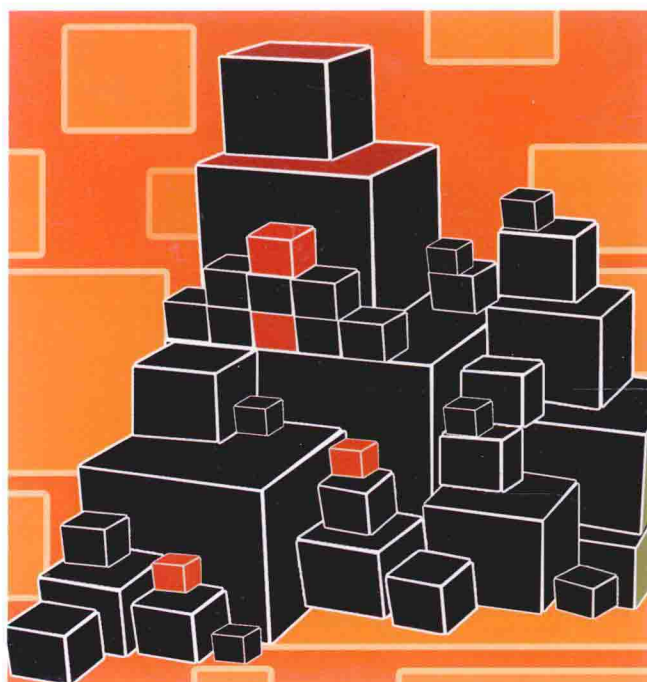




全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材



English Listening &
Speaking in Business

商务英语听说

主 编 童成寿
企业顾问 黄小宁



对外经济贸易大学出版社
University of International Business and Economics Press



全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材

商务英语听说

English Listening & Speaking in Business

主 编 童成寿

企业顾问 黄小宁

语言顾问 Thomas

对外经济贸易大学出版社

中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

商务英语听说 / 童成寿主编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2014

全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材
ISBN 978-7-5663-1035-4

I. ①商… II. ①童… III. ①商务-英语-听说教学-高等学校-教材 IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 101923 号

© 2014 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

商务英语听说
English Listening & Speaking in Business

童成寿 主编

责任编辑: 胡小平 孙少红

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

北京市山华苑印刷有限责任公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm×260mm 15.75 印张 363 千字

2014 年 9 月北京第 1 版 2014 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5663-1035-4

印数: 0 001-3 000 册 定价: 35.00 元 (含光盘)

出版说明

教育部[2006]16号文中提出：“要积极推行与生产劳动和社会实践相结合的学习模式，把工学结合作为高等职业教育人才培养模式改革的重要切入点，带动专业调整与建设，引导课程设置、教学内容和教学方法改革。”与之相对应的课程开发方式和课程内容的改革模式是“与行业企业共同开发紧密结合生产实际的实训教材，并确保优质教材进课堂”。“全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材”正是对外经济贸易大学出版社在高等职业教育课程建设领域的最新研究成果。

本系列教材适用于全国高职高专院校英语专业的商务/应用/外贸/旅游等英语方向以及国际贸易、国际商务或财经类专业的学生，同时适用于全国各高等院校应用型本科英语专业的商务英语方向和国际贸易、国际经济、国际商务及国际工商管理等商科专业的学生。

本系列教材主要呈现以下特点：

1. 体现“基于工作过程”

在我国高等职业教育新一轮课程改革中，我们学习、引进并发展了德国职业教育的一种新的课程模式——基于工作过程的课程模式，指“为完成一件工作任务并获得工作成果而进行的一个完整的工作程序”建立起来的课程体系。

2. 突出“校企合作”

课程体系的“校企合作”以教师和企业人员参与为主体，是“校企合作，工学结合”的人才培养模式发展的必然产物，旨在提高学生的综合能力，尤其是实践能力和就业能力，实现学校教学与工作实践的零距离。

“全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材”的课程方案与传统的课程方案相比，打破了高等职业教育学科系统化的课程体系，在分析典型职业活动工作过程的前提下，按照工作过程中的需要来设计课程，以突出工作过程在课程框架中的主线地位，整合优化了理论知识与实践活动。教材编写过程中，教师结合自身的教学实践、调研论证和外贸专家对工作岗位的实际要求来安排课程结构和内容，形成了具有特色的基于工作过程的校企合作系列教材体系。

本套教材涵盖三大模块：语言技能类、专业英语类、专业知识类。作者都是本专业的“双师型”教师，不仅具有丰富的语言教学经验，而且具备企业第一线的工作经历，主持或参与过多项国家或省市级相关科研项目，这为本套教材的编写质量提供了有力的保证。

语言技能类

商务英语听说
实用商务英语口语教程
国际商务英语口语实训
致用商务英语阅读（上）
致用商务英语阅读（下）
外贸函电与单证实训教程

商务英语函电
旅游英语写作实训教程
商务翻译实务
商务英语口语译
经贸英语口语译实训教程
英语语法实训教程

专业英语类

外贸交际英语
会展实务英语
酒店实务英语
商务礼仪实务英语
外事接待实务英语

中英文酒店服务实训教程
旅游英语口语
旅游实务英语
中英文导游实训教程

专业知识类

外贸跟单实务
外贸单证实务
进出口报关实务
报检实务
国际市场营销实务
涉外企业管理实务
生产物流运作实务

集装箱运输实务
国际贸易实务（双语版）
国际货运代理实务
国际商务单证实务
跨文化交际技巧——如何与西方人交往
商务英语谈判

值得注意的是，本系列教材不是封闭的，它将随着教学模式和课程设置的变化，不断推出新的内容，以丰富整个体系。

同时，本套教材均配有辅导用书（练习册）或 PPT 课件等立体化教学资源，供教师教学参考（下载网址：<http://www.uibep.com>）。

对外经济贸易大学出版社

2014 年 1 月

前 言

为贯彻落实国家教育部教高〔2006〕114 号和教高〔2006〕16 号文件精神,根据当前高等职业教育教学实际,结合当前社会经济发展趋势对商务英语人才培养提出的更高要求,在通过多年教学实践和广泛调研论证、结合外贸行业专家对工作岗位的实际要求的基础上,我们编写了“基于工作过程”的《商务英语听说》。本书的编写理念是:按照工作过程中活动与知识的关系来设计课程,突出工作过程在课程框架中的主线地位,按照工作过程的需要来选择知识,以工作任务为中心整合理论与实践。

《商务英语听说》打破了传统的教材编写理念,以培养职业能力为核心,以工作实践为主线,以工作过程(项目)为导向,重新序化课程内容,同时采用案例、项目、任务驱动等模式进行编写,突出和优化了实训课程结构和内容的实用性和实践性,接近真实岗位和工作需要,实现理论与实践一体化,从而缩短了学校模拟实训与外贸实际工作过程之间的距离。

本书各个模块的内容设置如下:

(1) 工作情景(Working Situation)。工作情景的设计旨在实现教学过程与工作过程的紧密融合,促进职业能力的形成。

(2) 学习目标(Learning Goal)。模块教学目标,使教师和学生了解该模块的教学任务,从而更好地完成模块教学目标,达到教学要求。

(3) 流程图(Diagram)。项目流程图,让学生随时能直观地了解完成该项目的具体流程。

(4) 任务(Task)。每个模块都根据各自的特点和需要设 1~3 个工作任务,每个任务的内容包括:

知识准备(Preparation)。知识准备分为相关知识(Relevant Knowledge)介绍和实用表达(Practical Expressions)两部分。主要介绍完成该任务所需的业务知识、基本术语和实用的句型、表达方式等。

知识输入(Input)。知识输入部分为学生设计了一段相关业务知识的介绍以及两段模拟真实工作情境的对话,将它们一起作为听力训练材料,材料的着眼点放在业务知识上而不是语言知识上。

知识输出(Output)。知识输出部分遵循循序渐进的原则设计练习,采用讨论、角色扮演、项目、案例、任务等方法,设置仿真工作情境,让学生运用所学知识和技能解决实际工作任务,达到交流、沟通和磋商的水平。该练习旨在培养学生工作过程中处理问题、灵活运用技能技巧和团队协作的能力,并扩大学生的知识面。

(5) 自我评价(Self-assessment)。自我评价包括检查表(Checklist)和学生自我总结两部分,目的是帮助学生对本模块所要掌握的内容进行全面梳理。

本书具有如下特色:

(1) 编写理念新。以工作过程为导向,以工作任务为主线,按照工作过程来设计每个模块,所有模块构成一个完整的工作过程。按照工作过程的需要来选择知识,以工作任务为中心整合理论与实践。

(2) 选材时代性强。贴近时代前沿,根据国际商务活动以及相关政策的最新发展变化,本着“实用、必须、够用”的原则,参考国内外最新的教研成果和近几年出版的相关教材,选取近几年国内外商务活动实践的文本和案例,科学整合商务口语交际、国际贸易、商务单证、电子商务相关学科内容,使教学内容更贴近于国际贸易活动的实际,具有鲜明的时代性。

(3) 以学生为主体。按照“资讯、计划、决策、实施、检查、评估”6个步骤设计教学过程,让学生通过“独立地获取信息、独立地制订计划、独立地做出决策、独立地实施计划、独立地进行检查、独立地评估过程与结果”,在自己“动手”的实践中,掌握职业技能、习得专业知识,确保以学生为中心,又不否定教师组织者、咨询者、引导者的地位。

(4) 理论、实践一体化。以培养职业能力为核心,以工作实践为主线,以工作过程(项目)为导向,采用案例、项目、任务驱动等模式进行编写,突出和优化了实训课程结构和内容的实用性和实践性,接近真实岗位和工作需要,实现理论与实践一体化,缩短了学校模拟实训与外贸实际工作过程之间的距离。

(5) 教学模式、手段现代化。在教材中体现现代化和立体化的教学模式和手段。充分利用多媒体和网络技术,采用新的教学模式来改进和充实传统的课堂教学模式,设计生动形象的情境,把人和环境紧密结合起来,把英语听说技能与商务操作技能有机整合起来,不断给学生提供实践的机会,从而提高学习效率。

(6) 练习丰富实用。练习设计注重实用性与实效性,具有很强的针对性和关联性。以实际工作内容为素材,以实训和能力拓展为主,针对单元内容设计具有针对性的练习、项目、工作任务和案例等,使学生真正能够“学一点、练一点、会一点、用一点”,“学用结合、为用而学”,学习时有兴趣,学习后有成就感,循序渐进地提高商务英语听说技能和工作过程中解决问题的能力。

(7) 配套齐全。立体化教材,配有教学课件和辅导用书,便于教师备课、授课和学生课外自主学习,大大减少教师的工作量。

(8) 教材适用性广。组织编写前通过多年教学实践和广泛调研论证,组织编写过程中结合外贸行业专家对工作岗位的实际要求,注重不同学校不同专业的教学要求,充分考虑高职学生的英语基础和程度,语言简洁流畅,通俗易懂,最大限度地使教材与学生的基础相适应,与实际需要相吻合,缩小教材与教学实际的差距。不仅适用于商务英语专业的学生,对国际贸易专业,其他商务外语如商务日语、商务韩语、商务泰国语、商务越南语等小语种专业的学生也能适用。

全书共4大模块12个项目,具体编排如下。

模块一:商务接待(接机、食宿安排、日程安排);模块二:产品推介(参观厂家、产品介绍);模块三:贸易磋商(询盘和发盘、价格磋商、付款条件、包装、装运与保险、



签订合同)；模块四：合同履行与纠纷解决（信用的开立与修改、投诉、索赔与解决）。

本教材由童成寿担任主编并负责各章编写。

本教材在编写过程中参考了大量国内外有关资料，得到了许多学界前辈、企业一线专家、同行及外籍教师的热心帮助和指导。从事外贸一线工作近 30 年的资深企业家、福州顺枫工艺品有限公司黄小宁总经理担任本书的企业顾问。在百忙之中，黄总对全书的框架和内容进行了审核和修改。福建对外经济贸易职业技术学院外国文教专家 Thomas 对全书的语言进行了审定。对他们的付出和努力表示衷心感谢！

本教材在编写和出版过程中，得到了对外经济贸易大学出版社谭利彬编辑的大力帮助和支持，在此深表感谢！

由于编者水平所限，书中如有不足之处敬请使用本书的师生与读者批评指正，以便修订时改进。如读者在使用本书的过程中有其他意见或建议，恳请向编者（tcs1219@126.com）踊跃提出宝贵意见。

编 者

2014 年 6 月

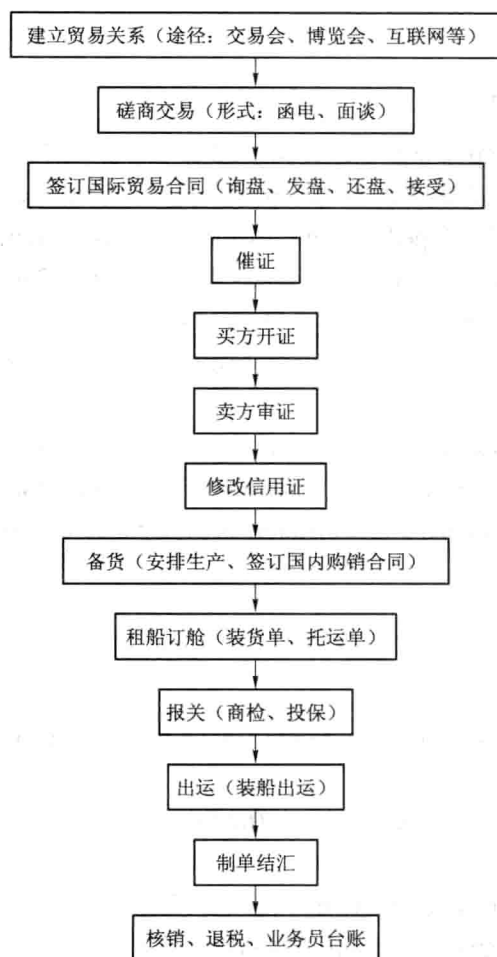
Contents

Flow Chart of Export	1
Brief Introduction to Characters and Companies	2
Module 1 Commercial Reception	3
Project 1 Meeting Foreign Guests at the Airport	5
Task Getting the information about flight and reception	6
Project 2 Accommodation Arrangement	13
Task How to arrange hotel accommodation	14
Project 3 Agenda	21
Task 1 Making and changing conference agendas	22
Task 2 Making and changing travel itineraries	26
Module 2 Products Promotion	33
Project 4 Visiting a Company	35
Task 1 Introducing a company	36
Task 2 Visiting the plant	43
Project 5 Products Presentation	51
Task 1 Getting the information about products	52
Task 2 Making a short products presentation	58
Module 3 Business Negotiation	65
Project 6 Inquiry and Offer	67
Task 1 Getting the correct expressions in inquiry	68
Task 2 Getting the correct expressions of offer	73
Project 7 Price Negotiation	81
Task Getting the correct expressions and processing the information in negotiating the price	82
Project 8 International Settlement	89
Task 1 Inquiring, getting and dealing with the information in negotiating the terms of payment	91
Task 2 Getting and dealing with the information about currency and exchange rate	99
Project 9 Packing, Shipment and Insurance	107
Task 1 Deciding the packing forms	109
Task 2 Deciding the shipping terms	116

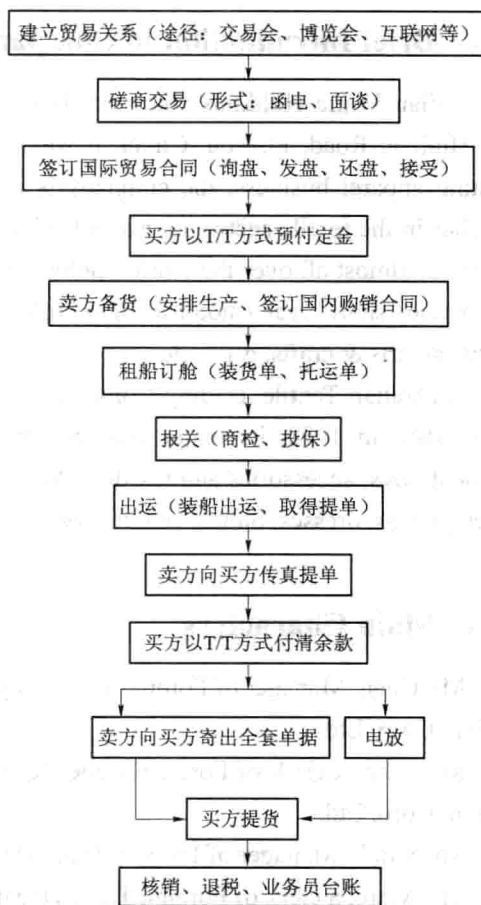
Task 3	Deciding the insurance terms	124
Project 10	Signing a Contract	131
Task 1	Discussing the details of the contract	132
Task 2	Learning how to negotiate changes before signing	137
Module 4	Contract Execution and Dispute Settlement	147
Project 11	Letter of Credit	149
Task 1	Getting and dealing with the information in opening an L/C	150
Task 2	Amending the L/C	156
Project 12	Complaints, Claims and Settlement	165
Task	Getting and dealing with the correct information about complaints, claims, and the settlement of claims	166
Appendix	Tape Scripts and Key for Reference	175
References		238

Flow Chart of Export

信用证的海运出口业务流程图



T/T付款的海运出口业务流程图



Brief Introduction to Characters and Companies



Brief Introduction to Companies

Fujian Minfa Holdings Garments Imp. & Exp. Corp. Ltd. is located at Minfa Building, 168 Hudong Road, Fuzhou, China. It was founded in Oct. 1988; specializing in woven and knitting apparel business, the company is now developed to a professional Chinese leading supplier in the textile sector. Its major business covers Europe, Australia, USA, Africa, South America, almost all over the world, including men and women's garments such as riding wear, underwear, sport wear (motor-cycling, fishing, ski), children's wear, knitwear, bag & cases, footwear, arts & crafts, gifts, etc..

Australian Textile Trading Company is located at 320 Edward Street, Sydney, Australia. Established in 1988, its major business mainly covers Asia, especially China, concerning garment, toys, accessories and textile field; the garments are swim short, leisure pants, walking short, jackets, dresses, blouse and underwear etc..



Main Characters

Mr. Chen, Manager of Foreign Trade Department of Fujian Minfa Holdings Garments Imp. & Exp. Corp. Ltd.

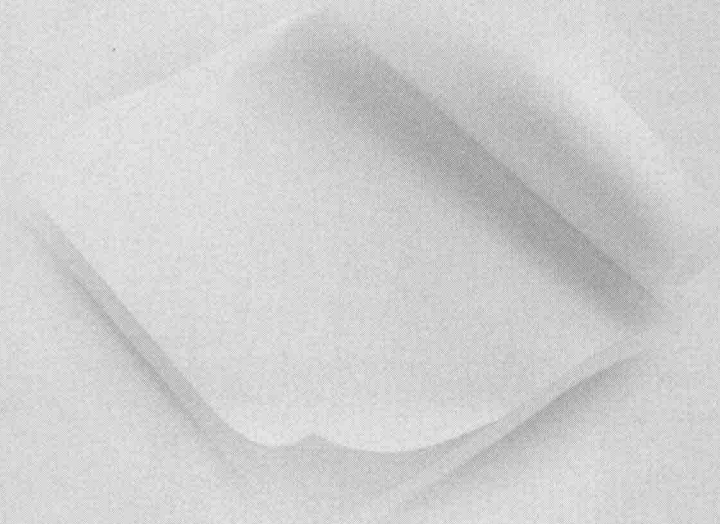
Miss Lin, a clerk of Foreign Trade Department of Fujian Minfa Holdings Garments Imp. & Exp. Corp. Ltd.

Mr. Smith, Manager of Foreign Trade Department of Australian Textile Trading Company

Ms. More, a clerk of Foreign Trade Department of Australian Textile Trading Company

Module 1

Commercial Reception



Project

Meeting Foreign Guests at the Airport



Working Situation

Suppose you (Miss Lin) are a clerk from the Foreign Trade Department of Fujian Minfa Holdings Garments Imp.& Exp. Corp. Ltd. (Minfa Building, 168 Hudong Road, Fuzhou). One of your clients, Ms. More from Australian Textile Trading Company (320 Edward Street, Sydney, Australia) , is to visit your company. Tomorrow, you're going to meet Ms. More at the airport.



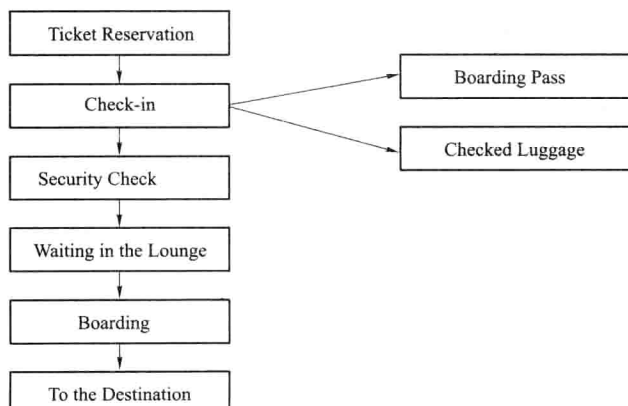
Learning Goal

1. To get the information about flight.
2. To get and deal with the information about reception.



Diagram

Diagram of Business Trip



Task Getting the information about flight and reception



Preparation

Relevant Knowledge

一、乘客登机流程

(一) 办理登机手续

到达机场后，到出发大厅指定的服务台凭客票及本人有效身份证件按时办理乘机行李托运手续，领取登机牌。飞机离站前 30 分钟停止办理乘机手续。办理登机手续需要了解的事项：登机牌上一般注明了您的个人姓名、航班号、登机口、航班登机、起飞时间、分配给你的座位号等资料。请保管好您的登机牌，勿自行撕下登机联，它是您最后登机的唯一凭证。

(二) 安全检查

购买了机场建设费和办理了登机手续后，可以通过安全检查通道。这里主要是查验旅客的身份证件、机票，对个人及随身携带的行李进行检查，确保安全。安检人员有权拒绝旅客携带过多行李登机，也可以因为安全考虑而拒绝旅客登机。因此，旅客需要尽量配合安检人员工作，以免产生不必要的麻烦。

(三) 候机

通过安检通道后，旅客可以进入候机室等候登机。前往登机牌上标明的指定候机位置，等待登机。

(四) 登机

登机时间到后，旅客可以排队登机。登机时只检查旅客的登机牌，工作人员将确认旅客的登机牌已加盖安检章，并正确乘坐航班。同时注意所乘航班的登机时间和起飞时间，登机时间一般比起飞时间提前 25 分钟，起飞时间一过，登机资格将被取消。

二、商务接机标准

(一) 出发前准备

1. 依据来宾搭乘的飞机班次，预先电询航空公司该班飞机是否准时或延迟，乘客名单中是否包括该位贵宾，他是否已坐上此班飞机等事项；
2. 了解客人姓名、性别、头衔及联系方式等信息；
3. 检查接机车况及接机人员的仪容仪表；
4. 配备好相关物品：行李牌、接机牌等；
5. 掌握前往机场的时间，务必要在飞机抵达前先到达机场。



(二) 机场等候

1. 飞机抵达后, 站在旅客出口处, 手举接机牌和客人姓名等待确认;
2. 航班抵达时联系司机将车子停到指定位置;
3. 举牌迎候: 牌子位置掌握在 1.3 米的高度左右;
4. 见到客人, 确认客人并礼貌问候同时介绍自己;
5. 引导客人前往停车地点。

(三) 乘车返回

1. 将司机介绍给客人;
2. 为客人开车门, 放好行李;
3. 为客人提供矿泉水(果汁、清茶)等欢迎茶点;
4. 寒暄: 如旅途情况、路上风景及行车时长;
5. 送客人到房间。



Practical Expressions

I. Common Terms

1. ticket reservation 预定机票
2. ticket confirm 机票确认
3. fare 费用
4. departure 启程; 离开
5. check-in 登机手续办理
6. boarding pass (card) 登机牌
7. luggage tag 行李牌
8. airport terminal 机场候机楼
9. passport control immigration 护照检查处
10. goods to declare 报关物品
11. gate; departure gate 登机口
12. boarding 登机
13. departure lounge 候机室
14. FLT No. (flight number) 航班号
15. name of passenger 旅客姓名
16. flight No. 航班号
17. from 起点城市
18. to 前往城市
19. date 起飞日期
20. plane No. 机号
21. time 起飞时间