

唯一一套专为东方人编撰的英语教材

上班族英语会话

商场礼仪 电话使用 团队合作
突发状况 紧急事件 问题处理

清楚模拟真实状况，3分钟立刻活用英语

● Mary McSwain Bonnie Morihara 著

3

最新当代英语课程系列



复旦大学出版社
贝塔斯曼亚洲出版公司



最新《当代英语课程系列》

上班族英语会话(三)

- 商场礼仪
- 电话使用
- 团队合作
- 突发状况
- 紧急事件
- 问题处理

Mary McSwain
Bonnie Morihara 著

复旦大学出版社
贝塔斯曼亚洲出版公司

本书原版权所有者为美国
VIA Press Inc., 中文版权所有者
为台湾迪茂国际出版公司。由贝塔
斯曼亚洲出版公司提供在中国内地
独家出版之中文简体字版权。版权
所有,翻印必究。

最新当代英语课程系列 上班族英语会话(三)

图书在版编目(CIP)数据

上班族英语会话. 3/Mary McSwain, Bonnie Morihara 著:
迪茂国际出版公司译. —上海:复旦大学出版社, 贝塔斯曼亚
洲出版公司, 2000. 11

书名原文: Getting Around in American English
ISBN 7-309-02686-1

I. 上… II. ①M… ②迪… III. 英语-口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 52807 号

出版	复旦大学出版社, 贝塔斯曼亚洲出版公司
发行	复旦大学出版社 上海市国权路 579 号 200433 86-21-65102941(发行部) 86-21-65642892(编辑部) fupnet@fudanpress.com http://www.fudanpress.com
经销	新华书店上海发行所
印刷	上海浦东北联印刷厂
开本	890×1240 1/32
印张	16.375
字数	425 千
版次	2000 年 11 月第一版 2000 年 11 月第一次印刷
印数	1—10 000
定价	48.00 元(含磁带)

如有印装质量问题, 请向复旦大学出版社发行部调换。本书封面右下角贴有
出版者的激光防伪标志, 无此标志不得出售。

版权所有 侵权必究

● 内 容 提 要 ●

《上班族英语会话》(共三册)是一套专门为东方人编著的英语教材。本册共分四个部分,通过教材、录音带和VCD相配合的方式,分别设置了商场礼仪、电话使用、团队合作、突发状况、紧急事件、问题处理等活动场景。每一情景都用实况导入,帮助学习者立刻深入情境,自然而然地学好英语。

● 出版说明 ●

唯一一套专为东方人编著的英语教材
——最新《当代英语课程系列》上班族英语会话

《上班族英语会话》由美国 VIA Press Inc. 出版，台湾迪茂国际出版公司推出中文版。现由复旦大学出版社和贝塔斯曼亚洲出版公司联合将中文简体字版本推荐给内地读者，因为这是一套专门为东方人编著的英语教材。

本书与一般的英语教材不同之处是对英语学习作了两大大胆尝试。

第一是创新发明“语言式学习法”[Sonic Learning Method (SOM), 简称 Sonic 学习法]。

传统的学习法是只把课文内容录一遍。学习者只是被动地听。而《上班族英语会话》把录音带作为一种英语学习工具。学习者可以不看教材，先听录音带，并跟着反复念，把自己作为情景中的一个角色，反复操练，熟悉了课文内容后，再来看课文，以达到事半功倍的效果。因此在录音带的制作上，第一部分先是正常的英语对话，这时读者可以站在第三者立场先听，反复听，熟悉英文腔调。接下来，把一些关键词、重要的词空下来，读者这时扮演学习者的角色，把它念出来。最后一个部分，我们把其中一

个角色的会话空下来,读者可融入教材,变成剧中的主角,自己念出来。经由Sonic式的学习法,再来看教材,很快就可以学好英文。

第二是本书另外附有VCD,把实际情况,经由影像,深刻地传达给读者,这是最有效的情境学习法(Situation Learning Method)。

《活用英语会话三》共分四个部分,延续上一册的内容,本册书主要介绍如何在各种场合用英语相互问候、道别、如何使用电话、同事之间日常如何交流以及遇到紧急情况如何处理等。透过真实的情景,读者立刻可深入其中,自然而然就可学好英语。

这套教材在日本、中国台湾等地都被各大公司作为培训员工的必修课程。在日本,这套教材被编入“Jet”计划,意即像“喷气机”般可以立刻学好英语。

本书作者一位是日裔美人,前美国芝加哥大学教授;另一位是美籍英语学者。作者了解东方人学英语的特点,故专为东方人“量体裁衣”编著了本书。本书被誉为“唯一一套适合东方人学习的英语听说教材”。

出版者

本书原版权所有者为美国VIA Press Inc., 中文版权所有者为台湾迪茂国际出版公司。由贝塔斯曼亚洲出版公司提供在中国内地独家出版之中文简体字版权。版权所有, 翻印必究。

最新当代英语课程系列
上班族英语会话(三)

CONTENT

目 录

关于本书	1
------------	---

第十一部 Introductions, Greetings and Leave Taking 介绍、问候、道别

11.1 在商展会场	11
11.2 接待处	53
11.3 打破僵局	69
11.4 在宴会中	89
11.5 道别	101

第十二部 Using the Telephone 使用电话

12.1 电话答录机	117
12.2 留言	131
12.3 结束通话	153
12.4 重要的电话	173

第十三部 Working Together 同事之间

13.1 表示感激	191
13.2 小道消息	203
13.3 恩惠、帮忙	219
13.4A 计划	235

13.4B 计划	251
13.5 承认错误	265
13.6 了解指示	285

第十四部 Problems and Emergencies 问题与紧急事件

14.1 打紧急电话	303
14.2 遗失信用卡	319
14.3 行李的问题	333
14.4 搭计程车的问题	349
14.5 预约的问题	369
14.6 账单的问题	383
14.7 抱怨	395
14.8A 排队	411
14.8B 排队	425
14.9 取消班机	437
14.10A 解释延迟原因	451
14.10B 解释延迟原因	467
答案	479

● 关于本书 ●



全套课程

最新《当代英语课程系列》内容丰富，包括课本、可作听、说练习的录音带与情景 VCD。全书共分四大部分，延续上一本书的内容，第十一部分收录各式商场礼仪，第十二部分收录使用电话可能出现的情形及用语，第十三部分则是同事之间相处的情形，第十四部分主要介绍紧急事件的处理及一般日常生活中所可能遭遇到的问题的解决方式。每个章节的前半部，是“主文”，这部分主要是与录音带相关的对话内容、文法或句型使用方法说明、文化背景介绍等。在这之后，则是“句型与对话练习”。这部分为与前半部相关之句型阅读及说的练习内容，读者可以参考这些与课文内容相关的句型，根据指示及所列出的句型，反复地做代换练习。在有些章节里，我们还提供另一个对话练习。读者若有兴趣，可以此作参考，编纂一个属于自己的对话喔！在课本的最后部分，则附有书中各练习的答案。

PART 1



“主文”的内容及教学目的

课文是教材的核心，包括课程的所有语文内容。内容的编排依序有以下这些部分：

◆ VIEWING:

身历其境学英文

首先简短指出会话的目的。接着通过几个问题，提示学习者在看 VCD 时，应动脑筋想想哪些人、时、地的因素，应观察哪些身体语言，应注意哪些语句。

- ◆ **DIALOG:** 对话
这段会话将出现在VCD及录音带上,作为范例之用。
- ◆ **LANGUAGE POINTS:** 重点介绍
会话的**关键**语句。这些真实自然的语言,也是我们要学习的重要句型。在句型之前,可以看到一行**粗体字**,用来提醒学习者注意该句型的沟通功能何在。
- ◆ **LANGUAGE FOCUS:** 学习重点
完整的学习必须包括充分的练习。这个部分提供两种练习。首先我们练习“LANGUAGE POINTS”中的重要句型,继而提供类似前面范例的会话,让使用者有机会将句型运用于沟通情境中。
- ◆ **CULTURE FOCUS:** 文化焦点
解释我们在VCD上所见的文化要点。这部分是本教材的一大特色,包括商业礼仪、国外的办公室文化、西式的食衣住行生活习惯、旅游的注意事项等等。
- ◆ **DISCUSSION:** 问题与讨论
这个部分的讨论,主要是针对VCD的观摩考察,要求学习者比较本国与外国间的文化差异。



VCD 的功能及特色

VCD 的内容主要是收录会话,播映两次,在第二次时,附上英文字幕。使用 VCD, 第一个原因是: 鉴于一般学习者无法亲身经历语言使用的情境, 只凭着书面文字去想象, 结果往往因为这种认知上的差距而扭曲用法, 产生应用错误的现象。因此, 在真正进入语言学习前, 若能利用 VCD 模拟会话的情境, 可以让学习者有机会将自己投射在实际的环境之中, 缩短书面文字与真实情境的认知差距。第二, 根据研究显示, 视觉印象所持

续的时间较听、触、嗅觉久，因此若能使用 VCD 作为辅助教材，可以加深学习效果。学习者在看过 VCD 的会话情境后，对语言重点及内容较易有初步的了解，接着再使用录音带学习，更能将学习成果拉到最高点。第三，VCD 本身即是一扇窗，让我们看到隐藏在语言背后的文化因素。例如通过 VCD，我们可以观察到如何握手、目光接触，说话者如何用餐、穿衣，这一切文化信息，是无法以课本文字传递的。

至于本课程的 VCD 的最大特色，则是捕捉到国外多文化、多人种的社会画面，尤其通过东、西方人接触的画面，具体呈现文化的差异，更可以让学习者思考两种文化的不同。

PART 2



录音带与阅读教材的内容与特色

“句型与对话练习”部分

我们在课本中，也在每个章节后收录与该节课文相关的补充阅读教材。我们称之为“句型与对话练习”。这份补充教材的内容依序分为以下这几部分：

- ◆ 标题与一段简短的会话。这段会话的内容与课本中的会话并不完全相同，较为精简，主要让读者对沟通的目的与情境有初步的了解。
- ◆ **LANGUAGE POINTS:** 这部分是应背诵的句型，希望学习者能跟着念，
重点介绍 进而背诵起来。
- ◆ **LANGUAGE FOCUS:** 承接重点介绍的内容，提供看和说的练习。这一
学习重点 部分的练习，主要是针对前面重点介绍的实用

句型,让读者进一步、更充分地练习关键句。提供的练习约有四种:

- ◆ **简单的复诵(repetition)练习**, 强调单词、短语与句型的练习。
- ◆ **代换练习**。由于在此之前, 关键句已经念过几遍了, 因此这部分在于训练学习者的运用能力, 检验自己的认知能力。
- ◆ **问答练习**, 目的是训练学习者的应对能力。我们可以测验自己在某情境听到某句话后, 会不会回应。这部分着重的是单句的沟通。
- ◆ **对话练习**, 强调对整个情境的了解, 训练学习者语言预测的能力。

录音带的内容与特色

录音带最大的功用即是让文字说话, **解除纸面的限制, 重赋语言完整的形、音、义功能**。语音中几个最重要的音素·发音、语调(intonation)与速度, 都必须靠录音带传递。

听录音带之前, 尤其应思考沟通的情境、说话者间的关系、说话的目的, 因为这些因素不仅关系到遣词用句, 也影响说话的语调与速度。为了让你的学习事半功倍, 必须对这些因素作通盘的了解。

而**最新《当代英语课程》**系列有声教材最大的特色, 即是收录了课文中的主要精华, 也就是会话部分的内容。我们研发了“**SONIC**”式的录音带教学, 也就是在第一次的录音中先把会话内容完整地以男女生分饰书中角色的方式说出; 第二次我们把会话中的几个重要关键词略去, 但仍保留说这些字所需的空白时间; 第三次我们会将该会话再重复播放一次, 作为听者上一个练习的参考答案; 第四次我们则保留会话中的一个角色扮演的机会给听者, 希望听者在通过听第一次、第二次甚至许多次之后, 可以假想自己与会话中的另一角色对话, 从而达到完全自然地与他人沟通的境界, 第五次, 我们会将该会话再重复一遍, 让听者再一次确认练习的准确性。异

于一般录音带只是将课本中的会话与重要字句照念一次的做法，最新《当代英语课程》另外设计了这样的练习，让听者能由浅入深、循序渐进地训练听说能力。



课本配合 VCD 与录音带共同使用，才能达到最佳的效果。VCD 便于学习者较快进入情境，而录音带则提供听说的练习。

建议学习者可依照以下五大步骤学习：

〈一〉预习：初步了解沟通情境

- ◆ 阅读课本“身历其境学英文”部分。这部分包括会话情境的说明与问题。这些问题要求学习者在看 VCD 时，应观察哪些语句属身体语言，注意说话者如何达到沟通的目的。
- ◆ 将 VCD 的会话看一两次。VCD 中的行为不见得尽是彬彬有礼的，主要是让我们观察一些身体语言所产生的负面影响。
- ◆ 回答“身历其境学英文”的问题。
- ◆ 把课本翻开，将会话部分看一次。刚才观看 VCD 的时候，如果有听不清楚的字句，可以借这个机会了解，遇到生词可以查词典。学习者最好看完 VCD 后，再阅读课本的会话文字，因为学习语言宜从听开始，而 VCD 有助于了解情境，掌握语言的用法。



- ◆ 再将VCD看一次。

〈二〉学习语言重点：多种教材并用

- ◆ 播放录音带中的“对话”部分，录音带内的会话与课文中的相同。在做此练习之前，除了将VCD看过一遍之外，若在课文的会话中遇到任何生词，也请先查阅章节中所附的“词汇与短语”表或查词典，然后再做录音带中的练习。程度好的学习者应直接听录音带，尽量不要看书；程度较低的学习者可一边看着录音的内容，一边听录音带；或是先看书中与录音相关的内容，再听带子。
- ◆ 接着进行课文中“重点介绍”部分，学习者在这部分，可以知道会话中的关键句型为何。希望读者可以把这些佳句或重要句型多念几次。
- ◆ 将课本翻到“学习重点”部分，先阅读有关重要句型的说明，接着做练习，作答时请念出声来。可以先看着书作答，之后再将头抬起，把答案再念一次。
- ◆ 每练习“学习重点”中的一小节之后，就将这个小节再复习一次。请务必跟着复诵。
- ◆ 接着做对话练习的部分。翻到课本中的“对话练习”，学习者可以先把空格填充后，再利用书后所提供的答案做检查。
- ◆ 请注意：录音带中的说话速度是一般外国人说话的速度，并不故意放慢，主要是创造一个自然真实的情况，让听者有身历其境的感受，借此训练听力，日后与老外面对面沟通时，耳朵能跟得上对方的速度。

〈三〉学习外国文化

- ◆ 翻到课本中的“文化焦点”部分。学习者可以从这个地方学习到文化常识。
- ◆ 进行“问题与讨论”中的问题讨论，有助于比较外国文化与本土文化的差异。若您没有可以练习讨论的对象，也请您就问题的内容，努力地写下您的想法。这对于日后与外国人接触时，会有不小的助

益喔!

〈四〉复习

每个大章节之后有“复习”部分。

- ◆翻到课本“复习”这部分。学习者应先把问题或要复习的部分快速地浏览一遍，遇有不懂的词汇或短语，先事先查阅好，然后再做练习。

课本、录音带、VCD是三种有效的学习途径，三者并用，可以真正地提高听、说、读、写各方面的能力。为节省时间，可先在家观看VCD，再利用通勤时间听录音带，此外还应注意以下几点：

- ◆尽可能地不要依赖中文翻译，尽量训练自己用英文思考。
- ◆看VCD的会话时，尽可能地注意文化的差异。思考这些问题，诸如外国人的行为与我们有什么不同？VCD中的情境可能在我们的社会发生吗？外国人在这种情境中使用哪些英文语句？在类似的情境与说话目的下，外国人与自己同胞的表达方式差别极大。
- ◆学习重要句型时，必须思索语言使用的情境与功用。为什么要说这句话？场合正式或非正式？说话者与听话者之间是什么关系？
- ◆重要语句说得不够溜时，不要担心，这些句子在后面的课程会有重复出现的可能。
- ◆程度比较好的学习者，可以先看VCD，再翻开课本看“身历其境学英文”部分。在看VCD或听录音带时，可以边听边记下会话语句，以检验自己的理解能力。
- ◆可以利用录音机将自己念的语句录下来，比较自己与标准发音之间的差异。
- ◆订出学习时间表，持之以恒地学习。订时间表时要量力而行，保留一些弹性。最重要的是恒心，并别忘了定期复习。
- ◆如果有可能，与朋友一起学习是很好的方式，这样会进步得比较快，也比较有趣。可以在研究过情境之后，和朋友做角色扮演的

练习。

其实，学习一种语言并不难。只要您能够持之以恒，通过本教材正确而有系统的指导，必能让您迅速建立信心，掌握学习语言的先机！