



INTEGRATED BUSINESS ENGLISH

综合商务英语

主 编 李玉香 陈夏南
副主编 马薇娜 禹 昱



同济大学出版社
TONGJI UNIVERSITY PRESS

Integrated Business English

综合商务英语

主 编 李玉香 陈夏南
副主编 马薇娜 禹 昱
编 者 郭 强 许 涛 高 钦 吴宗会

内 容 提 要

《综合商务英语》的整体教学目标是培养学习者的商务英语综合能力,包括英语语言知识和应用能力,商务知识、理论和应用能力,职场适应与发展能力以及综合运用各种知识、技能和策略解决商务场景实际问题的能力。

教材内容的选取围绕话题展开,话题的选取指导线为学生“走出校门—走上社会—走进公司和商务场景—从公司低层走向高层—自主创业—国际商务竞争”层层成长历程中所需要的知识、理论、技能和策略。教材排版精美、图文并茂、备有 MP3 等学习资源,包括听力材料、录音文本、练习答案和 PPT 电子教案,下载网址:同济大学出版社下载中心 <http://www.tongjipress.com.cn/xiazaizhongxin>。

本教材适用对象为中高级英语学习者,可作为公共英语研究生选修教材,MBA 学生选修教材,英语专业选修教材、商务英语专业教材,也可作为大学英语选修教材,还可作为商界人士学习使用或相关行业培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

综合商务英语/李玉香,陈夏南主编. —上海:
同济大学出版社,2014.8

ISBN 978-7-5608-5501-1

I. ①综… II. ①李… ②陈… III. ①商务—英语—
教材 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 095125 号

综合商务英语

主 编 李玉香 陈夏南

责任编辑 张智中 责任校对 徐春莲 封面设计 潘向葵

出版发行 同济大学出版社 www.tongjipress.com.cn

(地址:上海市四平路 1239 号 邮编:200092 电话:021-65985622)

经 销 全国各地新华书店

印 刷 启东市人民印刷有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 24.5

印 数 1—4100

字 数 611 000

版 次 2014 年 8 月第 1 版 2014 年 8 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5608-5501-1

定 价 49.80 元

本书若有印装质量问题,请向本社发行部调换 版权所有 侵权必究

前 言

《综合商务英语》教材的整体教学目标是培养学习者的商务英语综合应用能力,包括英语语言知识和应用能力,商务知识、理论和应用能力,职场适应与发展能力以及综合运用各种知识、技能和策略解决商务场景实际问题的能力。本教材吸纳了多种优秀商务英语教材的特点,并且与时俱进,结合互联网在日常学习、工作和生活中的日益普及应用,充分发挥信息技术日新月异的重要作用,依据最新多模态、多媒体教学理论编写而成。

“多模态-多媒体-多环境”教学理论包括多模态学习、多媒体学习和多环境学习三个方面。多模态学习是指教学过程中充分调用学生的眼、耳、鼻、舌、身多种感觉器官及相关信息加工神经系统,多通道(特别是听觉和视觉通道)输入和输出信息,促发学生学习认知过程的发生,提高教学效果;多媒体学习是指利用多种媒体手段呈现学习内容,如文字、图表、图画、静态图像、动态图像等,让学生利用多通道加工学习信息,提高信息的理解、记忆、掌握、提取等效果;多环境学习是指充分利用各种不同场所,如家内家外、教室内外、校内校外、网上网下等,创建各种学习环境,营造学习氛围,提升学习效果。

《综合商务英语》教材呈现方式将教法、学法与教材内容融为一体,即便于教师的教,更便于学生的学。教材编写遵循教学目标、教学内容、活动安排、强化练习、学习迁移和学习效果检测等高度一致的原则。教材内容的选取围绕话题展开,话题的选取指导线为学生“走出校门一走上社会一走进公司和商务场景—从公司低层走向高层—自主创业—国际商务竞争”层层成长历程中所需要的知识、理论、技能和策略。

本教材所选话题包括技能型和理论型两类。教材所选技能型话题(共六个),涵盖走出校门的口头演讲(Oral Presentation)技能,走上社会的成功交往(Communicating and Networking)技能,走进公司的工作面试(Job Interview)技能,公司场景工作的商务会议(Business Meeting)技能,提高问题解决能力的案例分析(Case Analysis Approach)技能,以及提高公司工作运营效益的商务谈判(Business Negotiating)技能。

教材所选理论型话题(共七个),涵盖商业组织与管理(Business Organization and Management),包括企业类型、公司架构和管理层级;商业伦理(Business Ethics),包括公司运营的目标、规范和责任;全方位营销(Holistic Marketing),包括经典和前沿营销概念、理论、组合工具和各种定价策略;品牌与广告(Brand and Advertisement),包括各种品牌战略措施和各种广告心理学与设计创意理论;领导与激励(Leadership and Motivation),包括领导风格类型和各种激励理论模型;财务管理(Financial Management),包括各种财务报表的知识和分析,以及商务文化(Business Culture),包括文化核心概念、公司组织文化要素和模型、商务礼仪、国际商务文化模型和全球高管的神话,即“放眼全球,立足本土”的战略。

《综合商务英语》分为两大部分,共十三个单元。第一部分为商务沟通技能(Business Communication Skills),包括上述六个技能型话题;第二部分为商务理论与应用(Business Theories and Applications),包括上述七个理论型话题。两部分的单元呈现既有共同特征又各具特色。

教材第一部分为商务沟通技能,每单元的开头部分都呈现明确的教学目标(Learning Objectives),为达成教学目标,每单元包括六个模块:

1. 口语活动(Speaking Activities):设置两种口语活动,两人活动(Pair Work)和小组活动(Group Work),目的是让学生展开头脑风暴,激活学生相关先行知识,提高口头表达能力;

2. 听力活动(Listening Activities):设置两种听力活动,对话(Dialogue)和段落(Passage),目的是打开学生听觉通道,提升听力技能,接纳相关新信息;

3. 技能建构策略(Skill-Building Strategies):本项商务沟通技能训练培养所需的各种重要技巧和策略精要;

4. 口语实用句型(Oral Functions Bank):本项商务沟通技能训练和应用提高时所需常用英语单词和句型;

5. 商务英语活动(Business English Activities):商务英语沟通技能训练活动,如角色扮演,商务场景模拟,商务活动短剧,包括录音和录像等活动;

6. 实用商务写作(Practical Business Writing):主要涵盖求职面试和商务信函写作,包括商务信函写作格式和原则、求职信、简历、推荐信、邀请函及回函、投诉信及处理函六部分内容。

教材第二部分为商务理论与应用,每单元的开头部分都呈现明确的教学目标(格式同第一部分),为达成教学目标,每单元包括五个模块:

1. 口语活动(Speaking Activities):设置相关口语活动一项,两人活动(Pair Work)或小组活动(Group Work),目的是让学生展开头脑风暴,激活学生相关先行知识,提高口头表达能力;

2. 听力活动(Listening Activities):设置相关听力活动一项,对话(Dialogue)或段落(Passage),打开学生听觉通道,提升听力技能,接纳相关新信息;

3. 商学精要(Business Essentials):该领域商务理论知识的精华部分;

4. 经典商务案例(Classic Business Case):本领域相关经典成功案例阅读研究;

5. 应用练习(Application Practice):本领域相关应用实践活动,如角色扮演(Role Play)、商务场景模拟(Business Simulation)和商务活动短剧(Business English Play),并伴有录音或录像活动。

6. 商务案例问题分析(Business Case Problem):本领域相关问题解决型案例分析讨论,以提高实际问题的解决能力。

另外,本教材每课课后都有本课的注释(Notes),内容包括较难的单词、词组解释,专业词汇解释和专有名词的相关背景解释,目的是利于学生理解和掌握、并拓宽与商务相关的知

识。

《综合商务英语》附录部分包括常见商务英语考试简介及本教材编写的参考资料。

常见商务英语考试简介包括 BEC(英国剑桥国际商务英语证书考试)及 BEC 口试;LCCI(英国伦敦工商会商务英语考试);BULATS(博思—英国剑桥大学考试委员会);TEOIC(美国 ETS“托业”—国际交流英语考试)以及 CNBECT(全国国际商务英语考试)。每项包括考试简介、题型介绍和评分标准。本项的目的是充分利用国际和国内商务英语考试对教学目标和教学方法的反拨作用。

本教材图文并茂、排版精美,并配有 MP3 等教学资源,包括听力材料,录音文本,练习答案和 PPT 电子教案,供师生免费下载,下载网址: <http://www.tongjipress.com.cn/xiazai/zhongxin>。

《综合商务英语》是同济大学研究生精品(核心)课程建设项目的成果之一。在该项目建设和教材编写过程中,同济大学研究生院、外国语学院和公共英语教学部给予了极大的支持和鼓励,在此深表感谢。

本教材由同济大学外国语学院公共英语研究生教研室商务英语教学团队编写,凝聚着整个教学团队集体辛劳、经验和智慧。同济大学商务英语教学团队于 2002 年成立,多年从事商务英语教学,经验丰富,许多教师都有出国留学背景和公司工作的实战经验,对商务英语有着执着的追求和深入的专业研究,教材编写和学术研究经验丰富。该团队 2004 年出版第一代教材《新编商务英语》(林洵子、禹昱主编),2010 年出版第二代教材《高级商务英语》(陈夏南、许涛主编)。本教材充分继承和发扬前两代教材的特色优势,借鉴各种优秀教材的特点,充分利用教育技术的最新成果,体现互联网、大数据时代多媒体学习、多模态学习、多环境学习和移动学习的特色。

《综合商务英语》全书由李玉香负责立项、总体设计、章节安排、修改补充、统稿和审定,以及第一(口头汇报)、六(案例分析方法)、七(商业组织与管理)、九(全方位营销)、十一(领导与激励)单元的编写和第二(交流与联络)单元部分内容的补充编写。陈夏南负责第三(工作面试)、五(商务谈判)、十三(商务文化)单元的编写和第十二(财务管理)单元部分内容的补充编写,以及实用商务写作和常见商务英语考试的格式和初稿审定,并编写了简历、工作应聘函和 BEC 部分。马薇娜负责编写第四(商务会议)、十(品牌与广告)单元,以及商务英语考试 LCCI 部分,并负责多媒体课件的格式设计。禹昱负责第二(交流与联络)单元的部分编写工作。郭强负责第八(商业伦理)单元的编写工作。许涛负责第十二(财务管理)单元的部分编写工作。高钦负责实用商务写作中商务信函介绍、邀请函、推荐信和投诉信的编写。吴宗会负责常见商务英语考试中 TEOIC、BULATS 和 CNBECT 的编写。

综合商务英语的课堂教学模式可采纳小组合作学习方式,要求学生按异质分成六人左右的小组,各自模拟成立一个公司,随着课堂教学内容,如商务沟通技能和商务理论等的进展,小组模拟各种公司商务活动,如公司开业典礼、公司招聘会/面试、公司董事会议、营销规划会议、新产品发布、新闻发布会、产品促销会、商业谈判等,可以安排课堂即兴准备和展示

活动,也可布置活动任务让学生课后准备,课堂展示,或课后拍摄成活动录像,到课堂上来做小组展示等。

本教材适用对象为中、高级英语学习者,可作为公共英语研究生选修教材,MBA 学生选修教材,英语专业选修教材、商务英语专业教材,也可作为大学英语选修教材,还可作为商界人士学习使用或相关行业培训教材。不同教学对象的教学重点应有不同,大学生选修应强调商务沟通技能的开发和培养,公共英语研究生和英语专业学生选修以及商务英语专业应强调商务理论知识的掌握和应用,MBA 选修和商界行业培训应侧重经典案例研究和解决问题能力的提高。

商务英语教学团队丁美芳、马薇等老师在教材建设过程中积极奉献其宝贵的教学经验,并提供了许多建设性意见。同济大学出版社张智中先生对本教材的出版鼎力相助和热情鼓励。在此一并表示衷心感谢。

本书在编写过程中参考了大量同类教材及国内外英文资料性文献,谨此向这些教材及文献的作者表示谢意!

由于编者水平和经验有限,实际编写中难免有不妥和疏漏之处,恳请广大师生不吝批评指正。

编 者

2014 年 7 月

Contents 目 录

Part One Business Communication Skills

商务沟通技能

Unit 1 Oral Presentation 口头报告

Learning Objectives 学习目标 / 2

Speaking Activities 口语活动 / 2

A. Tips of Public Speaking 公共演讲技巧 / 2

B. Steps of Oral Presentation 口头报告步骤 / 3

Listening Activities 听力活动 / 3

A. How to Overcome Stage Fright 如何克服怯场 / 3

B. A Company Identity Presentation 一场公司形象报告 / 3

Skill-Building Strategies: Business Presentation 技能建构策略: 商务演讲 / 5

The Three-Step Process for Developing Oral Presentations / 5

Classic Presentation Structure / 5

Composing Your Presentation / 5

Delivery and Style / 7

Presentation Assessment Form / 8

Handling Questions Responsively / 9

Oral Functions Bank 口语实用句型 / 10

Business English Activities 商务英语活动 / 12

Practical Business Writing: Business Letter Introduction

实用商务写作: 商务信函介绍 / 14

Notes 注释 / 24

Unit 2 Communicating and Networking 交流与联络

Learning Objectives 学习目标 / 26

Speaking Activities 口语活动 / 26

A. Talking About Communication 谈论交流 / 26

B. What Is Socializing? 何谓社交? / 27

Listening Activities 听力活动 / 28

A. Small Talks 闲聊 / 28

B. Five Tips on Social Networking for Business

网络社交商务五种技巧 / 29

Skill-Building Strategies: Communicating and Networking

技能建构策略: 交流与联络 / 30

Communication and Career Success / 30

Effective Communication / 31

Using Technologies to Improve Business Communication / 35

Fundamentals of Social Networking / 37

Three Emerging Trends / 42

How to Use Facebook for Business / 43

Oral Functions Bank 口语实用句型 / 43

Business English Activities 商务英语活动 / 46

Practical Business Writing: Job Application Letters

实用商务写作: 工作应聘函 / 50

Notes 注释 / 51

Unit 3 Job Interview 工作面试

Learning Objectives 学习目标 / 55

Speaking Activities 口语活动 / 55

A. Tips for Acing the Job Interview 工作面试取胜技巧 / 55

B. Is This a Good Candidate for the Job? 这个应聘人合适吗? / 55

Listening Activities 听力活动 / 56

A. An Extract of a Job Interview 工作面试情景片断 / 56

B. Unforgettable Interview Experience 难忘的面试经历 / 57

Skill-Building Strategies: Job Interview

技能建构策略: 工作面试 / 57

Interview Concept / 57

Interviewer Preparation / 58

Interview Structure / 60

Interviewer Goals and Expectations / 62

Strategies in Answering Interview Questions / 63

Oral Functions Bank 口语实用句型 / 64

Business English Activities 商务英语活动 / 66

Practical Business Writing: Resume

实用商务写作: 简历 / 68

Notes 注释 / 76

Unit 4 Business Meeting 商务会议

Learning Objectives 学习目标 / 78

Speaking Activities 口语活动 / 78

A. Tips for Business Meeting 商务会议技巧 /

B. What Are Business Meeting Etiquettes? 何谓商务会议礼仪? / 80

Listening Activities 听力活动 / 82

A. Managing the Discussion 掌控讨论 / 82

B. A Pitch Session on Exporting to the UAE 出口阿联酋推销会议 / 83

Skill-Building Strategies: Business Meeting

技能建构策略: 商务会议 / 83

Basic Features of Business Meetings / 83

Scheduling a Business Meeting with a Meeting Agenda / 85

Running an Effective Business Meeting / 87

Business Meeting Minutes / 89

Oral Functions Bank 口语实用句型 / 91

Business English Activities 商务英语活动 / 92

Practical Business Writing: Invitation Letters

实用商务写作: 邀请函 / 96

Notes 注释 / 100

Unit 5 Business Negotiation 商务谈判

Learning Objectives 学习目标 / 101

Speaking Activities 口语活动 / 101

A. Talk About Productive Business Negotiations 富有成效的商务谈判 / 101

B. Negotiation Role-Playing 谈判角色扮演 / 102

Listening Activities 听力活动 / 102

A. Your Price Is on the High Side 您的价格偏高 / 102

B. A Salary Negotiation 工资谈判 / 103

Skill-Building Strategies: Business Negotiation

技能建构策略: 商务谈判 / 103

Why Negotiate? / 103

The Four Phases of Negotiation / 105

Concession Guidelines / 110

Negotiation Tactics / 113

Character Traits for Negotiators / 114

Some Styles in Business Negotiations / 116

Oral Functions Bank 口语实用句型 / 119

Business English Activities 商务英语活动 / 122

Practical Business Writing: Letters of Recommendation

实用商务写作:推荐信 / 123

Notes 注释 / 127

Unit 6 Case Analysis Approach 案例分析方法

Learning Objectives 学习目标 / 130

Speaking Activities 口语活动 / 130

A. Steps in Problem Solving and Decision Making 问题解决和决策步骤 / 130

B. Brain Storming Techniques 头脑风暴技巧 / 131

Listening Activities 听力活动 / 132

A. The Value of Cases in a Course 课程中案例的价值 / 132

B. A Case Problem in Business Ethics 一个商业伦理问题案例 / 133

Skill-Building Strategies: Case Analysis Approach

技能建构策略:案例分析方法 / 134

What Is a Case Study? / 134

Three Functional Purposes of Cases / 134

The Case Method as a Learning Tool / 135

How to Do a Case Study / 138

How to Analyze a Case in Details / 140

A General Structure of the Written Report / 144

Oral Functions Bank 口语实用句型 / 144

Business English Activities 商务英语活动 / 152

Practical Business Writing: Letters of Complaints

实用商务写作:投诉函 / 155

Notes 注释 / 159

Part Two Business Theories and Applications 商务理论与应用

Unit 7 Business Organization and Management 组织与管理

Learning Objectives 学习目标 / 162

Speaking Activities: What Is an Entrepreneur?

口语活动: 何谓企业家? / 162

Listening Activities: The Organizational Structure of Lifeline

听力活动: Lifeline 公司组织结构 / 163

Business Essentials: Business Organization and Management

商务精要: 商业组织与管理 / 164

Setting Up a Business / 164

Basic Forms of Business Ownership / 164

Organizing a Business / 166

The Nature of Organization / 166

Dimensions of Organization Design / 167

Organization Structure / 167

Organization Design Alternatives / 169

Organizational Life Cycle / 174

Managing a Business / 177

The Definition of Management / 177

Levels of Management / 178

Five Key Managerial Skills / 179

The Manager as an Integrator of Five Mind-Sets / 180

Classical Business Case: The Organizational Structure of Englander Steel

经典商务案例: 英格兰人钢铁公司组织结构 / 182

Application Practice 应用练习 / 184

Business Case Problem: The Vacant General Manager in National Products

案例分析: National Products 公司的总经理空缺 / 186

Notes 注释 / 188

Unit 8 Business Ethics 商业伦理

Learning Objectives 学习目标 / 192

Speaking Activities: Business Ethics and Business Education

口语活动: 商业伦理与商务教育 / 192

Listening Activities: Learning to Do the Right Thing—Right Here, Right Now

听力活动:学习如何做正确的事—在这里,现在 / 193

Business Essentials: Business Ethics

商务精要:商业伦理 / 194

What Is Business Ethics? / 194

The Relationship Between Business and Consumers / 195

The Relationship Between Employers and Employees / 196

The Relationship Between Business and the Environment / 197

Globalization / 198

Benefits and Problems of Ethics for Business / 199

Classical Business Case: Everyone's Problem: Looking Beyond the Wal-Mart Bribery Case

经典商务案例:所有人的问题:超越沃尔玛贿赂案之思考 / 202

Application Practice 应用练习 / 207

Business Case Problem: Leveraging Corporate Responsibility: The Stakeholder Approach to Maximizing Business and Social Value

案例分析:利用企业责任:利益相关者最大化商业和社会价值的方法 / 210

Notes 注释 / 217

Unit 9 Holistic Marketing 全方位营销

Learning Objectives 学习目标 / 222

Speaking Activities: What Are the Core Marketing Concepts?

口语活动:核心市场概念是什么 / 222

Listening Activities: Techniques of Pricing Export Products

听力活动:出口产品定价方法 / 222

Business Essentials: Holistic Marketing

商务精要:全方位营销 / 224

What Is Marketing? / 224

What Is Marketed? / 224

The Holistic Marketing Concept / 226

The Four Ps of Marketing / 230

Product Life Cycle / 232

Pricing Strategies and Tactics / 233

Marketing Right and Wrong / 235

Classical Business Case: Starbucks Coffee Marketing

经典商务案例:星巴克咖啡营销 / 236

Application Practice 应用练习 / 238

Business Case Problem: A Problem in New Product Launching: Kristal Water

案例分析:新产品发布问题:Kristal Water / 240

Notes 注释 / 243

Unit 10 Brand and Advertisement 品牌与广告

Learning Objectives 学习目标 / 248

Speaking Activities: Advertising Forms and Effects

口语活动:广告形式与效果 / 248

Listening Activities: What Can Small Businesses Learn from the Big Brands on Facebook?

听力活动:小型企业能从 Facebook 上的大品牌学到什么? / 249

Business Essentials: Brand and Advertisement

商务精要:品牌与广告 / 250

Basic Concepts of Brand / 250

Brand Name / 251

Branding Strategies / 252

Brand Building / 253

Examples of Successful Branding Lessons / 254

Advertising Theories / 256

Types of Advertising / 257

Functions of Advertising / 259

Advertising Approaches / 259

Classical Business Case: Kit Kat Brand Name Long Term Maintenance Strategies

经典商务案例:奇巧品牌长期维护策略 / 261

Application Practice 应用练习 / 264

Business Case Problem: Sony Brand Rejuvenation

案例分析:新产品发布问题:索尼品牌复兴 / 265

Notes 注释 / 268

Unit 11 Leadership and Motivation 领导与激励

Learning Objectives 学习目标 / 273

Speaking Activities: Traits and Skills of Effective Leaders

口语活动:有效领导人的特质和技能 / 273

Listening Activities: Motivational Issues in E-Business Organizations

听力活动:电子商务企业的激励问题 / 274

Business Essentials: Leadership and Motivation

商务精要:领导与激励 / 275

Distinction Between Management and Leadership / 275

Leadership Styles	/ 276
Leadership Through the Eyes of Followers	/ 276
The Leadership Continuum	/ 277
The Managerial Grid	/ 278
Motivation in Theory	/ 279
The Hawthorne Studies	/ 279
Maslow's Hierarchy of Human Needs	/ 279
Herzberg's Two-Factor Theory	/ 280
Motivation in Practice	/ 281
Classical Business Case: Historic Revival at Nissan	
经典商务案例:日产的历史性复兴	/ 282
Application Practice 应用练习	/ 285
Business Case Problem: Top Volkswagen Executive Tries U. S. -Style Turnaround Tactics	
案例分析:大众汽车高管尝试美国风格的转变策略	/ 286
Notes 注释	/ 289

Unit 12 Financial Management 财务管理

Learning Objectives 学习目标	/ 293
Speaking Activities: Personal Investment Strategies	
口语活动:个人投资策略	/ 293
Listening Activities: A Great Investor: Warren Buffett	
听力活动:一个伟大的投资者:沃伦·巴菲特	/ 295
Business Essentials: Financial Management	
商务精要:财务管理	/ 296
Three Sub-Categories of Finance	/ 296
Corporate Finance	/ 297
Public Finance	/ 301
Personal Finance	/ 302
Fundamental Concepts in Financial Management	/ 304
Financial Markets	/ 305
Financial Institutions	/ 306
Financial Statements	/ 308
Types of Financial Statements	/ 308
Financial Statement Analysis	/ 311
Classical Business Case: Financial Statement Analysis of Starbucks	
经典商务案例:星巴克财务报表分析	/ 314

Application Practice 应用练习 / 315

Business Case Problem: Financial Ratio Analysis of Allied Food Products

案例分析: 联合食品公司财务比率分析 / 316

Notes 注释 / 317

Unit 13 Business Culture 商务文化

Learning Objectives 学习目标 / 320

Speaking Activities: Cultural Barriers in Business

口语活动: 商务中的文化障碍 / 320

Listening Activities: A Business Cultural Blunder

听力活动: 一个商务文化错误 / 321

Business Essentials: Business Culture

商务精要: 商务文化 / 322

Fundamentals of Culture / 322

What Is Culture? / 322

Basic Cultural Components / 322

Other Key Components / 325

Corporate Culture / 326

Definition of Corporate Culture / 326

Corporate Culture Components / 327

National Cultural Influences / 328

Organizational Cultural Model / 329

The Ideal Corporate Culture / 331

Business Etiquette / 332

Business Etiquette Components / 332

Chinese Business Culture and Etiquette / 334

American Business Culture and Etiquette / 335

Cultural Mistakes to Avoid / 336

International Business Culture / 337

Cultural Awareness and Differences / 337

Five Dimensions of Culture / 338

Scores on the Hofstede Dimensions / 340

Cultural Stereotypes / 342

Think Globally, Act Locally: The Myth of the Global Executive / 343

Classical Business Case: Cultural Diversity—IBM Style

经典商务案例: 文化多样性—IBM 风格 / 346

Application Practice 应用练习 / 349

Business Case Problem; Crucible; The Would-Be Pioneer

案例分析:严峻考验:未来的先锋 / 351

Notes 注释 / 352

Appendix 附录:常见商务英语考试简介 / 356

References 参考文献 / 372