

和外國人溝通技巧

ENGLISH FOR NEGOTIATION

叶淑霞 编著



學習出版公司
世界圖書出版公司

和外国人沟通技巧

叶淑霞 编著

学 习 出 版 社 出 版

世界图书出版公司重印

(北京朝内大街137号)

新燕印刷厂印刷

1990年6月第1版 850×1168 1/32

1990年6月第1次印刷 印张: 8.375

印数: 0001-6,000 字数: 23.2万字

ISBN 7-5062-0654-4/H·6

定价: 4.40元

世界图书出版公司向学习出版社

购得重印权,限国内发行 1990

序 言

隨著生活範圍的擴大，國人與外籍人士的接觸日益頻繁。日常生活上因習慣、文化差異所產生的誤解，和商務上為了利益所產生的衝突均在所難免。能用一口流利的英語和外國人進行溝通交涉，進而解決難題，已成為現代人在國際間通行無阻的必備利器。「和老外溝通技巧」旨在幫助您輕鬆自在地，成為以英語溝通的高手！

本書第一章提供您實用的溝通技巧與原則，使您確實掌握成功的溝通者必需具備的條件。全書共分23章，從日常生活、在機場和旅館，乃至商務溝通等，應有盡有，深入淺出，網羅216個極富臨場感的對話，使您不論在購物、在租車、在醫院、在機場、在旅館、或是與客戶洽商時，都能立即進入情況，不再唯唯諾諾，有口難言！

此外，本書在每篇會話中列出關鍵句與替換句，易學易記，使您舉一反三、活學活用。例如「我不懂你的意思。」除了可以用“*I don't follow you.*”來表達以外，還可以用以下說法表達：

1. *I don't get you.* 我不懂你的意思。
2. *What do you mean?* 你的意思是？
3. *I'm sorry?* 對不起？

相信當您學完本書，必定能夠信心十足地開口用英語和外國人打交道了！

本書編著謹慎，經多次校對，恐仍有疏漏，祈各方先進不吝指教。

編者 謹識

◀ CONTENTS ▶



ENGLISH FOR NEGOTIATION

Chapter 1 溝通絕招 40	1
1. 溝通禮儀六招	2
2. 溝通技巧二十招	4
3. 如何使溝通順利進行八招	12
4. 破解溝通障礙六招	16
Chapter 2 餐廳 / Restaurant	19
◇ 1. 預訂晚餐的桌位……(20)	◇ 2. 那張桌位是空的嗎?……(21)
◇ 3. 等待桌位……(22)	◇ 4. 我有預訂。……(23)
◇ 5. 這裡太吵了。……(24)	◇ 6. 我如何選擇酒?……(25)
◇ 7. 烤鴨要等很久。……(26)	◇ 8. 我不喜歡全熟的烤牛肉。……(26)
◇ 9. 自助餐館……(27)	◇ 10. 速食……(29)
◇ 11. 妳忘了我點的食物嗎?……(30)	◇ 12. 這個不是我點的。……(31)
◇ 13. 我們的女侍呢?……(32)	◇ 14. 您還要點別的嗎?……(33)
Chapter 3 銀行·郵局 / Bank · Post Office	35
◇ 15. 兌現支票……(36)	◇ 16. 與貸款部負責人的談話……(37)
◇ 17. 信件……(38)	◇ 18. 包裹……(39)
Chapter 4 租車·搭車 / Renting a Car · Taking a Car	41
◇ 19. 租車……(42)	◇ 20. 還車的時間、地點……(42)
◇ 21. 最便宜的汽車……(43)	◇ 22. 用信用卡付款……(44)
◇ 23. 保險要多少錢?……(44)	◇ 24. 留下保證金……(45)
◇ 25. 歸還車子……(46)	◇ 26. 取車……(47)
◇ 27. 受損的車……(48)	◇ 28. 在途中停留……(49)
◇ 29. 付錢給計程車司機……(50)	



Chapter 5 交通事故 / Car Accident 51

- ♡ 30. 意外事故…… (52) ♡ 31. 道歉…… (53) ♡ 32. 我們該叫警察嗎？…… (53) ♡ 33. 你受傷了嗎？…… (54) ♡ 34. 說明意外事故的發生…… (55) ♡ 35. 駕駛執照…… (56) ♡ 36. 你有權利請一位律師出席。…… (57) ♡ 37. 去哪裡繳罰款？…… (58)

Chapter 6 購物 / Shopping 59

- ♡ 38. 旅行指南…… (60) ♡ 39. 買魚…… (61) ♡ 40. 你有粉紅色的嗎？…… (62) ♡ 41. 咖啡壺…… (63) ♡ 42. 取得折扣…… (65)

Chapter 7 戲院·電影院 / Theater · Cinema 67

- ♡ 43. 不同的座位…… (68) ♡ 44. 我的座位呢？…… (69) ♡ 45. 請求退票…… (70) ♡ 46. 我想訂票。…… (72) ♡ 47. 你能保留我的座位嗎？…… (74)

Chapter 8 美容院·理髮院 / Beauty Parlour · Barber Shop 75

- ♡ 48. 你喜歡將頭髮剪成怎樣？…… (76) ♡ 49. 洗頭髮…… (77) ♡ 50. 等待燙髮…… (78) ♡ 51. 讚賞…… (79) ♡ 52. 理髮…… (80)

Chapter 9 醫院 / Hospital 81

- ♡ 53. 找旅館裏的醫生來…… (82) ♡ 54. 病得嚴重嗎？…… (83) ♡ 55. 找個醫生…… (83) ♡ 56. 醫生就要來了。…… (85) ♡ 57. 與醫生安排會面…… (86) ♡ 58. 我想今天看醫生。…… (87) ♡ 59. 有醫生嗎？…… (88) ♡ 60. 我來見強生醫生。…… (89)

Chapter 10 看醫生 / Seeing the Doctor 91

- ♡ 61. 醫生現在要見你。…… (92) ♡ 62. 醫生準備好了。…… (92) ♡ 63. 醫生在三號房。…… (93) ♡ 64. 嚴重頭痛…… (94) ♡ 65. 有什麼困擾？…… (95) ♡ 66. 沒什麼嚴重的。…… (95) ♡ 67. 在手臂上打針…… (96) ♡ 68. 該去付錢了。…… (97) ♡ 69. 我可以在哪裏配藥？…… (98)



Chapter 11 藥房・雜貨店 / Drugstore 99

- ♡ 70. 調配處方…… (100) ♡ 71. 把處方配好…… (100) ♡ 72. 藥劑師在哪兒?…… (101) ♡ 73. 服藥指示…… (101) ♡ 74. 一次服用兩顆。…… (102) ♡ 75. 副作用…… (102) ♡ 76. 這藥會使你想睡覺。…… (103) ♡ 77. 再配一服藥…… (103) ♡ 78. 我付錢給誰?…… (104) ♡ 79. 我需要再配一服藥。…… (105) ♡ 80. 沖洗底片…… (106)

Chapter 12 機場 / Airport 107

- ♡ 81. 拿錯行李…… (108) ♡ 82. 弄錯行李台…… (109) ♡ 83. 行李破損…… (110) ♡ 84. 尋找你的行李單…… (111) ♡ 85. 遺失行李…… (112) ♡ 86. 通過海關…… (113) ♡ 87. 在海關官員那裏…… (114) ♡ 88. 繳稅…… (114) ♡ 89. 我的班機快起飛了。…… (115) ♡ 90. 確認回程班機…… (116) ♡ 91. 尋找道勒先生…… (117) ♡ 92. 把名字相似的航空公司混淆了…… (118) ♡ 93. 另一班班機…… (119) ♡ 94. 行李被偷…… (120)

Chapter 13 從機場到旅館 / From the Airport to the Hotel 121

- ♡ 95. 到商業區去…… (122) ♡ 96. 到飯店的巴士…… (123) ♡ 97. 等下一班巴士…… (123) ♡ 98. 大型車或小型車?…… (125) ♡ 99. 駕駛執照…… (126) ♡ 100. 在這裡等著，我去開車來。…… (127) ♡ 101. 短程往返的巴士…… (128) ♡ 102. 計程車招呼站在哪裏?…… (129) ♡ 103. 行李的額外車資…… (130) ♡ 104. 你不用計費錶嗎?…… (131) ♡ 105. 我的小費呢?…… (132) ♡ 106. 飯店的客人免費停車…… (134) ♡ 107. 消防栓附近禁止停車!…… (135)

Chapter 14 旅館 / Hotel 137

- ♡ 108. 需要幫忙提手提包嗎?…… (138) ♡ 109. 我有預訂。…… (139) ♡ 110. 我們只有一間豪華的雙人房。…… (140) ♡ 111. 抱



歉，沒房間了。……(141) ♡112 您打算如何付帳？……(142)
 ♡113 旅行支票……(143) ♡114 我可以兌換錢嗎？……(144)
 ♡115 我差一點忘了給你小費。……(145) ♡116 我要的是一間
 單人房。……(146) ♡117 電視機壞了。……(147) ♡118 我
 的鄰居太吵了。……(148) ♡119 女侍遺漏了我的房間。……
 (149) ♡120 我的三明治呢？……(150) ♡121 我的帳單上是
 多少錢？……(151)

Chapter 15 打電話給客戶 / Calling Customers 153

♡122 把電話接給史密斯先生……(154) ♡123 電話中自我介紹
 ……(154) ♡124 訂約會……(156) ♡125 我幫你接通……(157)
 ♡126 我可以等嗎？……(158) ♡127 他會給您回電。……(159)
 ♡128 講話中。……(160) ♡129 我能和誰談？……(161)
 ♡130 我明天見你。……(162) ♡131 下星期四的約會……(163)
 ♡132 明天來。……(164) ♡133 我可以給你一個更好的價錢。
 ……(165) ♡134 明天午餐如何？……(166) ♡135 與採購代
 辦談話……(166) ♡136 我無法赴約。……(168)

Chapter 16 訪問客戶 / Visiting Customers 169

♡137 我和布朗先生有約。……(170) ♡138 我的名字在名片上。
 ……(170) ♡139 請等一會兒。……(171) ♡140 您能等十分
 鐘嗎？……(172) ♡141 我不能等。……(173) ♡142 請他打
 電話給我。……(174) ♡143 您現在可以進去了。……(175)
 ♡144 他的辦公室在哪裡？……(175) ♡145 謝謝到機場來接我。
 ……(176) ♡146 我今明兩天有空。……(176) ♡147 觀察旅
 行……(177) ♡148 很高興你能留下。……(178) ♡149 我得
 見見你們銷售經理。……(179) ♡150 我的時間緊迫。……(180)
 ♡151 促銷旅行……(181) ♡152 艾維瑞特先生會替我參加會議。
 ……(182) ♡153 我一直很忙。……(183)

Chapter 17 與客戶寒暄 / Small Talk 185

♡154 摩爾先生怎麼了？……(186) ♡155 史密斯先生被擢升了。



- …… (187) ♡ 156. 史密斯小姐會見懷特先生。…… (188)
 ♡ 157. 先來一杯咖啡。…… (189) ♡ 158. 咖啡是變的。…… (189)
 ♡ 159. 我的行李丟了。…… (190) ♡ 160. 尋找遺失的行李…… (191)
 ♡ 161. 我們等喬伊斯先生。…… (192) ♡ 162. 我需要靜一點的旅館。…… (193)

Chapter 18 展示樣品 / Showing Samples 195

- ♡ 163. 我帶樣品來了。…… (196) ♡ 164. 我們來看樣品。…… (197)
 ♡ 165. 你可以在任何時候看樣品。…… (198) ♡ 166. 我可以處理。…… (198) ♡ 167. 需要幫忙嗎？…… (199) ♡ 168. 我需要大一點的房間。…… (200) ♡ 169. 簡單的展示…… (201)
 ♡ 170. 我們能借樣品嗎？…… (202) ♡ 171. 我該將樣品拿給誰看？…… (203)

Chapter 19 漲價 / Price Increases 205

- ♡ 172. 漲價了。…… (206) ♡ 173. 預料中的漲價。…… (207)
 ♡ 174. 我們的價格漲了。…… (208) ♡ 175. 我們能應付這次漲價。…… (209) ♡ 176. 我能看看新價格嗎？…… (210) ♡ 177. 你的價格漲了很高。…… (211) ♡ 178. 緩和打擊…… (212)
 ♡ 179. 高船運成本…… (213) ♡ 180. 折扣…… (214)

Chapter 20 客戶的抱怨 / Customers' Complaints ... 215

- ♡ 181. 品質拙劣…… (216) ♡ 182. 是什麼問題？…… (216)
 ♡ 183. 我有個抱怨。…… (217) ♡ 184. 上一批貨的問題…… (218)
 ♡ 185. 裝運中的差錯…… (219) ♡ 186. 我們去視察工廠。…… (220)
 ♡ 187. 我們會立刻送替換品來。…… (221) ♡ 188. 我們立刻換掉它。…… (222) ♡ 189. 我們可以降低價錢。…… (223)

Chapter 21 簽約 / Signing Contracts 225

- ♡ 190. 是帶來合同的蘇先生。…… (226) ♡ 191. 帶著合同會見亞當斯先生。…… (227) ♡ 192. 關於第四節的疑問…… (228)



- ♡ 193 合約被延擱下來了。…… (229) ♡ 194 合約上的一個問題
 …… (230) ♡ 195 修正錯誤…… (231) ♡ 196 我簽在哪裏？……
 (232) ♡ 197 出去喝一杯…… (233)

Chapter 22 與客戶共餐 / Dining with Customers 235

- ♡ 198 喝咖啡休息時間…… (236) ♡ 199 午餐時間…… (237)
 ♡ 200 讓彼得森加入我們一起午餐。…… (238) ♡ 201 午餐的邀請
 …… (239) ♡ 202 找個方便的時間晚餐…… (240) ♡ 203 晚
 餐的邀請…… (241) ♡ 204 我堅持請晚餐。…… (242)
 ♡ 205 晚上去城裏玩…… (243) ♡ 206 星期五的晚餐…… (244)
 ♡ 207 明晚的晚餐…… (245)

Chapter 23 道別 / Goodbye 247

- ♡ 208 我有一些消息。…… (248) ♡ 209 我就要被調職了。……
 (249) ♡ 210 我要回去了。…… (250) ♡ 211 計劃歡送會……
 (251) ♡ 212 我的接替者…… (252) ♡ 213 所有事情都結束了。
 …… (253) ♡ 214 歡送會…… (254) ♡ 215 如果你來台北，打
 電話給我。…… (255) ♡ 216 再見…… (256)

學習出版公司 港澳地區版權顧問

RM ENTERPRISES



P.O. Box 99053 Tsim Sha Tsui Post Office, Hong Kong

溝通絕招 40

Situational Conversation



Chapter 1

- 溝通禮儀六招
- 溝通技巧二十招
- 如何使溝通順利進行八招
- 破解溝通障礙六招



第 1 招 妥善安排會面的約定

— *I'd like to make an appointment with Mr. Lee.*

當你計劃到海外出差，順道拜訪客戶時，必須先以書信通知對方。出國以前再以 Telex 或電話向對方確認訪問的日期和目的。如果是臨時決定的拜訪，也要透過對方的祕書安排，告訴她：“*I'd like to make an appointment with Mr. Lee.*”（我想和李先生約個見面時間。）讓對方對你的造訪有所準備，才会有心情和你洽談。

第 2 招 向溝通對手表示善意與歡迎

— *I will arrange everything.*

如果溝通是由你所發起，提供對手一切的方便，能使溝通一開始便在友善和諧的氣氛下進行。尤其是當你的溝通對手是遠道而來的，你熱心地告知他“*I will arrange everything.*”（我會安排一切。）不但表現出你的誠意，也能使他在不必顧慮食宿等瑣事的情況下，專心與你進行溝通。

第3招 溝通進行中應避免干擾

— *No interruptions during the meeting!*

如果溝通的地點是你的公司，那麼請叮嚀你的部屬，勿在溝通過程中，做不必要的干擾。因為過份的干擾是會影響溝通的意願和熱忱的。

第4招 遵守禮儀

— *Behave yourself!*

溝通時，仍然遵守一般奉行的禮儀，和保持良好的儀態，可以增加人們對你的好感與你的溝通力。此外，坐姿不良，在對手講話時左顧右盼，都足以使人對你產生惡劣的印象，而減低與你洽談的興緻。

第5招 適時承認自己的過失

— *It's my fault.*

如果你很顯然的犯了錯，並且對別人造成或大或小的傷害，一句充滿歉意的“*I'm sorry. It's my fault.*”（對不起，是我的錯。）通常能夠獲得對方的原諒。就算他實在很懊惱，至少也能稍微緩和一下情緒。做無謂的辯解，只能火上加油，擴大事端。

第6招 抱怨不是無理取鬧

— *I have a complaint to make.*

以激憤的語氣向人抱怨某事，很可能令人心生反感，而收到反效果。侍者上錯了菜，旅館女侍忘了整理你的房間，送來的貨物根本不是你訂單上所指明的東西…等情況，著實令人懊惱。但是生氣並不能解決問題，不如心平氣和而語氣堅定地告訴對方“*I have a complaint to make.*”（我有怨言。）然後告訴他所發生的事。



第 7 招 資料須充實完備

— *We have a pamphlet in English.*

具體的物品通常比口頭描述更有說服力。當客戶聽到你說 “*We have a pamphlet in English.*”（我們有英文的小冊子。）或 “*Please take this as a sample.*”（請將這個拿去當樣品。）時，一定會興趣大增，而問你許多和產品有關的問題。如果你平時資料蒐集的夠充分，便能有問必答，這在商務溝通上是非常有利的。

第 8 招 緩和緊張的氣氛

— *How about a break?*

當會議因冗長而陷於沈悶、緊張的氣氛時，做無意義的僵持是無法獲得令人滿意的結論的。如果能在不打斷對方的情形下提出 “*How about a break?*”（休息一下如何？）對方必能欣然接受，緊張的氣氛也立刻得以紓解。當你們再回到會議桌時，也能以清晰的思路繼續溝通。

第9招 做個周到的主人

—— *You can use our office equipment if necessary.*

如果溝通是在你的公司進行，除了應提供溝通對手舒適的場所以外，更應該盡量配合對手，提供他有助於溝通進行的服務與設備。例如大大方方的告訴他“*You can use our office equipment if necessary.*”（如果必要的話，您可以使用我們的辦公室設備。）協助對手對溝通內容做正確的衡量，其結果可能也是對己方極為有利的。

第10招 詢問對方的意見

—— *What is your opinion?*

每個人都希望自己的意見受到重視，當你和人進行溝通時，除了說出自己的想法以外，隨時加上一句“*What is your opinion?*”（你的意見是？）或“*I'd like to hear your ideas about the problem.*”（我想聽聽你對這個問題的看法。）不但讓對方感覺受到重視，更能使你因思想的交流而逐漸達成協議。

第11招 清楚地說出自己的想法與決定

—— *I think I should call a lawyer.*

如果在溝通場合中，你無法詳實地說出心中的意念，不但會使對方聽得滿頭霧水，說不定還會讓對方認為你對實際情形根本不瞭解，而失去和你溝通的興緻。試想假如你在向警察描述車禍的發生時，不能提醒他“*I had the right-of-way.*”（我有先行權）或沒告訴他“*I think I should call a lawyer.*”（我想我該叫個律師。）你也許因此而吃了

大虧。還有很多情況是特別需要提供詳實資料的，例如向醫生敘述你的病痛，告訴理髮師你所要的髮型、向客戶講解產品的特性等。平常多注意英美人士對這類場合的應對，您這方面的英語一定會大有進步！

第12招 找出問題癥結

— *What seems to be the trouble?*

任何一個衝突或誤解的產生，都有潛在原因。為什麼你的老客戶這回不向你的公司訂貨？為什麼對方不能做到你的要求？這種情況發生時，要立刻積極地探索原因。向對方探詢“*What seems to be the trouble?*”（有什麼困難嗎？）或問一句“*Is there something that needs our attention?*”（有什麼我們需要注意的嗎？）都能表示你對事情的關切。知道問題的癥結，才有辦法進行溝通。

第13招 要有解決問題的誠意

— *Please tell me about it.*

當客戶向你提出抱怨時，你應該做的事是設法安撫他。最好的辦法就是對他提出的抱怨表示關切與解決的誠意。你的一句“*Please tell me about it.*”（請告訴我關於這件事。）或“*I'm sorry for my error and assure you I will take great care in performing the work.*”（我為我的錯誤感到抱歉，並向您保證，我會盡全力處理此事。）令對方覺得你有責任感，也會恢復對你的信任。

第14招

適時提出建議

— *We'll send you a replacement right away.*

當傷害或損失已經造成時，適時的提出補救方法，往往能使溝通免於陷入僵局，甚至於得以圓滿地達成協議。例如你運送到客戶手上的貨物，的確不是訂單上所標明的，而你又能力立即向他保證 ***"We'll send you a replacement right away."***（我們會立刻寄給您一批替換品。）或者告訴他 ***"We can adjust the price for you if you keep the material."***（如果您留下這批材料，我們可以為您調整價格。）那麼，客戶心中的憂慮必定立刻減半，而願意考慮您的提議。

第15招

隨時確認重要的細節

— *Is this what we decided?*

商務洽談中，一牽扯到金額、交貨條件、日期時，除了洽談當時要用口頭覆述，加以確認以外，合約擬好了，更要詳細地過目一遍。一旦發現疑點，立刻詢問對方 ***"Is this what we decided?"***（這是我們說定的嗎？）合約內容真的錯得離譜，就告訴對方 ***"I'll have to return this contract to you unsigned."***（我得將這份合約退還給你，不能簽名。）以示抗議。任何合約上的問題，寧可囉嗦一點，也決不可含糊。

第16招

聽不懂對方所說的話時，務必請他重覆

— *Would you mind repeating it?*

英語不是我們的母語，聽不懂並沒有什麼可恥。聽不懂又假裝聽懂的亂講，才是最危險的作法。其實請人家重覆或再講清楚一點並不難，您只要說 ***"Would you mind repeating it?"***（您介意再講一遍嗎？），

相信對方不但會再說一遍，而且連速度都會放慢些。如果您還是沒聽懂，那麼仍然要用這個老方法：“*Could you explain it more precisely?*”（您能解釋得更明白一點嗎？）

第17招 問使談判對手作肯定答覆的問題

—— *Is it important that ...*

連續發問溝通對手必定給予肯定答覆的問題，最後引導他對你的主要建議也作肯定的答覆，是絕對須要花費一番心思的。通常溝通對手只有對自己有利的問題，才會痛快地回答“*Yes*”，因此，在溝通場合開始前，不妨先細心地想一下，你所希望對方接受的條件，對他有什麼好處，試著以“*Is it important that ...*”（～是不是對你很重要？）或“*Is it helpful if ...*”（如果～是不是對你有幫助？）來獲得他的肯定，那麼要使你的建議通過也不難了。

第18招 做適當的讓步

—— *The best compromise we can make is ...*

溝通者雙方的互相讓步，最常見的例子就是討價還價。買方希望賣方減價一百五十元，而賣方只想減價五十元，雙方一陣討價還價之後，最後減了一百元。不論你的對手是如何的咄咄逼人，你總得做一個最後的讓步：“*The best compromise we can make is ~*”（我們所能做到最好的折衷辦法是…）或是“*This is the lowest possible price.*”（這是最低的可能價格了。）然後堅定不移，否則如果讓步得太過份，你可就要盡失據點了。