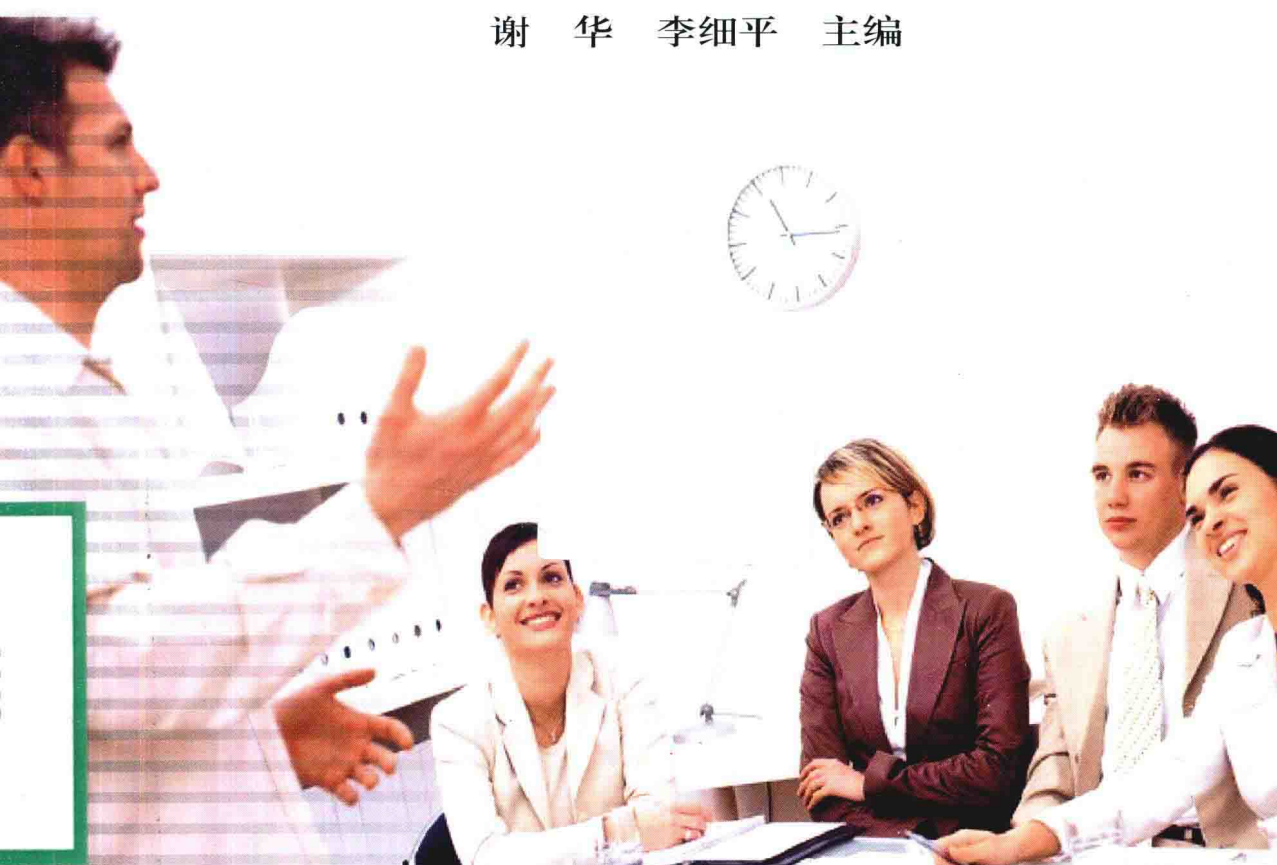


商务英语口语

900句

谢 华 李细平 主编



湖南大学出版社

商务英语口语 900 句

主 编:谢 华 李细平
副 主 编:谢亚军 陈 灿
 毛帆陵 袁 谦
参编人员:陈一莎 李小妹
 石 蕊 杨 央
 刘英蕓

湖南大学出版社

内 容 简 介

包括商务联络、市场营销、商务磋商、贸易合作、客户关系、项目谈判六个部分,涉及范围小到电话沟通,大到项目洽谈,共32个主题32组对话,组成900句原生态的商务场景对话。每个话题都有背景知识导入、情景对话介绍和词汇注解。

图书在版编目(CIP)数据

商务英语口语 900 句/谢华,李细平主编. —长沙:湖南大学出版社, 2013.5

ISBN 978 - 7 - 5667 - 0331 - 6

I. ①商… II. ①谢… ②李… III. ①商务—英语—口语—高等职业教育—教材 IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 100215 号

商务英语口语 900 句

SHANGWU YINGYU KOUYU 900 JU

作 者: 谢 华 李细平 主编

责任编辑: 王桂贞 责任校对: 全 健 责任印制: 陈 燕

特约编辑: 王湘平 吕春香

印 装: 长沙瑞和印务有限公司

开 本: 787×1092 16 开 印张: 9.5 字数: 220 千

版 次: 2013 年 9 月第 1 版 印次: 2013 年 9 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5667 - 0331 - 6/H · 176

定 价: 28.00 元

出 版 人: 雷 鸣

出版发行: 湖南大学出版社

社 址: 湖南·长沙·岳麓山 邮 编: 410082

电 话: 0731 - 88822559(发行部), 88821594(编辑室), 88821006(出版部)

传 真: 0731 - 88649312(发行部), 88822264(总编室)

网 址: <http://www.hnupress.com>

电子邮箱: wanguia@126.com

版权所有, 盗版必究

湖南大学版图书凡有印装差错, 请与发行部联系

《商务英语口语 900 句》编委会

主 任:屈孝初

副 主 任:唐 瑾 魏 敏 王 瑾(企业专家)

编 委:彭铁光 李细平 刘家洲

主 编:谢 华 湖南外贸职业学院

李细平 湖南外贸职业学院

副 主 编:谢亚军 湖南商学院

陈 灿 湖南农业大学东方科技学院

毛帆陵 湖南外贸职业学院

袁 谦 湖南外贸职业学院

参编人员:陈一莎 湖南外贸职业学院

李小妹 湖南外贸职业学院

何佩蓉 湖南外贸职业学院

石 蕊 湖南工程学院

杨 央 湖南农业大学东方科技学院

刘英蕓 大连民族学院

前 言

随着世界经济的迅速发展，对外经济贸易业务日趋频繁，国际商务交流越发紧密，日益发展的外向型经济迫切需要既具有较强的英语交际能力，又熟悉国际贸易及商务知识的高端技能型人才，掌握实用的商务英语口语知识，可以有效应对国际商务沟通中遇到的问题。《商务英语口语 900 句》一书本着“学以致用”的原则，旨在帮助学习者快速适应多话题、深层次的商务英语口语交流。

本书按照商务联络、市场营销、商务磋商、贸易合作、客户关系和项目谈判六个不同场景选编了 32 个单元话题，引领商务营销、沟通、磋商等各种场景，语言地道鲜活。本书作为商务英语口语学习教材，便于学习者集中安排学习时间，逐一掌握每个商务场景中的常用语。同时，本书六个场景又独成体系，便于繁忙的商务人士灵活安排学习时间，任意挑选场景进行学习。

本书精选的 900 个常用的商务英语口语句子，汇聚各种地道表达，创建原生态的商务场景对话语料库，供学习者反复操练。

在本书编写过程中，编者参阅了国内外诸多专家、学者的研究成果和大量文献资料以及网络资源，由于篇幅限制，未能在参考文献中一一列出，在此谨表谢意！

由于编者水平有限，书中疏漏与错误在所难免，恳请广大专家、师生和读者朋友批评指正。

编 者
2013 年 8 月于长沙

目 次

Chapter 1	商务联络	Business Contact		(1)
Unit 1	电话沟通	Making Phone Calls		(1)
Unit 2	出行安排	Business Trip Arrangement		(5)
Unit 3	来访接待	Visiting and Reception		(9)
Unit 4	宴会安排	Banquet Arrangement		(14)
Unit 5	预约安排	Making Appointments		(18)
Unit 6	会议安排	Meeting Arrangement		(22)
Unit 7	招聘面试	Recruitment and Interview		(27)
Chapter 2	市场营销	Marketing		(32)
Unit 1	企业展示	Enterprise Show		(32)
Unit 2	广告宣传	Advertising Campaign		(36)
Unit 3	市场调查	Market Research		(40)
Unit 4	新品发布	New Product Launching		(44)
Unit 5	产品展销	Production Exhibition		(48)
Chapter 3	商务磋商	Business Negotiation		(52)
Unit 1	建立业务关系	Establishing Business Relations		(52)
Unit 2	讨价还价	Offer and Counter-offer		(57)
Unit 3	订货接单	Ordering and Accepting		(62)
Unit 4	合约洽谈	Contract Negotiation		(66)
Chapter 4	贸易合作	Trade Cooperation		(71)
Unit 1	支付方式	Payment		(71)
Unit 2	保险事宜	Insurance		(76)
Unit 3	包装细节	Packing		(81)
Unit 4	运输事宜	Shipment		(86)
Chapter 5	客户关系	Customer Relationship		(91)
Unit 1	诉诸仲裁	Arbitration		(91)

Unit 2	产品索赔	Claims		(95)
Unit 3	处理投诉	Complaint Settlement		(100)
Unit 4	解决冲突	Conflict Resolution		(104)
Chapter 6	项目谈判	Project Negotiation		(107)
Unit 1	注册商标	Registered Trademark		(107)
Unit 2	技术转让	Technology Transfer		(113)
Unit 3	招标投标	Tendering and Bidding		(117)
Unit 4	合资经营	Joint Venture		(121)
Unit 5	补偿贸易	Compensation Trade		(126)
Unit 6	加工业务	Processing Business		(130)
Unit 7	信贷融资	Credit Financing		(134)
Unit 8	商务代理	Business Representation		(138)
参考文献.....				(142)

Chapter 1

商务联络 Business Contact

Unit 1 电话沟通 Making Phone Calls

★ 背景知识

现代社会,电话已成为人们沟通信息的主要工具。通过打电话(making phone calls),人们可以实现许多不同的目的:找工作、邀请客人、询问产品、订购货物、解释原因、征求意见等等。

电话是企业和个人形象的重要窗口,接打电话时一定要表现出良好的礼仪风貌。

打电话时应该注意以下几点:

1. 选择适当的时间。一般的公务电话最好避开临近下班的时间,且应尽量打到对方公司。

2. 首先通报自己的姓名、身份。必要时,应询问对方是否方便接听,在对方方便的情况下再开始交谈。

3. 电话用语应文明礼貌,通话内容要简明扼要。

4. 通话完毕时应道“再见”,然后轻轻放下电话。

接电话时也应该注意以下几点:

1. 电话铃一响,应尽快去接,拿起电话要先自报“家门”。

2. 接电话时,对对方的谈话可做必要的重复,重要的内容应简明扼要地记录下来,如时间、地点、需解决的问题等。

3. 电话交谈完毕时,应尽量让对方结束对话;若需自己来结束,应解释清楚或做出道歉。

★ 情景对话

汇众公司的肖恩接到了金伯利先生办公室的安杰娅的电话。在电话中,安杰娅提到了对汇众公司的组合咖啡桌样品很满意,肖恩于是询问对方能否订货。安杰娅提出订 1000 套并希望按能按月结账。

Sean: Hello, Hui Zhong Company. Sean speaking.
Andrea: Hi, Sean. It's me, Andrea in Mr. Kingsbury's office.
Sean: Oh, hi, Andrea, it's nice to hear from you. How are you?
Andrea: Fine. Thank you. We've just received your sample of the new assembly coffee table and are quite satisfied with it.
Sean: Oh, it's very kind of you to say so. Can we expect an order from you?
Andrea: Yes, that's why I am making the call. I'm placing an order for 1000 sets. Can you make the delivery before the end of this month?
Sean: Thank you for the order. We have the tables in stock. There will be no trouble at all for us to deliver them within this month.
Andrea: Good. Can we settle the account by monthly statement, as usual?
Sean: OK, by the way, do you know Mr. John Smith?
Andrea: Kaile Company's manager?
Sean: Yes, can you introduce me to him? I heard that recently he wanted to decorate his company.
Andrea: OK, I will call you later.
Sean: Ok. Bye.

★ 对话译文

肖恩：你好，这里是汇众公司，我是肖恩。
安杰娅：你好，肖恩，我是金伯利先生办公室的安杰娅。
肖恩：噢，你好，安杰娅，听到你的声音很高兴。你怎么样？
安杰娅：很好，谢谢，我们刚收到你的组合咖啡桌样品，感到满意。
肖恩：谢谢你这么说。你能订货吗？
安杰娅：我正是为此打电话的。我要订 1000 套。你月末能交货吗？
肖恩：谢谢你的订单。我们库存有现货。这个月交货没问题。
安杰娅：太好了，我们这次能否如往常一样按月结账？
肖恩：好的，顺便问一下，你认识约翰·史密斯先生吗？
安杰娅：凯勒公司的总经理？
肖恩：嗯，你能介绍我们认识吗？我听说他最近想装修公司。
安杰娅：好的，我过会儿给你打电话。
肖恩：好，再见。

★ 常用句型

打电话，接电话

1. Hello, this is Richard speaking.
喂，我是理查德。
2. May I ask you who you are calling for?

请问您找谁?

3. May I speak to the general manager?

我想和总经理通电话,可以吗?

4. Hold on. He's coming.

稍等,他就来。

5. Let me get him for you.

我给你叫他去。

6. Please feel free to call me.

您随时都可以给我打电话。

7. I've been trying to reach you for the last 3 days.

我这几天一直在找你。

8. Can you please connect me with the import department?

请帮我接进口部好吗?

分机,占线

9. I'm on extension 8567.

我的分机号是 8567。

10. The line is busy all the time.

电话一直占线。

转接、留言

11. Would you like me to have him call you back?

要让他给您回电话吗?

12. Just a moment. I will transfer you.

请稍候,我帮你转接。

13. Would you like to leave a message?

你要留个口信吗?

14. Let me repeat your message to see if I've got it all.

我重复一下你的留言看看是不是这样。

回电话

15. This is Misha returning your call.

这是米莎在回复您的来电。

16. I was unable to get to my phone when you called earlier.

您之前来电话的时候我没能接到。

17. Ms. Susan, you tried to reach me earlier?

苏珊女士,你之前给我打电话了是吗?

电话故障

18. I'm sorry, we seem to have a bad connection.

抱歉,好像我们的电话信号不好。

19. The phone is out of order.

电话坏了。

电话预约与确认

20. I'd like to make an appointment with your Finance Manager.

我想预约和你们的财务部经理见面。

21. When will it be convenient for you?

你什么时候方便呢?

22. Can we fix the meeting at 10 o'clock on Friday morning?

我们约在周五上午 10 点开会可以吗?

咨询

23. It's urgent. Could I have her mobile phone number? I need to get in contact with him right now.

我有急事,可不可以告诉我她的手机号码? 我要马上跟他联络。

24. We will consider it seriously and give him a satisfactory answer as soon as possible.

我们会认真考虑并尽快给他一个满意的答复。

25. I'm coming to Guangzhou on the 7th and I'd like to call in to discuss the project plan.

我打算 7 号去广州,顺便拜访您并讨论一下项目方案。

26. I'm calling in regards to our meeting next Tuesday.

我想问一下有关下周二我们见面的事。

结束电话

27. I wish we could talk longer, but I have kept my visitor waiting.

我希望我们能多谈一会儿,但我已经让来客久等了。

★ 词汇注解

assembly *n.* 集合, 组装

available *adj.* 可得到的

confirm *v.* 确认

decorate *v.* 装饰, 装潢

delivery *n.* 投递, 递送

extension *n.* 电话分机

emergency *n.* 紧急情况

order *n.* 订单

set *n.* (一)套

sample *n.* 样品, 样本

transfer *v.* 转接

urgent *a.* 急迫的, 紧要的

be satisfied with 对……满意

call back 回电

hold on 稍等

in case 万一

in regards to 有关

leave a message 留言

monthly statement 按月结账

settle the account 付款, 结清账款

Unit 2 出行安排 Business Trip Arrangement

★ 背景知识

出行或出差(business trip)想必是很多职场人的家常便饭。由于工作需要,他们经常乘飞机到各地出差,成了名副其实的“空中飞人”。



在出行或出差之前,我们需要做好如下准备工作,以便保证出行顺畅:

1. 先与对方的秘书联系,把活动的时间和地点约好,在与对方联系的同时,也可以通过其他的渠道,如自己的子公司或者政府主管旅游观光的部门等,了解一下对方所在地的环境、气候和交通等方面的情况。
2. 做好预订宾馆、机票,确认航班,安排接机见面和登记入住等准备事项。
3. 如果与对方是初次接触,那么,在什么地方接站、什么时候登门拜访对方等细节问题都要事先考虑好。
4. 根据出差的目的,应该有一个详细的出差行程和路线安排,以便有效地管理自己的工作时间,也可以使相关单位提前做好准备,保证出差的效果。

★ 情景对话

宾馆接线员接到了顾客的预订电话,顾客提到需要一间有双人床的房间并且需要住6个晚上,还希望告知结账退房时间。让我们来看看接线员如何接受客房预订。

Operator: Hello. Beijing Hotel.

Subscriber: Hello. Do you have any rooms available tomorrow night?

Operator: Sure. How many rooms do you need?

Subscriber: Just one.

Operator: What kind of room?

Subscriber: I need a room with two double beds.

Operator: Do you need a suite?

Subscriber: I don't need a suite. I don't plan to be doing anything except sleeping in the room.

Operator: Certainly, sir. And how many nights will you be staying?

Subscriber: I'll need it for six nights. Can you tell me what the check-out time is?

Operator: Ok, I just need your name and credit card number to hold the room. Check-out time is usually before 2 pm on your last day, sir.

★ 对话译文

接线员:您好,这里是北京饭店。

预订者:你好,明天晚上你们还有空房吗?

接线员:有,您需要几个房间?

预订者:只需要一个房间。

接线员:您要什么样的房间?

预订者:我要一间有两张双人床的房间。

接线员:您需要套房吗?

预订者:我不需要套房。我不打算在房间里做什么,只是睡觉。

接线员:当然可以,先生。您要住几个晚上?

预订者:我需要住 6 个晚上。你能告诉我结账退房时间是什么时候吗?

接线员:好的。我需要留下您的姓名以及信用卡号码才可以给您订房间。先生,结账时间通常是在您住的最后一天的下午两点前。

★ 常用句型

预订机票

28. I'll pick up the ticket at the airport counter.

我会在机场柜台拿机票。

29. I'd like two seats on today's Northwest Flight 7 to Detroit, please.

我想订两张今天西北航空 7 班次到底特律的机票。

30. I'd like to have a seat by the window.

我要一个靠窗的座位。

31. You have to change at Chicago station.

你必须在芝加哥站转车。

32. I'd like to reserve a seat to New York.

我要预订一张去纽约的票。

33. The flight number is AK708 on September 5th.

航班为 9 月 5 号的 AK708。

34. There's a ten thirty flight in the morning.

早上 10:30 有班机。

确认航班

35. I'd like to reconfirm my flight reservation.

我要再确认预订班机。

预订宾馆

36. I'd like to book a double room for Tuesday next week.

下周二我想订一个双人房间。

37. A double room with a front view is 140 dollars per night, one with a rear view is 115 dollars per night.

一间双人房朝阳面的每晚 140 美元,背阴面的每晚 115 美元。

38. Sorry, they are already full.

抱歉,客房全部满了。

登记入住

39. Would you please complete this registration form?

请您填写这张登记表,好吗?

40. Could you please put your nationality there, sir?

先生,请将您的国籍写在这里,好吗?

41. Would you put your signature here, please?

请您在这签名,好吗?

42. May I see your passport, please?

我可以看看您的护照吗?

43. Have you got any identification?

您有什么可以证明您身份的吗?

44. Here is your key, hope you enjoy your stay in our hotel.

这是您的钥匙,祝您住店愉快。

45. Could you please put your key on the Reception Counter when you are out for the sake of safety?

为了安全起见,请您在外出时把房间钥匙放到前台来,好吗?

46. Could you keep your room key until you check out?

请您在住店期间自己保管钥匙,好吗?

47. The porter will take your luggage and show you the way.

行李员会为您提行李,并为您领路。

48. Your room number is 502, on the fifth floor.

您的房号是 502,在 5 楼。

★ 词汇注解

counter *n.* 柜台

flight *n.* 航班

luggage *n.* 行李

nationality *n.* 国籍

operator *n.* 接线员

passport *n.* 护照

registration *n.* 登记

signature *n.* 签名

subscriber *n.* 预订者, 订阅人

suitcase *n.* 行李箱

suite *n.* 套房

credit card 信用卡

check in 入住登记; 登记

check out 办理退房手续; 结账后离开

fill in 填写

make a reservation 预订

identification *n.* 身份证明; 鉴定, 识别;
认同

porter *n.* 门房; 服务员; 行李搬运工;
守门人

vacant *adj.* 空虚的; 空的, 空缺的; 空
闲的; 茫然的

Unit 3 来访接待 Visiting and Reception

★ 背景知识

来访接待(visiting and reception)是很多企业员工的一项经常性的工作。在接待和拜访中的礼仪表现,不仅关系到自己的形象,还关系到企业形象。所以,接待来访的礼仪历来都受到重视。



接待客户要提前做好功课,具体包括以下几点:

1. 对于前来访问、洽谈业务或者参加会议的客人,应先了解其到达的车次和航班,安排与客人身份或职务相当的人员前去迎接。
2. 应提前到达车站或机场,绝不能迟到。接到客人后,应首先问候,然后对其表示欢迎,接着需要进行自我介绍。
3. 迎接客人要提前为客人准备好交通工具,不要等客人到了才匆匆忙忙准备。
4. 应提前为客人安排好住宿,帮客人办理好一切手续并将客人领进房间;同时应向客人介绍住处的服务设施,将活动的计划、日程安排等交给客人,并把准备好的地图或旅游图等送给客人。
5. 将客人送到住宿地后,不宜久留,应让客人早些休息。分手时,应将下次联系的时间、地点等告知客人。

★ 情景对话

帕特去机场为丹送行,临行前丹希望帕特所在公司能尽早执行订单,在一个月內收到第一批货,并且表示每次与丹的合作都很愉快,还给丹带来了小礼物——中国刺绣。

Dan: All my suitcases are checked in. I'm ready to go.

Pat: I'm sure you're very excited to go home after such a long business trip.

Dan: Sure I am.

Pat: We'll make the shipment as early as possible.

Dan: So, we'll be expecting the first shipment in less than a month?

Pat: Yes, I think so.

Dan: Good. Tell Mr. Smith at the factory to keep up the good work. And I'm sure the products are going to sell very well.

Pat: We hope so! It's always good to work with you, Dan. Thank you very much for placing such a big order with us. We won't let you down.

Dan: I'm sure you won't. I really appreciate all of your hospitality.

Pat: It was my pleasure. And I'd like to give you a small present. Let me unroll it.

Dan: This is beautiful! Chinese embroidery!

Pat: I remembered you were very interested to the embroidery at the National Palace Museum, so I thought you might like it.

Dan: That's very kind of you. How did you get it? It's so special.

Pat: One friend of mine went to Suzhou where the embroidery is very famous, and I had him take it for you.

Dan: Hmm. You are so kind. But I feel bad I didn't get you anything.

Pat: Don't worry about it. It's a token of my appreciation for your business and friendship.

Dan: Next time if you have time to come to our city, please let me show you around.

Pat: Thanks. And please give my regards to your wife.

Dan: I will. Well, I'd better go. Thanks again for everything.

Pat: Take care, and have a nice flight.

★ 对话译文

丹: 我的行李都送进去了,我准备走了。

帕特:出差这么久,终于要回家了,我想你一定很高兴。

丹: 那当然。

帕特:我们会尽快发货的。

丹: 那我们能在一个月内收到第一批货,对吧?

帕特:没问题。

丹: 很好。请告诉工厂的史密斯先生继续努力,我相信这批货一定会卖得很好。

帕特:希望如此! 丹,和你们合作总是很愉快。非常感谢你下了这么大的订单,我们不会让你失望的。

丹: 这点我相信。我真的很感激你的招待。

帕特:乐意之至。对了,我有样小东西想送给你,我把它打开吧。

丹: 好漂亮! 是中国刺绣!

帕特:我记得上次去故宫,你特别喜欢刺绣,所以,我想你可能会喜欢这个。

丹: 你真是太好了! 你是怎么得到的? 它是如此特别。