

高职高专商务英语实践系列教材

Business Communication

商务交际



Business Communication

总主编：徐小贞

主 编：吴 芳 朱立立



外语教学与研究出版社

FOREIGN LANGUAGE TEACHING AND RESEARCH PRESS

高职高专商务英语实践系列教材

商务交际



Business Communication

总主编：徐小贞

主 编：吴 芳 朱立立

副主编：白 莉

编 者：Angel Yuan 杜福兴 文前国

外语教学与研究出版社

FOREIGN LANGUAGE TEACHING AND RESEARCH PRESS

北京 BEIJING



图书在版编目(CIP)数据

商务交际 = Business Communication / 徐小贞总主编; 吴芳, 朱立立主编. — 北京: 外语教学与研究出版社, 2007. 5 (2011. 7 重印)

(高职高专商务英语实践系列教材)

ISBN 978-7-5600-6623-3

I. 商… II. ①徐… ②吴… ③朱… III. 商务—人间交往—高等学校—教材 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 064924 号

出 版 人: 蔡剑峰

项目负责人: 朱书义

责任编辑: 徐 静

封面设计: 高 鹏

版式设计: 孙莉明

出版发行: 外语教学与研究出版社

社 址: 北京市西三环北路 19 号 (100089)

网 址: <http://www.fltrp.com>

印 刷: 北京大学印刷厂

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 16

版 次: 2007 年 6 月第 1 版 2011 年 7 月第 7 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5600-6623-3

定 价: 22.90 元 (附 MP3 光盘一张)

* * *

购书咨询: (010)88819929 电子邮箱: club@fltrp.com

如有印刷、装订质量问题, 请与出版社联系

联系电话: (010)61207896 电子邮箱: zhijian@fltrp.com

制售盗版必究 举报查实奖励

版权保护办公室举报电话: (010)88817519

物料号: 166230001

前言

随着世界经济全球化步伐的加快，我国对外开放的深度和广度也在不断地加大。尤其是我国加入世界贸易组织之后，外贸业务日益增长，在激烈的竞争形势下，各行各业对国际商贸从业人员的能力和素质提出了更高的要求。国际商贸从业人员需要在文化素质、职业道德、商业知识、国际服务意识、工作语言（特别是英语）的水平和沟通技巧等方面达到一个新的高度，既要具备较强的辅助管理能力、文书处理能力与协调沟通能力，又要通晓英语，成为具有一定商务知识和行政事务处理能力的复合型人才。

为了顺应这一国际化大趋势对商务英语人才提出的新要求，深圳职业技术学院从2002年起开设了“商务交际”课程。该课程主要通过教学和实践，使商务英语专业的学生了解并熟悉商务交际活动的主要内容及其背景知识，并通过大量模拟商务背景下的实践活动，重点培养学生的英语交际能力、一定的创新精神和解决问题的能力。考虑到目前的形势和国内高职专业英语教学改革的需要，我们决定编写这本《商务交际》，将多年教学改革及实践的经验与更多同业人士分享。本书的总体设计具有以下几个方面的特点：

独创性。国内有关商务交际的教材种类繁多，大多都倾向于英语口语的单项练习。本书首次将交际口语、沟通的理论技巧及沟通中的文化差异三者紧密结合起来，培养学生处理各种交际情况的综合技能。

另外，本书的独创性还体现在本书最后一章即非言语交际的内容上。非言语交际是商务交际的重要组成部分。本书除了系统介绍几种非言语交际形式外，还有针对性地设计了各种模拟活动，不仅让学生充分意识到在商务情景中身体语言的重要性，还要学习掌握如何正确地运用身体语言来达到成功交际的目的。

科学性。本书结构设计合理，单元内部模块分明，训练目标清晰。本书采用的是单元评估的形成性考核方式，每个单元都设计了灵活的评估形式，提供了一些指导性和提示性问题，留给学生较大的发挥空间，可综合考查学生语言表达、理论知识、技能运用、组织活动和团队合作等多方面技能，使评估的内容更加全面真实。这样的评估方式，将教学和评估有机结合，使学生更加重视每一个环节的学习过程，评估结果更科学。

灵活性。首先，本书在包含商务交际活动主要方面的同时，各个单元相对独立，教师可按照顺序或抽取部分单元安排教学。其次，本书设计的活动形式多样，难度安排循序渐进，为教师提供了大量的练习素材，教师可根据教学时间和学生的实际水平进行选择。

《商务交际》一书是我们多年来教学经验的总结和教学改革成果，我们不揣浅陋奉献于此，希望能和广大“商务交际”课程的师生一起分享和交流，并期待你们就书中的不足之处提出宝贵意见和建议。

编者

2007年1月20日

使用说明

本书供“商务交际”及类似课程使用，其前导课程通常为“商务基础口语”、“商务基础听力”、“商务英语”等。全书计划 72 学时，可根据学生情况及需要筛选相关单元，满足一学期（36 学时）到一学年（72 学时）的教学需要。

一、单元介绍

本书前七个单元涵盖了商务交际中最常见的七种情景：Reception（接待），Telephone Calls（电话），Meetings（会议），Oral Presentations（演讲），Negotiations（谈判），Complaints（投诉）和 Employment Communication（求职交际）。最后一个单元为商务交际中不可缺少的 Nonverbal Communication（非言语交际）。

Reception 的内容包括预定酒店、介绍、闲聊、邀请及款待来访者。

Telephone Calls 从如何准备打电话到如何结束电话，循序渐进地训练学生自如地处理各种类型的电话，并知道在打电话和接电话的过程中如何留言及处理留言。

Meetings 涉及会议准备，主持人如何开始、控制及结束会议，参与者如何在会议中陈述自己的观点等。

Oral Presentations 包括演讲前的准备、开场白到演讲结束的过程以及在演讲中如何运用演示工具等内容。

Negotiations 涉及如何准备谈判及如何控制整个谈判过程，包括如何开始谈判、如何陈述观点、如何解决争端和如何迫使对方妥协等内容。

Complaints 涉及投诉、投诉受理和投诉处理等内容。

Employment Communication 包括分析自我、分析招聘广告及如何面试成

功等内容。

Nonverbal Communication 介绍了面部表情、手势、姿势、交际距离和声音质量五种非言语交际形式。

二、单元体例

本书每单元模块紧扣同一主题并按商务交际程序展开，综合训练学生的交际能力。每单元的开始部分为 Learning Objectives 和 Snapshot:

Learning Objectives

本单元的学习目标。建议教师在开始单元学习之前和学生讨论这些目标，做到有的放矢，并且在单元结束时，回到这些目标，做一个总结。

Snapshot

通过分析一个具体的商务情景案例，用提问的方式引出单元主题。建议在和学生一起讨论问题后，教师带领学生浏览整个单元内容，让学生了解单元内各个部分之间的关系，使学生明确学习目标。

需要说明的是，有些在 Snapshot 中出现的内容在单元中并没有相关练习，如：第一单元“接待”中，Snapshot 涉及的 Arranging Business Activities 在这个单元中就没有具体的练习。这是因为本书侧重于商务活动的接待、交际方面，如何安排业务活动则不属本书讨论之列。类似的情况还出现在第七单元求职交际中，简历和求职信的撰写属于写作的范畴。

然后按顺序分别讲述每个场景的四或五个交际环节，每个交际环节又分列：

Communication Knowledge

分两个部分。第一部分介绍一些与本部分相关的理论知识和沟通技巧。第二部分要求学生根据阅读内容做一些练习，如回答问题、案例分析、改错等等。由于本书的侧重点在提高学生的交际技能，如果课时有限，建议教师安排学生在课前完成此部分的阅读和练习，然后在课堂上以答疑的形式完成这部分的教学。

Listening

主要目的是为学生提供对话模板，同时训练学生的各种认知型听力技能，包括听大意、听细节、根据上下文猜测意思等等。建议教师在学生做完听力练习后，带领学生重读模板，分析交际的过程和语言表达。

Acting out

学生交际操练的核心部分。分两人对话、角色扮演、演讲及小组活动等等。教师在组织学生操练之前，有必要先带领学生阅读活动要求，以明确各个活动的目的，达到较好的练习效果。课堂表演时，教师应提醒学生注意控制时间。另外，教师需提醒学生注意每个活动涉及到的交际技巧和文化差异知识点。学生所呈现出来的表演，应该是一个语言、技能和文化的结合。以第一单元为例，“介绍”为来访接待的一个重要环节，学生在模拟“介绍”时，必须在熟练运用英语语言的同时考虑到“介绍”的理论知识（如：介绍的先后顺序）和相关的文化差异（如：不同国家及区域在介绍时称呼上的差异）。在语言上，学生在操练时可以参考 Listening 的模板及 Appendix I 的词汇和句型。

Cross-Cultural Focus

介绍一些与本部分相关联的文化差异知识点，提供了学生在做模拟练习时应该考虑的文化因素。如果教学时间允许，教师可让学生在课外就该文化点做更多的调查并撰写报告。

每单元最后提供一个 Assessment，通过测评及时巩固每个单元的知识：

Assessment

组织学生完成一个综合性的小组活动，并据此进行单元评估。本部分涵盖了整个单元的重点学习内容。要求学生根据评估要求中的提示，自己设计活动的背景及内容，表演出涉及到本单元学习内容的几个情景。学生在整个单元学到的交际技巧，在这一部分能得到综合运用。建议教师首先带领学生阅读活动内容及书后的 Appendix IV 评估标准，让学生明确活动目的，然后组织学生在课后准备课堂表演。此活动结束后，可根据 Appendix IV 对学生的表现进行评估。

由于每个单元具体教学内容不同，各单元中 Communication Knowledge, Listening, Acting out, Cross-Cultural Focus 四个模块不一定同时出现，例如本书最后一个单元为非言语交际，该单元中就没有 Listening 模块。

三、附录

本书书后附有四个附录，即 Appendix I Language; Appendix II Key; Appendix III Script 及 Appendix IV Assessment Criteria。Language 部分为学生提供了和交际主题相关的词汇及句型，帮助学生在巩固英语语言的基础上进

行更有效的交流。学生在操练过程中可参考本部分内容。Key 部分为本书各种活动的参考答案。Script 部分为本书的听力原文。建议在让学生做完听力练习后, 教师带领学生重读听力原文, 分析交际的过程和语言表达, 巩固知识。Assessment Criteria 部分为各个单元的 Assessment 提供了评估的标准。建议教师在课堂上和学生一起分析并了解各项评估标准, 让学生明白评估本身也是一种学习的过程。

编 者
2007年4月

Contents

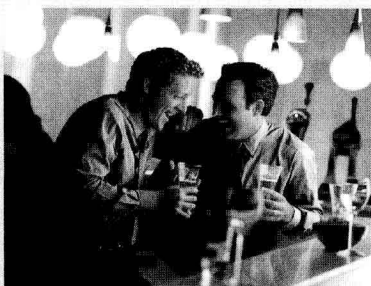
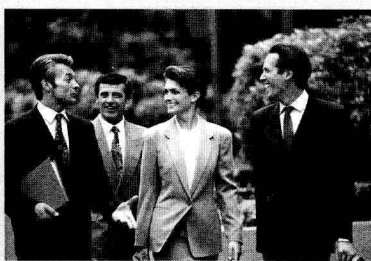
Unit 1 Reception	1
Learning Objectives	1
Snapshot	2
A. Making Reservations	3
B. Making Introductions	6
C. Starting and Encouraging Small Talks	10
D. Inviting	14
E. Entertaining Visitors	17
Assessment	21
 Unit 2 Telephone Calls	 23
Learning Objectives	23
Snapshot	24
A. Preparation for a Call	25
B. The Beginning of a Call	29
C. The Middle of a Call	34
D. The End of a Call	41
E. Leaving and Taking Messages	43
Assessment	47
 Unit 3 Meetings	 49
Learning Objectives	49
Snapshot	50
A. Preparing for a Meeting	51
B. Opening a Meeting	57
C. During a Meeting	60
D. Ending a Meeting	66
Assessment	69

Unit 4 Oral Presentation	71
Learning Objectives	71
Snapshot	72
A. Preparation	73
B. Introduction of the Presentation	77
C. Body of the Presentation	81
D. End of the Presentation	86
E. Using Visual Aids	90
Assessment	93
 Unit 5 Negotiations	 95
Learning Objectives	95
Snapshot	96
A. Preparing for Negotiations	97
B. Opening a Negotiation	101
C. Managing Conflict	104
D. Bargaining and Making Concessions	109
E. Closing a Negotiation	114
Assessment	117
 Unit 6 Complaints	 119
Learning Objectives	119
Snapshot	120
A. Preparing for Making a Complaint	121
B. Making a Complaint	125
C. Receiving a Complaint	130
D. Solving a Complaint	134
Assessment	139
 Unit 7 Employment Communication	 141
Learning Objectives	141
Snapshot	142

A. Analyzing Yourself	143
B. Analyzing Job Advertisements	146
C. Interviews	152
Assessment	162
Unit 8 Nonverbal Communication	163
Learning Objectives	163
Snapshot	164
A. Facial Expressions	165
B. Gestures	170
C. Postures	173
D. Space	175
E. Voice Quality	179
Assessment	182
Appendix I	183
Appendix II	192
Appendix III	217
Appendix IV	234

Unit I

Reception



Learning Objectives

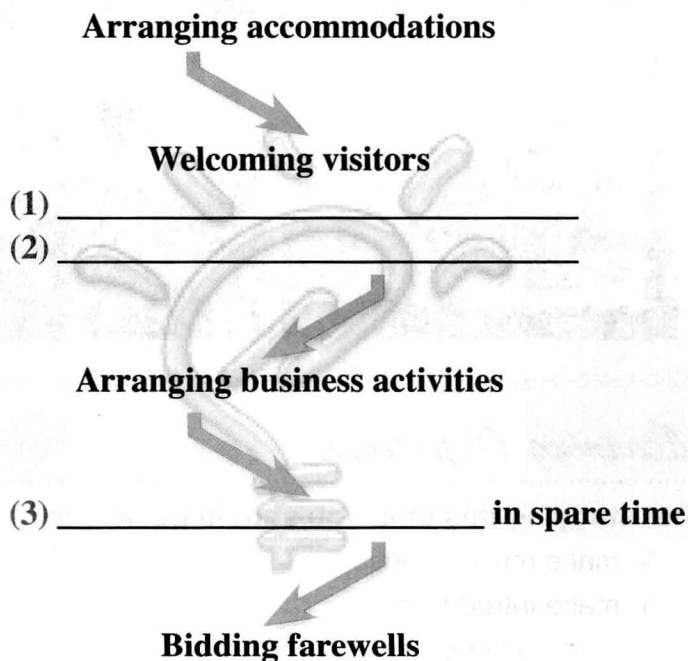
After studying this unit, you should be able to:

- make reservations
- make introductions
- start and encourage small talks
- make, receive and decline invitations
- entertain visitors
- have cross-cultural awareness in receiving visitors

Snapshot

You work in Helio Co. Mr. Skelton will come to your company from Sydney for a business meeting next Tuesday. Your line manager calls you and asks you to be responsible for the entire reception job. Discuss with your partner:

What are the typical stages of the reception?



A**Making Reservations****Communication Knowledge**

The first stage of an entire reception job is to arrange accommodation for the visitors. The following information tells about things you need to take into consideration when making a reservation in a hotel.

Checklist for Making a Reservation

Number of guests:	
Name:	(my name and the name of the guests)
Telephone No:	(mine for confirmation)
Duration of stay:	
Type and number of rooms:	
Service:	(restaurant, entertaining activities, etc.)
Facilities:	(conference rooms, shuttle for city tour, etc.)
The way to pay:	(credit card, cash, etc.)

Task

You work in APD Ltd. Your company will have 15 guests (12 are female and 3 male) coming from USA next Tuesday for a trade fair. They will be arriving in your city on Saturday, 12th November, and will be staying for one week. They will have a six-day meeting in the hotel and a city tour on the last day. Please make a preparation list for making reservations.

Preparation Checklist for the USA Group



Listening

In the following conversation, Louisa is calling Holiday Inn to book two rooms for her guests. Fill in the blanks with what you hear.

Receptionist: Good afternoon! Holiday Inn. How can I help you?

Louisa: Hello! 1) _____. I need two rooms for my guests in my name.

R: OK. May I have your name please?

L: Of course. My name is Louisa Kailer from KAD Computer System. 2) _____.

R: Naomi Singh and Andrea Koss... Right, no problem. 3) _____?

L: 4) _____.

R: Sunday afternoon, 5) _____.

L: Exactly.

R: OK. Anything else I can do for you?

L: 6) _____.

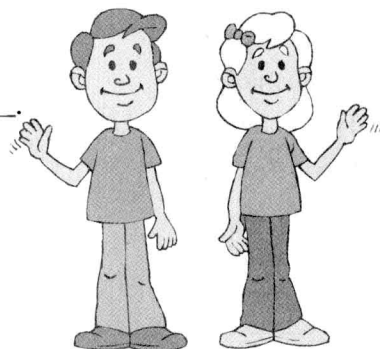
R: Sure, on which day do they need it?

L: Um... I'm not sure about that for now, but I will call you as soon as I make sure.

R: OK. I see.

L: Thank you very much. Bye-bye.

R: Bye.



Acting out

1. Pair work. One is Kim Wilson, calling to Plaza Hotel to make a reservation. The other is the receptionist. Finish the following conversation with the hints in the brackets. Refer to Appendix I if you need help.

R = Receptionist

K = Kim

R: Hello, _____. (tell hotel name, offer help)

K: Yes, _____. I'd like to _____ for _____.
(tell your company and name, express your intention to book a reservation)

R: Fine, sir. _____.? (*ask about the duration: arriving and leaving*)

K: _____. (*offer information*)

R: Well, no problem.

K: By the way, _____.? (*ask about the price*)

R: _____. (*offer information*)

K: What is the room like?

R: _____. (*offer information: with window sights, face garden, with iron, and hairdryer in the room.*)

K: _____. (*make comments and ask for further information*)

R: _____. (*answer the question*)

K: _____. (*say will call again and ask the way to pay*)

R: Credit card.

K: OK, I see. Thank you very much! Bye.

R: Good-bye!

2. Pair work. Make a dialog of making reservations. Refer to Appendix I if you need help.

Mrs. Louis Scott and Ms. Bates Saans are invited to your company for a very important business meeting. Your line manager asks you to book hotel rooms for them. He also emphasizes that these two guests are VIPs of your company, and you should try to arrange everything appropriately without consideration of the expenses.



Cross-Cultural Focus

Number 13

The number 13 is considered unlucky in many countries in Western Europe, North America, and Australia. Therefore, things connected with 13 are to be avoided such as the 13th day of the month, especially if it is a Friday. Floors in tall buildings often skip from 12 to 14.

For Christians, the number 13 also brought bad luck. The negativity of the number 13 is predominantly thought to have been derived from the Biblical narration of *The Last Supper* where Judas Iscariot became the 13th guest to sit at the table and would later betray Jesus, leading to his crucifixion.