 货物问题

星期一	怎样指明重量不符	139
星期二	怎样指明型号不符	140
星期三	怎样指明质量问题	141
星期四	怎样指明装货问题	142
星期五	怎样提出货物受损	143
功能 4	肯定与否定	144

第 29 周 · 引进技术

星期一	怎样提出要求适应市场	145
星期二	怎样提出技术要求	146
星期三	怎样处理意外	147
星期四	怎样谈论提成率	148
星期五	怎样要求持续引进	149

第 30 周 · 签订合同

星期一	怎样建议继续讨论	150
星期二	怎样提出做改动	151
星期三	怎样拒绝改动	152
星期四	怎样更改生效时间	153
星期五	怎样最后确定	154

第 31 周 · 索赔事宜

星期一	怎样表示接受索赔	155
星期二	怎样提出面谈	156
星期三	怎样讨论索赔金额	157
星期四	怎样提出让保险公司赔偿	158

星期五 怎样提出会对索赔事项做出调查

159

第 32 周 · 商务酒店

星期一	怎样预订房间	160
星期二	怎样要求唤醒服务	161
星期三	怎样要求客房服务	162
星期四	怎样要求洗衣服务	163
星期五	怎样结账	164

第 33 周 · 市场行情

星期一	怎样提出进一步细谈	165
星期二	怎样说明产品畅销	166
星期三	怎样提出产品滞销	167
星期四	怎样指出行情看涨	168
星期五	怎样表示努力寻找销路	169

第 34 周 · 促销活动

星期一	怎样招揽顾客	170
星期二	怎样打开话题	171
星期三	怎样游说顾客购买	172
星期四	怎样利用店铺开张招揽顾客	173
星期五	怎样说服顾客购买	174

第 35 周 · 媒体广告

星期一	怎样讨论电视传播	175
星期二	怎样讨论报纸传媒	176
星期三	怎样讨论广播媒体	177
星期四	怎样讨论杂志传播	178
星期五	怎样讨论因特网传播	179
功能 5	喜欢与否	180

第 36 周 · 货物运输

星期一	怎样介绍运输业务	181
-----	----------	-----

星期二	怎样洽谈运输方式	182
星期三	怎样提出海运的优势	183
星期四	怎样提出铁路运输	184
星期五	怎样提出公路运输	185

第 37 周 · 参观工厂

星期一	怎样邀请	186
星期二	怎样介绍工厂结构	187
星期三	怎样介绍工厂历史	188
星期四	怎样着装	189
星期五	怎样询问客户的印象	190

第 38 周 · 参加展会

星期一	怎样寻求信息	191
星期二	怎样表示不确定	192
星期三	怎样了解对方	193
星期四	怎样推荐产品	194
星期五	怎样阐明产品的优势	195

第 39 周 · 支付佣金

星期一	怎样提出佣金问题	196
星期二	怎样商讨佣金	197
星期三	怎样阐明佣金和订货量的关系	198
星期四	怎样处理不通过中间商直接往来的公司的佣金	199
星期五	怎样阐述佣金和价格的关系	200

第 40 周 · 应对上司

星期一	怎样申请许可	201
星期二	怎样提议	202
星期三	怎样表示了解上司的指示	203
星期四	怎样确认上司指示的内容	204
星期五	怎样报告商谈结果	205

第 41 周 · 法律事宜

星期一	怎样提出约束力	206
星期二	怎样指出没有法律效力	207
星期三	怎样提出法律平等	208
星期四	怎样变更合同	209
星期五	怎样使合同生效	210

第 42 周 · 日常工作

星期一	怎样同很久未见的同事打招呼	211
星期二	怎样嘘寒问暖	212
星期三	怎样清晨问候	213
星期四	怎样邀请同事喝茶	214
星期五	怎样安慰同事	215
功能 6	正确与否	216

第 43 周 · 初入职场

星期一	怎样接纳新职员	217
星期二	怎样和新雇员闲谈	218
星期三	怎样欢迎新同事	219
星期四	怎样做自我介绍	220
星期五	怎样要求被介绍	221

第 44 周 · 商务休闲

星期一	怎样一起做运动	222
星期二	怎样邀请客户喝咖啡	223
星期三	怎样观光	224
星期四	怎样购物	225
星期五	怎样共进晚餐	226

第 45 周 · 客户服务

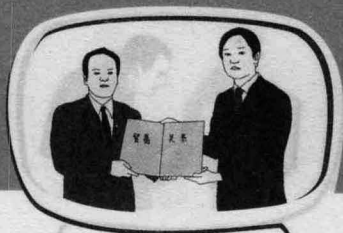
星期一	怎样处理无法答复的情况	227
星期二	怎样面对失望的客户	228
星期三	怎样向客户做解释	229
星期四	怎样面对生气的客户	230

星期五 怎样访问客户	231	星期四 怎样写询问函	255
第 46 周·公司结构		星期五 怎样写告示	256
星期一 怎样询问公司结构	232	第 51 周·领导艺术	
星期二 怎样介绍公司结构	233	星期一 怎样考虑下属辞职	257
星期三 怎样请对方给出建议	234	星期二 怎样做好上司	258
星期四 怎样提出建议	235	星期三 怎样奖励员工	259
星期五 怎样进行结构调整	236	星期四 怎样邀请员工	260
第 47 周·面试问题		星期五 怎样解雇员工	261
星期一 怎样介绍做过的项目	237	第 52 周·联谊活动	
星期二 怎样指出自己适合这个职位	238	星期一 怎样计划办公室聚会	262
星期三 怎样介绍个人信息	239	星期二 怎样计划告别会	263
星期四 怎样介绍教育背景	240	星期三 怎样安排生日聚会	264
星期五 怎样介绍自己的优缺点	241	星期四 怎样邀请对方喝咖啡	265
第 48 周·求职面试		星期五 怎样谈论野餐	266
星期一 怎样打招呼	242	功能 7 满意与否	267
星期二 怎样开始	243		
星期三 怎样询问面试的结果	244		
星期四 怎样解释失业经历	245		
星期五 怎样提出薪金期望	246		
第 49 周·日常办公			
星期一 怎样要求专递服务	247		
星期二 怎样谈论电脑问题	248		
星期三 怎样抱怨	249		
星期四 怎样提出表扬	250		
星期五 怎样表示感谢	251		
第 50 周·日常信件			
星期一 怎样写祝贺信	252		
星期二 怎样写感谢信	253		
星期三 怎样写道歉信	254		



第1周·星期一

建立联系/ 怎样表达愿望?



1. 今日对话 ●●●●●

A: In order to extend our export business to your country, we wish to enter into direct business relations with you.

B: It's our pleasure, I must say.

A: Our hope is to establish mutual beneficial trading relations between us.

B: That is what we are pursuing.

甲: 为了扩大我们同贵国的出口贸易, 我们愿意与贵公司建立直接的贸易关系。

乙: 我得说这是我方的荣幸。

甲: 我们希望能够建立互惠互利的贸易关系。

乙: 这正是我们所追求的。

A: In order to extend our export business to your country, we wish to enter into direct business relations with you.

B: It's our honor.

A: Our hope is to establish mutually beneficial trading relations between us.

B: We hope so.

A: We look forward to a further extension of our pleasant business relation.

B: A meeting will be arranged to negotiate the relevant stuff.

A: That will be good.

甲: 为了扩大我们同贵国的出口贸易, 我们愿意与贵公司建立直接的贸易关系。

乙: 这是我方的荣幸。

甲: 我们希望能够建立互惠互利的贸易关系。

乙: 我们也这样认为。

甲: 我们期盼着进一步加深我们彼此之间愉快的贸易关系。

乙: 我们会安排会议专门讨论这一事项。

甲: 那太好了。

2. 情景再现 ●●●●●

建立贸易关系应该以平等互利为原则, 实现双方的共赢。

快语
递境

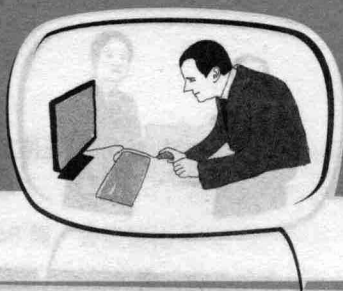


应急典故

- We'd like to express our desire to establish business relations with you on the basis of equality and mutual benefit.
- We look forward to receiving your quotation very soon.

- 我们愿意在平等互利的基础上和你方建立贸易关系。
- 我们期盼尽快收到你们的发盘。

import 进口; export 出口; procedure 程序; business relation 贸易关系



建立联系/ 怎样请求回信?



1. 今日对话

- A: We wish to express our desire to trade with you in leather shoes.
B: We are interested in this field.
A: We look forward to your early reply and trust that through our mutual cooperation we shall be able to conclude this transaction with you in the near future.
B: Thank you for your consideration.

甲: 我们希望和您做皮鞋贸易。

乙: 我们对这个领域很感兴趣。

甲: 我们期待您尽快给我们回复, 并且相信通过共同努力, 在不久的将来我们会完成这笔贸易。

乙: 感谢你方的考虑。

2. 情景再现

- A: We wish to express our desire to trade with you in leather shoes.
B: We are very interested in this field. We've been looking for potential partners.
A: We look forward to your early reply and trust that through our mutual cooperation we shall be able to conclude this transaction with you in the near future.
B: Thank you for your consideration. We will inform you of our intention as soon as possible.
A: I hope you'll see that we are really doing our utmost.
B: Yes, we have seen that. We look forward to long term cooperation.
A: I hope that we can cooperate happily.

甲: 我们希望和您做皮鞋贸易。

乙: 我们对这个领域很感兴趣。我们一直在寻找新的合作伙伴。

甲: 我们期待您尽快给我们回复, 并且相信通过共同努力, 在不久的将来我们会完成这笔贸易。

乙: 感谢你方的考虑。我们会尽早告知你方有关我方的意向。

甲: 我希望你方可以感觉到我方的诚意。

乙: 是的, 我们看到了。我们期待长期合作。

甲: 希望我们能够合作愉快。

开头语简洁带过, 证明你是专业而老练的商人, 可立即拉近与客户的距离, 而对商人来说过多的寒暄实在是多余。

快速
递境



应急典故

- We hope to discuss business with you at your earliest convenience. • 我们想尽早和您谈这笔生意。
- I hope we can do business together, and look forward to hearing from you soon. • 我们希望你方共同合作, 并期盼着您的尽早回复。



第1周·星期三

建立联系/ 怎样保持联系?



1. 今日对话 ●●●●●

- A: It is so wonderful that this transaction turned out to the satisfaction of both parties.
B: Yes. We are satisfied with the result.
A: I hope that we can continue our cooperation.
B: Of course. We both experienced a good cooperation.

- 甲: 我们的这次交易能够让双方都很满意, 真是太好了。
乙: 是的。我们很满意这个结果。
甲: 我希望我们的合作能够继续。
乙: 当然了。我们都经历了一次很好的合作。

2. 情景再现 ●●●●●

- A: Hello, I'm calling for Mr. Black.
B: This is Black speaking.
A: Good afternoon, Mr. Black. This is Smith. It was so wonderful that this transaction turned out to the satisfaction of both parties.
B: Yes. That really made us satisfied.
A: I hope that we can continue our cooperation.
B: Of course. We had a good beginning.
A: Have thought about our suggestions?
B: Yes, and we think that is workable.
A: That's good. We hope that you will deal with our request earnestly.
B: We will. We will come back to you after we study them.

- 甲: 你好, 请找布莱克先生接电话。
乙: 我就是。
甲: 下午好, 布莱克先生, 我是史密斯。
我们的这次交易能够让双方都很满意, 真是太好了。
乙: 是的。我们很满意。
甲: 我希望我们的合作能够继续。
乙: 当然了。我们已经有了一个良好的开端。
甲: 您有考虑我们的建议吗?
乙: 是的。我们认为这是可行的。
甲: 太好了。我们希望您方认真地考虑我们的请求。
乙: 我们会的。我们研究之后会再与您联系的。

不少人喜欢一开始就说从何处得知该客户的信息, 但是一般情况下最好不要提, 客户在哪里发布过求购信息, 客户自己都知道。

快语
递境

应急典句

- We hope that this market trend will continue.
- It is hoped that you would seriously take this matter into consideration and let us have your reply soon.
- 我们希望这种市场趋势能够继续进行下去。
- 我们希望您方能够认真考虑此事, 并尽早通知我们。



General Affairs Department 总务部; General Accounting Department 财务部; Sales Department 销售部;
Sales Promotion Department 促销部



建立联系/怎样处理联系中出现的问题?



1. 今日对话

- A: We are sorry to bring you so much trouble.
- B: We hope that this dispute can be settled through friendly negotiation.
- A: Yes. That's what we want.
- B: We hope that there will be no repetition of this kind of trouble in the future.

- 甲: 我们很抱歉给贵方带来了这么多的麻烦。
- 乙: 我们希望这个争议能够经过友好的协商得以解决。
- 甲: 是的, 我们也这么想。
- 乙: 我们希望这种问题今后不会再发生了。

2. 情景再现

- A: We are sorry to bring you so much trouble. You have to come all the way from Australia to China to clarify the ins and outs of this case. I'm very sorry for the unpleasant happenings.
- B: We hope that this dispute can be settled through friendly negotiation without its being submitted to arbitration.
- A: Yes. That's what we want. It is beneficial to both parties.
- B: We hope that there will be no repetition of this kind of trouble in the future.
- A: Yes. I promise it will not happen again.
- B: We look forward to your settlement at an early date.
- A: We will inform you as soon as possible.

- 甲: 我们很抱歉给贵方带来了这么多的麻烦, 让您不得不大老远地从澳大利亚赶到中国来澄清此案的来龙去脉。对所发生的事情我深感遗憾。
- 乙: 我们希望这个争议能够经过友好的协商得以解决而不必送交仲裁。
- 甲: 是的, 我们也这么想。这对双方都有益。
- 乙: 我们希望这种问题今后不会再发生了。
- 甲: 是的。我保证这种事以后不会再发生了。
- 乙: 我们期盼你们早日解决此事。
- 甲: 我们会尽快通知您的。

如果错误在己方, 应该先向对方表示抱歉, 尽量不要诉诸法律或是仲裁, 并保证下次会更加小心, 不会发生类似的事件, 并会尽快通知对方处理的情况。

快速
递境



应急典句

- We are looking forward to having your early reply to this matter. • 我们期望你们尽早答复此事。
- Your early settlement of this case will be appreciated. • 我们将感激你方尽早解决此事。



第1周·星期五

建立联系/ 怎样安慰对方?



1. 今日对话 ●●●●●

A: We are terribly sorry for all the problems caused by our fault.

甲：我们对我方的错误给贵方带来的麻烦深表歉意。

B: I do hope this undesirable incident will not stand in the way of our future business.

乙：我们真的希望这件令人不开心的事情不会影响我们今后的生意合作。

A: Thank you for your understanding.

甲：感谢您的理解。

2. 情景再现 ●●●●●

A: We are sorry for our fault.

甲：我们对我方的错误深表歉意。

B: I do hope this undesirable incident will not stand in the way of our future business.

乙：我们真的希望这件令人不开心的事不会影响我们今后的生意合作。

A: Thank you for your understanding.

甲：感谢您的理解。

B: You are welcome. So something should be done.

乙：不用谢。我们应采取解决措施。

A: Yes. I am sure we will make it up as soon as possible.

甲：是的。我保证我们会尽早弥补的。

B: That's nice.

乙：这很好。

A: We hope this matter will not affect our good relations in our future dealings.

甲：希望这次事件不会影响我们今后良好的贸易关系。

B: Of course not. We have cooperated for a long time.

乙：当然不会了。我们合作了很久了。

如果对方发生了错误，不要一味地穷追猛打，应该彼此理解，这是一个增进感情的机会，不要错过。要记住任何人都会有犯错的时候。

快
语
境



应急典故

• We hope that the matter can be brought to a satisfactory solution.

• 我们希望此事能够得到令人满意的解决。

• I wish that this business will bring benefit to both of us.

• 我希望这笔生意能够给我们双方带来好处。



第2周·星期一

接待客户/怎样向客户介绍办公环境?



1. 今日对话 ●●●●●

A: Good morning, Mr. Smith. I'm Mary, Mr. Li's secretary. Would you like to see around the factory?

B: Yes, I would like to.

A: This is our office block. We have all the administrative departments here.

甲: 早上好, 史密斯先生。我是玛丽, 李先生的秘书。您想参观我们的工厂吗?

乙: 是的, 我想。

甲: 这是我们的办公区。我们所有的行政部门都设在这儿。

2. 情景再现 ●●●●●

A: Good morning, Mr. Smith. Welcome to ABC Factory. I'm Mary, Mr. Li's secretary. Would you like to see around the factory first?

B: Yes, I would very much like to.

A: This is our office building. We have all the administrative departments here. Sales, Accounts, Personnel, Market Research and so on.

B: What's that building opposite us?

A: That's the warehouse where the large items of office equipment are stored.

B: If I ordered a desk today, how could I get delivery in Scotland?

A: Well, I think perhaps you'd better speak to our Production Manager. You'll meet him when we go over to the factory.

甲: 早上好, 史密斯先生, 欢迎来到 ABC 工厂。我是玛丽, 李先生的秘书。你想先参观一下我们的工厂吗?

乙: 是的, 我非常想。

甲: 这是我们的办公楼。我们所有的行政部门都设在这儿: 销售部、会计部、人事部、市场调研部等。

乙: 对面是什么建筑?

甲: 那是仓库, 用来贮存比较大的办公设备。

乙: 假如我今天预订一张办公桌, 如何在苏格兰提货呢?

甲: 噢, 我想您还是和我们的生产经理谈谈。到了工厂您便能见到他了。

当你计划到海外出差、顺道拜访客户时, 必须先以书信通知对方。出国以前再以电传或电话向对方确认访问的日期和目的。如果是临时决定的拜访, 也要通过对方的秘书安排。

快语递境



应急典故

- Maybe we could start with the Designing Department.
- Then we could look at the production line.

• 也许我们可以先参观一下设计部门。

• 然后我们再去看看生产线。

Sales 销售部; Accounts 会计部; Personnel 人事部; Market Research 市场调研部