

我用这几句英文 在全世界做生意

Doing business
all over the world.....

在全世界做生意的随身书

用英文和客户建立关系，展现销售技巧，
维持良好关系，让客户百分百满意。



详细图解 + 虚拟情景

与客户建立关系

让你轻轻松松赚遍全世界!

独家附赠 外教录制MP3 + 赚遍全世界随身书



30个用英语做生意的必杀技 · 赢得客户
1200句做生意必会英语会话 · 赚遍全球

台湾畅销书榜
独家授权引进

销售、服务、餐饮、接待、礼仪……大小生意、各行各业，统统适用！
全世界都能用的基本会话、单词句型、生意步骤、必胜秘诀，一应俱全！

英语口语好烂，只要学会这几句，
听力好差，基础不好！在全世界做生意，
那又能怎样？

so easy!



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

我用这几句英文 在全世界做生意

Doing business
all over the world.....

[美] Dr. Jason (贾森) | 著
[美] Mary Cel Jenny Layson (莱森)

图书在版编目 (CIP) 数

我用这几句英文在全世界做生意, (美) 贾森, (美) 莱森著. -- 北京: 北京联合出版公司, 2014.11
ISBN 978-7-5502-3046-0

I. ①我… II. ①贾… ②莱… III. ①商务—英语
IV. ①H31

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第175186号

简体中文版由Im我识出版社有限公司(Taiwan)授权出版发行
我用这几句英文在全世界做生意, (美) 贾森, (美) 莱森 著, 2013年, 初版,
ISBN: 978-986-5927-35-6

著作权合同登记号: 图字01-2014-5923

我用这几句英文在全世界做生意

作 者: (美) Dr. Jason【贾森】
(美) Mary Cel Jenny Layson【莱森】
出版统筹: 精典博维
选题策划: 陈 娟
责任编辑: 安 庆
策划编辑: 樊 秀 李明莉
装帧设计: 博雅工坊·肖杰

北京联合出版公司出版
(北京市西城区德外大街83号楼9层 100088)
北京新华印刷有限公司印刷·新华书店经销
字数200千字 710毫米×1000毫米 1/16 16印张
2014年11月第1版 2014年11月第1次印刷
ISBN 978-7-5502-3046-0
定价: 48.00元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容
版权所有, 侵权必究
本书若有质量问题, 请与本公司图书销售中心联系调换。
电话: 010-82061212转8050

使用说明 / 2

推荐序 / 4

作者序 / 5

Chapter 1 | 建立关系，让客户喜欢你 Building Relationships



Unit 1 | 与客户聊天建立感情 Killing Time with Customers

状况 1 令人印象深刻的自我介绍 Impressive Self-Introduction / 10

状况 2 嘘寒问暖表示关心 Expressing Concern / 18

状况 3 多多赞美，让客户开心 Praising Customers / 26

状况 4 分析市场情报，赢得客户信任
Market Intelligence Analysis / 34

Unit 2 | 打电话的基本礼仪 Essential Telephone Etiquette

状况 5 接到老外的来电别紧张
Receiving a Call from a Foreigner / 42

状况 6 请对方留言，稍后回电 Leaving a Message / 50

状况 7 打电话给大客户要有礼貌 Calling to a VIP Customer / 58

状况 8 打错电话就要道歉 Misdialing a Number / 66

Unit 3 | 接待远道而来的贵宾 Receiving the Distinguished Guests

状况 9 预约见面其实很简单 Making an Appointment / 74

状况 10 到机场接机要注意细节 Picking up at the Airport / 82

状况 11 当个尽责的一日导游 A Dedicated One-Day Tour Guide / 90

状况 12 招待贵宾吃大餐 Treating Guests with a Big Meal / 98

状况 13 陪客户选购纪念品 Buying Souvenirs / 106



Chapter 2 |

展现销售技巧，让客户买单 Showing Sales Skills



Unit 1 | 营销高手就是这样介绍产品 Becoming a Marketing Expert

- 状况 14 靠功能取胜的务实营销 Functional Marketing / 116
- 状况 15 把对方捧上天的营销法 Pleasing Your Customers / 124
- 状况 16 让对方不买不行的营销法 Persuading Customers to Buy / 132
- 状况 17 虚张声势的营销法 The Bluff Marketing Methods / 140

Unit 2 | 价钱谈判有技巧 Price Negotiations

- 状况 18 杀价与还价，谈个好价格 Bargaining the Price / 148
- 状况 19 签合同要注意细节 Signing Contracts / 156
- 状况 20 确认订单和出货事宜
Confirmation of Order and Delivery Issues / 164
- 状况 21 确认付款事宜 Confirmation of Payment / 172

Chapter 3 |

维持良好关系，让客户忘不了你 Maintaining Relationships with Customers



Unit 1 | 妥善处理顾客投诉 Handling Customer Complaints

- 状况 22 投诉食物品质 Complaining about Food / 182
- 状况 23 要求退换货 Returns and Exchanges / 190
- 状况 24 投诉货物迟交 Complaining about Shipping Delays / 198
- 状况 25 要求产品维修 Product Maintenance / 206
- 状况 26 提出索赔与处理赔偿 Making/Settling a Claim / 214

Unit 2 | 让客户百分百满意 Keeping Your Customers 100-Percent Satisfied

- 状况 27 询问客户满意度 Asking for Customer Satisfaction / 222
- 状况 28 与客户保持联络 Keeping in Touch with Customers / 230
- 状况 29 逢年过节要送上祝福 Holiday Greetings / 238
- 状况 30 客户有喜别忘道贺 Congratulations / 246

我用这几句英文 在全世界做生意

Doing business
all over the world.....

[美] Dr. Jason (贾森) | 著
[美] Mary Cel Jenny Layson (莱森)

STEP 1

做生意 3 大重点 + 30 个必杀技

做生意时需要说的英文，主要有“建立关系、谈判销售、维持关系”3大重点。本书完整收录这3大方向中需要用到的英文，分为30个状况，也就是30个用英文做生意的必胜秘诀。



STEP 2

会说这 1,200 句英文就够了

书中 30 个单元中，每单元都有 40 句基本会话，全书共 1,200 句。做生意会用到的英文并不多，只要把这几句记熟就可以了。另有贴心提示，补充说明句中的关键词。听 MP3 同步学习，可学会句子的正确发音。

★ 本书附赠 CD 片内容音档为 MP3 格式。



MP3 收录 1,200 句实用会话。

Unit 2 價錢談判有技巧

狀況 18 | 殺價與還價，談個好價格

Bargaining the Price

Chapter 18 我用這幾句英文談判價錢

Conversation 不論做什麼生意，談價錢英文總是難免！

181 If you can **reduce the price** by 5%, we will order another 10.

如果你能降價百分之五，我們就再訂十件。

182 Business is possible if you **cut down the price** by 1%.

如果你們能減百分之一的價錢，才有可能成交。

183 We will not be interested unless your price is reduced to a level in line with the market price.

除非你們把價格降到與市場價格持平，否則我們沒有興趣。

184 I have heard that the **current price** on your side is much higher than what you said.

我聽說你們的現行價比之前說的高出很多。

185 Sellers **decide to wait** till another order (the price will pick up).

賣家決定再等等，賣方決定再等等。

186 Trade has been **slow** for the past year.

一年來生意一直不景氣。

187 ...now is picking up.

現在好多了。

188 Our prices are **highly competitive**.

我們的價格是很有競爭性的。

189 ...if products

重要短语补充

关键词提示

- 181 To meet your requirements, we would like to reduce our price.
- 182 To meet your requirements, we would like to reduce our price.
- 183 I hope this price will be satisfactory to you.
- 184 I'm **awfully** sorry.
- 185 This is our **final** price.
- 186 If you find it unworkable, we may **cancel the deal**.
- 187 What's your best **offer**?
- 188 It's better for us to have a talk on **price terms**.
- 189 It's one of the **key points** in our dealings.
- 190 Your price is **unreasonable**.

STEP 3 虚拟实境对话范例

每单元共5组范例，为各行业人士提供实用范本。例如关于“多多赞美，让客户开心”这个单元，便收录了“服饰店老板、餐厅老板、计程车司机、专柜小姐、贸易公司业务”这5组赞美客户的虚拟实境。对录MP3，学习效果更佳。



MP3 收录 150 组情境对话。

STEP 4 全世界都能用的单词句型

依各单元主题补充相关单词和句型，并搭配例句，让你了解最正确的用法。学会活用这些单词、句型，英文实力必能更加精进。



STEP 5 不可不知的做生意小贴士

和外国人做生意要注意哪些事情？在职场打拼时，千万别忽略应有的礼仪。一定要重视细节，才能让老外更喜欢你。



STEP 6 赚遍全世界的随身书

做生意必学的英语会话，统统放在这本小书里。上班和出差时随身带着，碰到任何说不上话的情况，都能即时翻阅查找。



认真打拼的司机大哥

好几次在台北街头看到金发美女向我招手，因为我不敢说英文，只好忍痛装作没看到，从她们面前飞速驶去，其实心中在滴血呀！

前阵子，和侄女聊起这件事，她居然鼓励我说，不会英文没关系，只要背一两句类似“How are you?”、“Thank you!”这样的问候语就可以了，而且老外通常都有办法告诉司机他们要去的地方。后来有一天，我鼓起勇气载了一位美国大婶，原来真的可以沟通。

《我用这几句英文在全世界做生意》应该是为我们量身订做的吧！看到这本书，又激起我的决心，想再多学几句英文，例如：接机、介绍台湾等等，就有更多话题可以和客人聊了。希望看完这本书后，我能在车上贴着“I speak English”！

王大哥 | 35岁，计程车司机

不得不学英文的老板娘

两年前开了一间小店，生意一直不错，谢谢亲友的支持和老客人捧场。不过最近竞争实在太激烈了，所以我决定要多开发新货源，不定期去日、韩，甚至欧美地区批货，添购各类独特又有设计感的衣服和饰品。

不过，我最大的困扰就是英文不好，每次都得拜托朋友和我一起出差，帮我问路，向店家询价、杀价，真是不好意思。

其实蛮想学英文的，只是抽不出时间去上课。试读了《我用这几句英文在全世界做生意》之后，觉得很有帮助，应该可以试着靠自己出国批货。另外，如果有外国客人来店里，我也知道该怎么招呼他们啦！

Maggie | 33岁，服装店老板娘

有理想有抱负的小飞侠

我是小飞侠，因为姓潘名彼得，也因为我干劲十足、业绩常红，像小飞侠一样有活力。老板和同事都很喜欢我。我妈说，如果我学好英文就无敌了。

很高兴可以试读这本书，它正符合我的需要，看起来蛮简单的，但是该有的都有，像是和客户打招呼、带客户出去玩，还有最重要的销售语言技巧，都可以学到。有了这本书，相信我很快就能成为真正的Top Sales。

Peter Pan | 27岁，汽车销售员

这本书是写给英文不好，但必须用英文做生意的朋友的。我和 Jenny 为了这本书，做了很多市场调查。首先是询问身边不会英文的亲朋好友，在工作中有哪些情况需要用到英文。

搜集各方资讯后，拟定初稿，请亲友团再次试读。没想到，他们觉得有些内容太难了，并不实用。他们一再强调，只要最基本的、可以救急的就行了，例如：和外国来的贵宾一起用餐时能聊什么，和外国人通电话该怎么说，怎么用英文杀价，如何处理老外的顾客投诉……于是，我们再次调整方向，锁定“与客户建立关系”“展现销售技巧”以及“让客户忘不了你”这三大主题，终于得到亲友团的肯定。谢谢所有参与试读并分享亲身经历的好朋友！

教英文这么多年，我始终觉得敢讲最重要。在这个国际化的时代，遇到外国人根本不算新鲜事。饭店服务生、餐厅老板、计程车司机，只要敢用英文和老外沟通，必能展现服务热忱、提高服务品质；公司职员或业务员，如果敢用英文和外国客户建立关系，进而顺利合作，升职加薪绝对没问题。无论你是哪种人，相信这本书都能帮得上忙，在你需要开口说英文时助你一臂之力。因为只要学会书中的这几句，基本沟通就没问题啦！

最后，和你分享一个小秘密，就是“听 MP3 练发音”。跟着外国老师一起大声读，模仿老师的发音。虽然你只会 1,200 句，可是每句都可以说得标准，对自己必定更有信心。没错，其实“自信”才是用英文做生意的成功秘诀。



Dr. Jason

2013.05

使用说明 / 2

推荐序 / 4

作者序 / 5

Chapter 1 | 建立关系，让客户喜欢你 Building Relationships



Unit 1 | 与客户聊天建立感情 Killing Time with Customers

状况 1 令人印象深刻的自我介绍 Impressive Self-Introduction / 10

状况 2 嘘寒问暖表示关心 Expressing Concern / 18

状况 3 多多赞美，让客户开心 Praising Customers / 26

状况 4 分析市场情报，赢得客户信任
Market Intelligence Analysis / 34

Unit 2 | 打电话的基本礼仪 Essential Telephone Etiquette

状况 5 接到老外的来电别紧张
Receiving a Call from a Foreigner / 42

状况 6 请对方留言，稍后回电 Leaving a Message / 50

状况 7 打电话给大客户要有礼貌 Calling to a VIP Customer / 58

状况 8 打错电话就要道歉 Misdialing a Number / 66

Unit 3 | 接待远道而来的贵宾 Receiving the Distinguished Guests

状况 9 预约见面其实很简单 Making an Appointment / 74

状况 10 到机场接机要注意细节 Picking up at the Airport / 82

状况 11 当个尽责的一日导游 A Dedicated One-Day Tour Guide / 90

状况 12 招待贵宾吃大餐 Treating Guests with a Big Meal / 98

状况 13 陪客户选购纪念品 Buying Souvenirs / 106



Chapter 2 |

展现销售技巧，让客户买单 Showing Sales Skills



Unit 1 | 营销高手就是这样介绍产品 Becoming a Marketing Expert

- 状况 14 靠功能取胜的务实营销 Functional Marketing / 116
- 状况 15 把对方捧上天的营销法 Pleasing Your Customers / 124
- 状况 16 让对方不买不行的营销法 Persuading Customers to Buy / 132
- 状况 17 虚张声势的营销法 The Bluff Marketing Methods / 140

Unit 2 | 价钱谈判有技巧 Price Negotiations

- 状况 18 杀价与还价，谈个好价格 Bargaining the Price / 148
- 状况 19 签合同要注意细节 Signing Contracts / 156
- 状况 20 确认订单和出货事宜
Confirmation of Order and Delivery Issues / 164
- 状况 21 确认付款事宜 Confirmation of Payment / 172

Chapter 3 |

维持良好关系，让客户忘不了你 Maintaining Relationships with Customers



Unit 1 | 妥善处理顾客投诉 Handling Customer Complaints

- 状况 22 投诉食物品质 Complaining about Food / 182
- 状况 23 要求退换货 Returns and Exchanges / 190
- 状况 24 投诉货物迟交 Complaining about Shipping Delays / 198
- 状况 25 要求产品维修 Product Maintenance / 206
- 状况 26 提出索赔与处理赔偿 Making/Settling a Claim / 214

Unit 2 | 让客户百分百满意 Keeping Your Customers 100-Percent Satisfied

- 状况 27 询问客户满意度 Asking for Customer Satisfaction / 222
- 状况 28 与客户保持联络 Keeping in Touch with Customers / 230
- 状况 29 逢年过节要送上祝福 Holiday Greetings / 238
- 状况 30 客户有喜别忘道贺 Congratulations / 246

Chapter 1

建立关系，让客户喜欢你

Building Relationships



I'm Michael's assistant. He is having a meeting right now. May I help you?

我是麦克的助理，他现在正在开会。
有什么可以帮你的？



在本章中，可以学会用英文和客户打招呼、打电话，以及接待客户的基本用语。



建立关系

Unit 1 | 与客户聊天建立感情 | Killing Time with Customers

状况1 | 令人印象深刻的自我介绍 Impressive Self-Introduction

状况2 | 基础问候表达关心 Expressing Concern

状况3 | 多多赞美，让客户开心 Praising Customers

状况4 | 分析市场情报，赢得客户信任 Market Intelligence Analysis

Unit 2 | 打电话的基本礼仪 | Essential Telephone Etiquette

状况5 | 接到名外的来电要紧张 Receiving a Call from a Foreigner

状况6 | 请对方留言，稍后回电 Leaving a Message

状况7 | 打电话给大客户要有礼貌 Calling to a VIP Customer

状况8 | 打错电话就要道歉 Misdialing a Number

Unit 3 | 接待远道而来的贵宾 | Receiving the Distinguished Guests

状况9 | 预约见面其实很简单 Making an Appointment

状况10 | 到机场接机要注意细节 Picking up at the Airport

状况11 | 当个尽责的一日导游 A Dedicated One-Day Tour Guide

状况12 | 招待贵宾吃大餐 Treating Guests with a Big Meal

状况13 | 陪客户选购纪念品 Buying Souvenirs

Unit 1 与客户聊天建立感情

状况 1 | 令人印象深刻的自我介绍

Impressive Self-Introduction



Situation

1

我用这几句英文自我介绍

Impressive Self-Introduction

Conversation

不论做什么生意，靠这几句英文畅行无阻！



01-01

01

Welcome to Arthur's **stall**! You can find everything here at a reasonable price.

□□□

欢迎来到亚瑟的摊位，这里的商品种类齐全，价格优惠。



stall表示“摊位、高脚”。

02

I'm your old friend Albert, who sells clothes on the **roadside**.

□□□

我是你的老朋友，摆地摊卖衣服的亚伯特。



roadside表示“路边、路旁”。

03

Old John is back! Come and have some **delicious** stinky tofu.

□□□

老约翰回来了！过来尝尝美味的臭豆腐。



delicious表示“美味的、可口的”。

04

I'm Daisy, the owner of this **sugar-coated** haws stall.

□□□

我是黛西，这个糖葫芦摊位的老板。



sugar-coated表示“裹糖的”。

05

I'm the **boss** of this restaurant. My name is Andy.

□□□

我是这家餐厅的老板，我叫安迪。



boss表示“老板”。

06

Thank you for **choosing** Allen's restaurant. Enjoy your meal!

□□□

感谢你选择艾伦的餐馆，祝你用餐愉快！



choose表示“选择、决定”。

07

Kevin is here to serve you. What would you like to order?

□□□

凯文在此为你服务，你想点什么菜？

08

I'm Eden. Welcome to our restaurant.

我是伊登，欢迎来我们餐厅用餐。

My name is Andy.

09

I'm your driver for today. Where would you like to go?

我今天是你的司机，你想去哪里？

10

I'm a **taxi driver**. Frank is my name.

我是一个计程车司机，我叫法兰克。

* taxi driver表示“计程车司机”，bus driver则是“公车司机”。



11 I'd like to **introduce** myself to you.
我想向你介绍一下我自己。

 **introduce** 表示“介绍”。

12 **Do you mind** if I tell you something about myself?
你介意我介绍一下自己吗?

★ Do you mind... 表示“介意”，表示“你介意一下吗”。

13 Welcome to the Beauty **Shop**. Dora is here to help you.
欢迎光临美丽商店，朵拉在此为你服务。

 **shop** 表示“商店”。

14 Joyce **is willing to** help you find the right shoes.
乔伊丝乐意帮助你找到合适的鞋子。

★ be willing to... 表示“愿意、乐意”。

15 With Grace's help, you can find the most **energy-efficient** air conditioner.
葛瑞丝可以帮助你找到最节能的空调。

 **energy-efficient** 表示“节能的、节约能源的”。

16 Hello! I'm Alice. We have new arrivals today.
哈啰！我是艾莉丝，我们今天有新品上市。

17 Tony is me. Enjoy your time shopping here!
我是托尼，祝你购物愉快！

18 How do you do? I'm Andy.
你好吗？我是安迪。



19 I'm Jack. My job is to **take care of** this big shopping mall.
我是杰克，我的工作负责经营好这间大型购物中心。

★ take care of... 表示“负责、照料”。

20 Nice to **meet** you all here in my mart. Judy is my name.
很高兴在我的卖场里面见到你们，我是茱蒂。

 **meet** 表示“见面、遇到”。

21

Hi, dear. It's my **great honor** to help you. I'm Helen.
嗨，亲爱的。很荣幸能为你服务，我是海伦。

★ great honor 荣幸 “莫大的荣誉、殊荣”

22

Good morning! Welcome to Lilian's **online store**.
早安！欢迎光临莉莉安的网络商店。

★ online store 网店 “网络店铺”

23

What do you **prefer** to buy in George's shop?
你想在乔治的店买些什么呢？

★ prefer 更喜欢 “偏爱、倾向”

24

Hi, I'm Helen. Our shop will do our best to **meet your needs**.
嗨，我是海伦。我们的店会尽力满足你的需求。

★ meet one's needs 满足某人的需求 “满足、符合”

25

Beauty comes from **within**! This is Tina from Beauty Shop.
美丽来自内心！我是美丽商店的蒂娜。

★ within 在……之内 “内部、里面”

26

Paul's coffee, good **to the last drop**.
保罗咖啡，滴滴浓香，让你意犹未尽。

★ to the last drop 滴到最后一滴 “一滴不剩”

27

Hello, I'm **customer representative** Joan. I'm very glad to serve you.
你好，我是客户服务代表琼安。很高兴为你服务。

★ customer representative 客户代表 “客户服务代表”

28

My name is Amy. **How** may I help you?
我叫艾米。请问有什么可以帮助你？

★ how 如何 “怎样、怎么”

29

Allow me to introduce myself. I am Kelly from Kaohsiung.
请容我自我介绍。我是凯莉，来自高雄。

30

I'm sorry. I didn't **catch** your name.
我很抱歉，我没听清楚你的名字。

★ catch 抓住 “理解、听懂”

Welcome to Paul's café.

