

新版

剑桥大学考试委员会推荐BEC 2 考试用书

剑桥国际商务英语

Cambridge International Business English

Cambridge
International
Business English

自学辅导手册

第三版

对外经济贸易大学

陈苏东 主编

常璐 杨跃进 康晋 编著

华夏出版社

剑桥大学考试委员会推荐 BEC 2 考试用书

新版剑桥国际商务英语

New International Business English

自学辅导手册

对外经济贸易大学

陈苏东

主编

常璐 杨跃进 康晋 编著

华夏出版社

图书在版编目(CIP)数据

新版剑桥国际商务英语自学辅导手册/常璐等编著. - 北京:华夏出版社,2002.3
(BEC2 考试丛书)

ISBN 7-5080-2405-2

I. 新… II. 常… III. 商务-英语-自学参考资料 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 013929 号

新版剑桥国际商务英语自学辅导手册

常璐等 编著

责任编辑:夏 宁

出版者:华夏出版社

(北京市东直门外香河园北里4号 邮编:100028 电话:64663331 转)

印刷者:北京房山区先锋印刷厂

经销者:新华书店

开 本:787×1092 16开

印 张:14.5

字 数:380千字

版 次:2002年4月第1版 2002年4月第1次印刷

定 价:25.00元

本版图书凡印刷、装订错误,可及时向我社发行调换

前 言

在中国即将加入世界贸易组织之际，华夏出版社推出了新版《剑桥国际商务英语》。《剑桥国际商务英语》自1995年出版以来，受到了广大英语爱好者的欢迎，特别是为希望侧重学习商务英语的同志们提供了一套紧密结合主要商务活动的实用商务英语教材。通过学习，语言知识与应用能力都有所提高，不少同志通过了BEC考试。同时，许多同志根据自己学习中的体会和问题也对教材及自学手册提出了宝贵的建议，为我们改进教材与编写新版自学辅导手册提供了依据。相信在“入世”所带来的机遇与挑战的大背景下，这套新版教材将会作为最佳选择之一受到商务英语学习者的欢迎。

为了配合新版《剑桥国际商务英语》的推出，我们编写了与其配套的《新版剑桥商务英语教程自学辅导手册》。在编写本手册时，为了有利于自学，我们注意突出了以下几个特点：

1. 课文注解详尽，内容丰富。我们尽量对课文中的难点、要点（包括词汇、语法、相关用语、商务及文化背景等）提供相应资料，以便使用者全面与恰当的理解。

2. 练习量大，形式多样。在全面与恰当理解的基础上，为了达到掌握与使用的目的，我们编写了有针对性的练习。通过大量有目的、形式多样的练习，使自学者能逐渐熟练、灵活地掌握所学语言知识，提高语言应用能力。

3. 增加听力练习，全面提高语言技能。外语自学的形式主要局限于读与写，但为了使自学者在学习中有增加听和说的机会，我们在普遍增加练习量的基础上，特别注意增加了听力练习量，希望能帮助大家全面提高语言应用能力。

全体编者对本手册的编写原则、内容、体例等问题进行了认真研究，在编写过程中严谨慎重。但由于编写时间仓促，未有可能实践一轮，必有疏漏与失误之处，望使用者给予批评指正。

对外经济贸易大学

陈苏东

2001年7月8日

目 录 Contents

1	Face to face 会面	1
2	Letters, faxes and memos 信件、传真和备忘录	18
3	On the phone 打电话	37
4	Summaries, notes, reports 总结, 笔记, 报告	48
5	Working together 一起工作	61
6	International trade 国际贸易	77
7	Money matters 货币贸易	104
8	Dealing with problems 处理问题	118
9	Visitors and travellers 访问者和旅行者	136
10	Marketing 市场营销	147
11	Meetings 会谈	158
12	Processes and operations 工作过程和操作	172
13	Jobs and careers 工作和职业	189
14	Sales and negotiation 销售和谈判	205
15	A special project 特殊项目	218

1

Face to face 会面

本单元重点是介绍在商务交往中与对方交谈的技能和技巧, 包括会晤、问候、提出问题、了解对方的国籍和国家的情况、以及建立良好的关系。

词汇和短语 (Words and Expressions)

aggressive [ə'gresiv] adj. 敢作敢为的, 爱寻衅的
ambition [æm'biʃən] n. 志向, 抱负
aperitif [ə,peri'ti:f] n. 开胃酒
architect [ˈɑ:kitekt] n. 建筑设计师
Argentina [ˌɑ:dʒən'ti:nə] n. 阿根廷
blink [blɪŋk] vi. 眨眼睛
cable TV 有线电视
chain [tʃein] n. 连锁店
chew [tʃu:] vi. 咀嚼, 深思
click [klik] vt. 使……发出卡嗒声
considerably [kən'sidərəbli] adv. 相当地
continually [kən'tinjuəli] adv. 不断地, 连续地
conversationalist [ˌkɒnvə'seɪʃənəlɪst] n. 健谈者
co-ordinator [kəu'ɔ:diˌneɪtə] n. 协调人
counterpart ['kauntəpɑ:t] n. 相对应的人, 对手
delegate ['delɪɡɪt] n. 代表
Denmark ['denmɑ:k] n. 丹麦
efficient [i'fɪʃənt] adj. 效率高的
enjoyable [in'dʒɔɪəbl] adj. 愉快的
entertaining [ˌentə'teɪnɪŋ] n. 款待
European Union (EU) 欧洲联盟, 简称欧盟
frustration [frʌs'treɪʃən] n. 使人灰心的事
gap [ɡæp] n. 隔阂, 差距
gesture ['dʒestʃə] n. 姿势, 手势
Greece [gri:s] n. 希腊
gymnastic [dʒɪm'næstɪk] adj. 体操的
Holland ['hɒlənd] n. 荷兰
Hungary ['hʌŋgəri] n. 匈牙利
impression [im'preʃən] n. 印象
indigestion [ˌɪndaɪ'dʒestʃən] n. 消化不良

Ireland ['aɪələnd] n. 爱尔兰
Irish ['aɪərɪʃ] n. 爱尔兰人
light-hearted adj. 轻松愉快的, 无忧无虑的
nationality [ˌnæʃə'nælɪti] n. 国籍
New Zealand [nju:'zi:lənd] n. 新西兰
Norway ['nɔ:wei] n. 挪威
notable ['nəutəbl] adj. 显著的
offence [ə'fens] n. 冒犯
offensive [ə'fensɪv] adj. 冒犯的
Pakistan [ˌpɑ:kɪs'tɑ:n] n. 巴基斯坦
Pakistani [ˌpɑ:kɪs'tɑ:ni] n. 巴基斯坦人
previous ['pri:vjəs] adj. 先前的
prospect ['prɒspekt] n. 预期, 前景
quiz [kwɪz] n. 小测验
Saudi Arabia ['saudi ə'reɪbjə] n. 沙特阿拉伯
Scandinavian [ˌskændi'neɪvjən] n. 斯堪的纳维亚人
Scotland ['skɒtlənd] n. 苏格兰
Scot [skɒt] n. 苏格兰人
sigh [saɪ] vi. 叹气
sincere [sɪn'siə] adj. 真诚的
sniff [snɪf] vi. 嗅, 吸气
superior [sju(:)'piəriə] n. 上级, 上司
surname ['sə:neɪm] n. 姓
Sweden ['swi:dn] n. 瑞典
syllable ['sɪləbl] n. 音节
temporary ['tempərəri] adj. 暂时的
welcoming [ˌwelkəmiŋ] adj. 热情的, 友好的
whereabouts [ˈhweərə'baʊts] adv. 下落, 行踪
yawn [jɔ:n] vi. 打呵欠

1.1 First impression ... 初次印象

A 用英语交谈时，正确使用称呼在社交中很重要。英语姓名和汉语姓名相反，英语名字在前，称为 **first name**，姓在后，称为 **last name**，或 **surname**，或 **family name**。如：

John Smith	Peter Brown	Alice Green
(名) (姓)	(名) (姓)	(名) (姓)

注意当面称呼时一般不用全名。

交谈时的几种称呼方式：

1. 用 Mr, Mrs, Ms 或 Miss + 姓，表示尊敬，礼貌，较为正式。

Mr, Mrs, Ms 不能单独作呼语，不能说：Good morning, Mr/Mrs/Ms.

Miss 可以单独作呼语，用于学生称呼女老师；一般人称呼餐馆女招待员、女店员；店员、仆人称呼未婚女子等。

2. 直呼名字。通常用于熟人之间，是友好、非正式的称呼。如今在许多英语国家，特别是美国，不太拘泥于形式，直呼其名已不仅限于熟人之间了。在工作中初次见面也常常直呼其名。但在高等学府学生对教授一般还是用尊称，如：Dr. Smith (史密斯博士)。

3. 不知对方姓名时可用 sir 或 madam 表示尊敬。例如：

Excuse me, Sir, can you tell me how to get to the closest gas station?

对不起，先生，您能不能告诉我怎么去最近的加油站？

4. 对有头衔的人，用头衔 + 姓表示尊敬。如：Dr. Brown (布朗博士)，Professor Black (布莱克教授)。

B 不论我们走到哪里，初次印象至关重要。请听下面几段与客人初次见面打招呼的录音，并注意听哪几段录音态度比较友好，哪几段显得不太客气。



听力

预习

to have an appointment with sb. 与某人有约会

Is Mr Grady in yet? 格莱蒂先生来了吗？ yet 是副词，意思是“已经”，表示一种语气。 例如：

Is everything ready yet? 一切都准备好了吗？

练习一 听录音，填出每段对话中所缺的词或句子：

- 1. Woman: Good evening, Mr Green, again.
- 2. Man: Good morning, madam,?
- 3. Man: Good afternoon. Mr Ferguson please.
- 4. Man:, can I help you at all?
- 5. 1st man: Er ... Good morning, sir.?
- 6. 2nd man: Yes , er Ms Shapiro. I think I may be a bit early
.....
- 7. Woman: Good morning, Mr Rossi.?
- 8. Man: Er ... hello, Miss MacDonald, er ... Mrs Sanderson
- 9. Man: Good morning, Mr. Suzuki.
- 10. Woman: If you'll just, Mr. Martin, I'll

练习二 指出下面句子中的呼语是否正确：✓表示正确，×表示不正确。

- 1. Good morning, Mrs. White!
- 2. What can I do for you, madam?
- 3. Hello, Alice Green!
- 4. How are you, Mr?
- 5. Alice, this is my friend Helen.
- 6. Your letter, Professor John Smith.
- 7. I'm pleased to meet you, Ms.
- 8. Welcome to our company, Mr Peter Brown.
- 9. Can I help you, Miss?
- 10. Excuse me, are you Dr Ford?

◎ 英语和汉语一样，也有许多描述与人接触中留给别人印象的形容词。例如：**pleasant** 令人愉快的，**sincere** 真诚的，**efficient** 效率高的，**unfriendly** 不友好的，**shy** 害羞的，**aggressive** 敢作敢为的。下面方框中列举更多的形容词：

calm	lazy	nice	stupid	polite	sleepy
friendly	honest	helpful	rude	foolish	sly (狡猾的)
confident (自信的)		alert (机灵的)		quarrelsome (爱争吵的)	
tricky (耍花招的)		reliable (可靠的)		intelligent (明智的)	
selfish (自私的)		clumsy (笨拙的)			

D 在业务往来中，初次接触时除了谈业务外，也可以谈一些虽与工作无关但可以促进相互了解的话题，它可以缓解初次相遇时的紧张气氛。这样的对话在英语里称 **small talk** 或 **social conversation**，它不但使你显得很友好，又对拓展业务很有帮助。这一节里的三段听力练习着重在 **small talk**，听录音时请特别注意 **small talk** 是如何自然进行的。

下面介绍一些 **small talk** 的话题：

Did you have a good journey?

Do you need any help or information?

Where are you staying?

Is this your first visit to...?

When did you actually arrive?

Whereabouts do you come from...?

还可以谈：

What do you usually do on weekends?

Do you play any sports?

What's your favorite sport?

How is the weather in your city?

What kind of food do you like? Chinese? Italian?

Do you like hiking?

Do you like movies?

Do you often get together with your friends?

许多中国人非常习惯谈的话题在西方很有可能是忌语，如问对方的年龄、工资、买的某样东西多少钱等话题在西方是避而不谈的。外国人很讲究隐私，谈这类话题会使你显得不礼貌。

听力 1

预习

lift [lift] n. 电梯

personnel [ˌpɜːsəˈnel] n. 人事部门

...take the lift over in the corner ...在那边角上乘电梯

export sales co-ordinator 出口销售负责人

head of personnel 人事部负责人

听力 2

预习

Bournemouth [ˈbɔːnməθ] n. 伯恩茅斯（英格兰南部一城市）

There was all this fog at Heathrow, though. 不过在希思罗机场碰上了大雾。

My flight was diverted to Bournemouth... 我乘的航班转飞伯恩茅斯……

听力 3

预习

Buenos Aires [ˈbwenəs ˈaɪərɪz] 布宜诺斯艾利斯 [阿根廷首都]

Mendoza [menˈdɔːzə] 门多萨 [阿根廷西部一城市]

I live in Buenos Aires, but I was raised in Mendoza. 我住在布宜诺斯艾利斯，但我是在门多萨长大的。

1.2 It's a small world 世界真小

A 在商务活动中可能会和许多国家的客商进行业务交往，因此，了解各国的政治经济概况、地理位置、风土人情等很有必要。首先，要知道世界各国的英语名称，国民，以及所用的语言。

Country 国家	People 国民(总称)	Language 语言	Capital 首都
Argentina 阿根廷	Argentinean 阿根廷人	Spanish	Buenos Aires 布宜诺斯艾利斯
Australia 澳大利亚	Australian 澳大利亚人	English	Canberra 堪培拉
Austria 奥地利	Austrian 奥地利人	German	Vienna 维也纳
Brazil 巴西	Brazilian 巴西人	Portuguese	Brasilia 巴西利亚
Canada 加拿大	Canadian 加拿大人	English, French	Ottawa 渥太华
China 中国	Chinese 中国人	Chinese	Beijing 北京
Denmark 丹麦	Dane 丹麦人	Danish	Copenhagen 哥本哈根
Egypt 埃及	Egyptian 埃及人	Arabic, English	Cairo 开罗
France 法国	French 法国人	French	Paris 巴黎
Germany 德国	German 德国人	German	Bonn 波恩
Greece 希腊	Greek 希腊人	Greek	Athens 雅典
Hungary 匈牙利	Hungarian 匈牙利人	Hungarian	Budapest 布达佩斯
Holland 荷兰	Dutch 荷兰人	Dutch	Amsterdam 阿姆斯特丹
India 印度	Indian 印度人	Hindi	New Deli 新德里
Japan 日本	Japanese 日本人	Japanese	Tokyo 东京
Mexico 墨西哥	Mexican 墨西哥人	Spanish	Mexico City 墨西哥城
New Zealand 新西兰	New Zealander 新西兰人	English	Wellington 惠灵顿
Norway 挪威	Norwegian 挪威人	Norwegian	Oslo 奥斯陆
Poland 波兰	Pole 波兰人	Polish	Warsaw 华沙
Saudi Arabia 沙特阿拉伯	Arab 阿拉伯人	Arabic	Riyadh 利雅得
Spain 西班牙	Spaniard 西班牙人	Spanish	Madrid 马德里
Sweden 瑞典	Swede 瑞典人	Swedish	Stockholm 斯德哥尔摩
Thailand 泰国	Thai 泰国人	Thai, English	Bangkok 曼谷
Russia 俄罗斯	Russian 俄罗斯人	Russian	Moscow 莫斯科
The United Kingdom 英联合王国	British 英国人	English	London 伦敦
The United States of America 美国	American 美国人	English	Washington, D. C. 华盛顿哥伦比亚特区

练习一

说出 Robert 的十位朋友是哪国人或讲什么语言：

Robert is going to invite 10 friends to a dinner party:

- 1. The 1st one is from Canada. He is a
- 2. The 2nd one comes from Germany. He is a
- 3. The 3rd one is an old lady. She comes from Sweden. She is a
- 4. The 4th is Robert's classmate. He is from Australia. He speaks
- 5. The 5th is an Asian. He comes from Thailand. He is a
- 6. The 6th is an athlete (运动员). He is from Norway. He is a
- 7. The 7th is Robert's aunt. She is a New Zealander. She speaks
- 8. The 8th is from Russia. He is a Russian. He speaks
- 9. The 9th is from Paris. She is a
- 10. The last one is a pretty girl. She comes from Greece. She is a, but she speaks very good English.

练习二

完成下列句子：

- 1. An Argentinean speaks
- 2. An Austrian speaks
- 3. A Japanese speaks
- 4. A Dane speaks
- 5. An Egyptian speaks or
- 6. A Mexican speaks
- 7. A Pole speaks
- 8. A Swede speaks
- 9. An American speaks
- 10. A Spaniard speaks



随着商务往来的日趋国际化，了解各国的风俗习惯也变得越来越重要，下面这篇短文介绍商务往来中不同国家待人接物的不同的习惯做法。

原文

Good Manners, Good Business

Nobody actually wants to cause offence but, as business becomes ever more international, it is increasingly easy to get it wrong. There may be a single European market but it does not mean that managers behave the same in Greece as they do in Denmark.

In many European countries handshaking is

an automatic gesture. In France good manners require that on arriving at a business meeting a manager shakes hands with everyone present. This can be a demanding task and, in a crowded room, may require gymnastic ability if the farthest hand is to be reached.

Handshaking is almost as popular in other

countries — including Germany, Belgium and Italy. But Northern Europeans, such as the British and Scandinavians, are not quite so fond of physical demonstrations of friendliness.

In Europe the most common challenge is not the content of the food, but the way you behave as you eat. Some things are just not done. In France it is not good manners to raise tricky questions of business over the main course. Business has its place: after the cheese course. Unless you are prepared to eat in silence you have to talk about something — something, that is, other than the business deal which you are continually chewing over in your head.

Italians give similar importance to the whole process of business entertaining. In fact, in Italy the biggest fear, as course after course appears, is that you entirely forget you are there on business. If you have the energy, you can always do the polite thing when the meal finally ends, and offer to pay. Then, after a lively discussion, you must remember the next polite thing to do — let your host pick up the bill.

In Germany, as you walk sadly back to your hotel room, you may wonder why your apparently friendly hosts have not invited you out for the evening. Don't worry, it is probably nothing personal. Germans do not entertain business people with quite the same enthusiasm as some of their European counterparts.

The Germans are also notable for the amount of formality they bring to business. As an outsider, it is often difficult to know whether colleagues have been working together for 30 years or have just met in the lift. If you are used to calling people by their first names this can be a little strange. To the Germans, titles are important. Forgetting that someone should be called *Herr Doktor* or *Frau Direktorin* might cause serious offence. It is equally offensive to call them by a title they do not possess.

In Italy the question of title is further confused by the fact that everyone with a university degree can be called *Dottore* — and engineers, lawyers and architects may also expect to be called by their professional titles.

These cultural challenges exist side by side with the problems of doing business in a foreign language. Language, of course, is full of difficulties — disaster may be only a syllable away. But the more you know of the culture of the country you are dealing with, the less likely you are to get into difficulties. It is worth the effort. It might be rather hard to explain that the reason you lost the contract was not the product or the price, but the fact that you offended your hosts in a light-hearted comment over an aperitif. Good manners are admired: they can also make or break the deal.

注释:

1. to cause offence

惹恼、冒犯别人，美语 offence 拼写为 offense。

2. ... as business becomes ever more international ...

……由于商务变得越来越国际化

ever more 意思是“日益”、“越来越……”，例如：

The financial crisis is getting ever more acute.

经济危机变得越来越尖锐。

3. a demanding task

一件要求很高的任务 demanding 用作形容词，意思是“要求很高的……”“需要

- 十分努力的……”等。
4. Northern Europeans ... are not quite so fond of physical demonstrations of friendliness.
北欧人……并不很喜欢用身体行为（例如握手）来表示友好。
to be fond of 喜欢，如：
Tony is very fond of speaking French.
托尼很喜欢说法语。
 5. Some things are just not done.
直译为“有些事情是绝对不可以做的”。 just 用来加强语气。
 6. something ... other than the business deal which you are continually chewing over in your head.
1) other than 除了……之外的，如：
They had nothing other than dry bread and water.
他们除了干面包和水之外什么都没有。
2) which you are continually chewing over in your head
是定语从句，修饰 the business deal 商业上的交易
3) chew over
咀嚼，这里是反复琢磨的意思。
 7. give importance to
对……给予重视
 8. to be notable for
以……著称
 9. Herr Doktor 和 Frau Direktorin 是德文，意思是博士先生、董事夫人； Dottore 是意大利语，意思是博士。
 10. lift
电梯（英），美语电梯称为 elevator。
 11. call sb. by a title
以头衔称呼别人
 12. side by side
肩并肩，同时并存
 13. ... disaster may be only a syllable away. syllable 在语言学里是音节的意思，此句话的意思是——一个音节的音发错了，整个字的意思就变了，这可能会酿成大错。
 14. get into difficulties
陷入困境，遇到困难，例如：
He might get himself into difficulties because he lied.
他也许会因为撒谎而陷入困境。
 15. The fact that you offended your hosts ... over an aperitif.
1) that you offended your host ... over an aperitif 是同位语从句，修饰 the fact。
2) light-hearted
轻松愉快的
3) over an aperitif over 表示“在做……的时候”，“边……边……”，如：
Let's discuss it over dinner.
让我们边吃饭边谈。
 16. ... they can make or break the deal
make the deal 达成交易，做成生意，break the deal 毁掉生意，做不成生意

有礼貌，生意好

没有人真愿意冒犯别人，但日趋国际化的商务往来让人越来越容易冒犯他人。欧洲市场也许只有一个，但它并不意味着希腊的经理和丹麦的经理言谈举止是一样的。

握手在许多欧洲国家是一个下意识的动作。在法国，一个有礼貌的经理与会时必须和所有在场的人握手。这显得要求过高了，在一个非常拥挤的会议室里，如果经理要与最远处的人握手的话，他可能需要具备练体操的功夫。

握手在包括德国、比利时、意大利等的其它国家也很盛行。但北欧人，例如英国人和斯塔的纳维亚人，并不很喜欢用身体行为（例如握手）来表示友好。

在欧洲，（宴会上）最常见的挑战不是宴会的菜肴，而是吃饭时的言谈举止。很多事情在餐桌上是不能做的。例如在法国，吃正餐时谈业务上的难题被认为是没有礼貌的。谈生意有谈生意的时候，那是在吃完奶酪之后。吃饭时你必须随便谈些与生意无关的事情，否则你只能埋头吃饭。你什么都可以谈，但就是不能谈你脑子里一直在反复琢磨的生意。

意大利人对谈生意和宴请同样重视。在意大利，其实让人最担心的是一道道不断上来的菜使客人完全忘了是去谈生意的。你要是还有精力的话，宴请结束时可以做出礼貌的举动，有礼貌地表示你要来付款。然后经过一番激烈的争执，你要再做出有礼貌的举

动——让主人来付款。

在德国，当你黯然走向你的旅馆房间时，你也许会问为什么对你非常友好的主人没有请你晚上出去。别担心，这有可能不是你个人的问题，德国人在款待客商时不像其它欧洲国家的人那么热情。

德国人在商务往来时以十分拘泥于礼节而著称。外人很难分辨出德国同事间是已有30年的工作交情呢，还是刚在电梯里初次相识。如果你习惯于对他人直呼其名，这在德国会让人觉得奇怪。对德国人来说，头衔很重要。忘记称呼某人博士先生或董事夫人会造成极大的冒犯。相反，若以别人没有的头衔来称呼也同样会冒犯他们。

在意大利，任何人只要有大学学位就可以被称为博士，这使头衔更为混乱。工程师、律师和建筑设计师也会要求别人以他们的职业头衔来称呼他们。

这些文化上的挑战与用外国语做生意而产生的问题同时并存。语言本身就很难，差之毫厘，谬以千里。你对你所打交道的国家的文化了解越多，就会越少出问题。所以了解对方文化是很有必要的。你也许很难向人解释你失去合同的原因不是因为产品，也不是因为价格，而是因为你在饮开胃酒时无意的品头论足冒犯了主人。良好的言谈举止令人钦佩，礼貌周全可以促成生意，反之可以毁掉生意。

练习 根据上文回答问题：

- 1. Why is it increasingly easy to cause offence in business?
- 2. How popular is handshaking in Europe?
- 3. Are Germans very informal people?
- 4. In addition to cultural challenges, does language also create challenges in international business?
- 5. How important is it to have good manners in business?

1.3 What do you enjoy about your work? 你喜欢你工作中的哪些方面?

- A** 听下面四段录音，注意说话人的工作是什么？他或她在哪里工作？说话人对工作中哪些方面感兴趣？什么事情使他或她恼火或灰心丧气？

supermarket chains 超市连锁店
local government departments 当地政府部门
cable TV companies 有线电视公司
What do you do? 是询问对方的职业最常用的表达法。例如：
- What do you do?
- I am a professor.

听力 1

预习

accountant [ə'kauntənt] n. 会计

be responsible for ... 负责……

day-to-day 日常的

... you've got a different kind of ... er ... job to tackle. to tackle a job 处理一项工作

I am always up against deadlines ... 我总被最后限期逼着。

... to get money out of them 从他们口袋里掏出钱来

ledger ['ledʒə] n. 分类账

credit control 信用控制

virtually ['vɜ:tʃuəli] adv. 实际上

听力 2

预习

administrator [əd'ministreɪtə] n. 管理人员

responsibility [ris,pɒnsə'biliti] n. 责任

respond to correspondence 回信

I wish at times I was a little bit more busier. 我希望有时我会更忙一些。

to generate work generate 引起，产生，意思是“找活儿（工作）干”。

听力 3

预习

installation [ˌɪnstə'leɪʃən] n. 安装

I deal with the systems administration ... 我的工作是系统管理……

... it's a trouble-shooting kind of job ... ……是故障处理和检修的工作……

back-up of data 数据备份，数据后备

... you can have a day when it's completely hectic ... ……有时一天忙得真是不可开交……

... you're always being confronted with ... ……你总是在面对……

the early hours of the morning 凌晨

听力 4

预习

hands-on 亲自动手

stimulating ['stimjuleɪtɪŋ] adj. 激发的，激励的

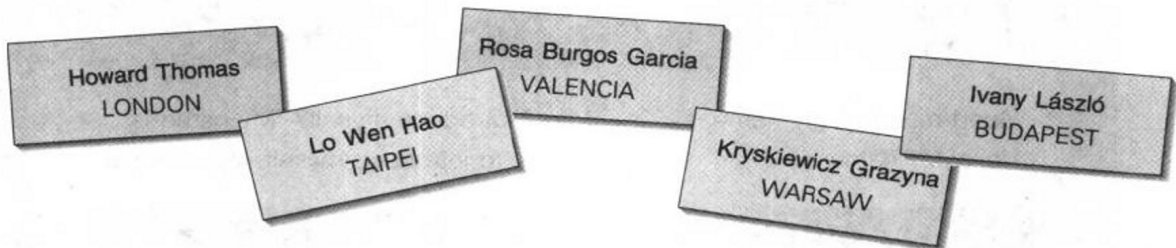
练习 根据录音判断下面句子对或错:

- 1. Ian McShane is an accountant. He enjoys dealing with finance. He is never bored because he is always up against deadlines, which keeps him busy all the time.
- 2. He enjoys being difficult with people in order to get money out of them.
- 3. Lesley Trigg is an administrator at Small World, a travel agency.
- 4. She enjoys not being busy.
- 5. Lesley's responsibilities include arranging meetings, organizing travel, and responding to correspondence.
- 6. Patrick Verdon is a systems administrator. A systems administrator's job is mainly to work with computers.
- 7. Patrick's work involves trouble-shooting, installation of new machines and backing-up data. He enjoys the challenge in his job.
- 8. He also enjoys working late.
- 9. Paul Lockwood is a training officer. He enjoys working with people.
- 10. He does not like to spend a lot of time preparing training materials.

1.4 It's not just what you say ... 重要的不仅仅是你说什么……

A 工作交往中不仅仅你讲话的内容很重要, 你的表达方式更为重要, 还要注意各国的不同习俗。待人接物时的言谈举止常常可以反映出一个人的涵养及受教育的程度。

在不同的国家, 姓名的次序不同:



Howard Thomas 是英国人, 西方国家的称呼一般是名在前, 姓在后 (参考 1.1), 所以他的称呼为 Mr. Thomas。

Lo Wen Hao 是中国人, 要称呼 Mr. Lo。

Rosa Burgos Garcia 来自瓦伦西亚, 她是西班牙人, Rosa 是名, Garcia 是姓, Burgos 是当中的名字 (有些欧美人姓与名中间的名字), 要称呼为 Ms/Mrs/Miss Garcia。

Kryskiewicz Grazyna 和 Ivany László 来自东欧, 和西欧一样, 名在前, 姓在后。

外国人的名字有时很长，且常常弄不清到底应如何发音，在这种情况下，最礼貌的做法是去问对方。比如对方的名字叫 Brigitte Greiner-Pesau，在自我介绍互致问候时你可以说：

- Good morning, my name is John Adams. It's a pleasure to meet you. Shall I call you Ms. Greiner-Pesau or Ms. Pesau?
- I prefer Ms. Pesau. Thanks for asking.

介绍双方用语 介绍者可根据双方的身份、地位、年龄等条件,选用适当的介绍用语

Jane, this is Peter.	Let me introduce you to...
May I introduce you to our manager...?	I'd like you to meet...
Allow me to introduce my colleague...	Diane, have you met my friend...?
Mr. Jones, I'd like to introduce my friend...	Do you know my friend...?

双方互致问候用语

很正式	较随便	还可以说:
-How do you do?	-How are you?	Nice to meet you.
-How do you do?	-Fine, thanks. How are you?	Pleased to meet you.
	-Hello! / Hi!	Glad to meet you.
	-Hello! / Hi!	

自我介绍用语

Good morning, my name is...	May I introduce myself? My name is...
Hello! My name is...	I'd like to introduce myself. My name is...

P. 12 小测验注释:

1. look sb. straight in the eye 直视
2. suffer from indigestion 患消化不良
3. keep stepping backwards 不断地向后退
4. ... standing as close to another person as Southern people do.像南方人那样紧挨着别人站着。