



# Get Ready!

# 商务英语 沟通10大主题

全面提升  
商务英语沟通技能

解决问题

提升业绩

召开会议

报告与演讲

行程安排

电话礼仪

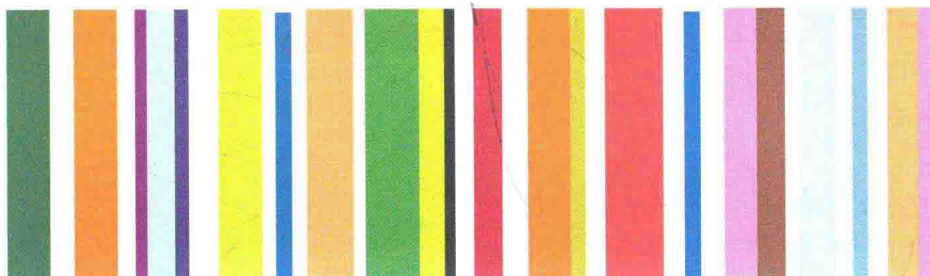
求职面试

(美) 米歇尔·威特 (Michelle Witte) 著

李璞良 译



化学工业出版社



# Get Ready!

# 商务英语

# 沟通10大主题

(美) 米歇尔·威特 (Michelle Witte) 著

李璞良 译



化学工业出版社

· 北京 ·

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

商务英语沟通 10 大主题 / ( 美 ) 米歇尔 · 威特  
( Michelle Witte ) 著 ; 李璞良译 . — 北京 : 化学工业  
出版社 , 2017. 8

ISBN 978-7-122-29862-1

I . ① 商… II . ① 米… ② 李… III . ① 商务 - 英语  
IV . ① F7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 ( 2017 ) 第 127386 号

原繁体版书名: Get Ready! 商務英語溝通力, 作者: Michelle Witte

ISBN 978-986-318-321-1

本书中文简体字版由寂天文化事业股份有限公司授权化学工业出版社独家出版发行。  
未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分, 违者必究。  
本书仅限中国大陆地区发行。

北京市版权局著作权合同登记号: 01-2016-5658

---

责任编辑: 王耀峰

装帧设计: 史利平

责任校对: 王 静

---

出版发行: 化学工业出版社 ( 北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011 )

印 装: 中煤 ( 北京 ) 印务有限公司

880mm × 1230mm 1/32 印张 9½ 字数 350 千字 2017 年 8 月北京第 1 版第 1 次印刷

---

购书咨询: 010-64518888 ( 传真: 010-64519686 ) 售后服务: 010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

---

定 价: 45.00 元

版权所有 违者必究

# 目 录

## Part 1

## 电话交谈

- Unit 1 商务电话基本礼仪——8
- Unit 2 接电话和拨打电话——14
- Unit 3 处理留言和转述信息——20
- Unit 4 总机接听——26
- Unit 5 处理通信中遇到的困难——30

## Part 2

## 做出安排和预约

- Unit 6 安排会议——38
- Unit 7 与客户或主管预约——42
- Unit 8 安排日程表——46
- Unit 9 取消或变更时间——50





### Part 3

### 社交英语

- |         |                   |
|---------|-------------------|
| Unit 10 | 初次见面——56          |
| Unit 11 | 谈论工作——60          |
| Unit 12 | 谈论家庭——64          |
| Unit 13 | 谈论兴趣和运动——68       |
| Unit 14 | 谈论假期——73          |
| Unit 15 | 谈论健康状况——76        |
| Unit 16 | 邀请人参加餐会或其他的活动——80 |
| Unit 17 | 餐会的社交用语——84       |

### Part 4

### 演讲或做简报

- |         |                      |
|---------|----------------------|
| Unit 18 | 做准备工作——92            |
| Unit 19 | 开场白和介绍主题——98         |
| Unit 20 | 陈述要点，并把各个部分串联起来——102 |
| Unit 21 | 强调与加强语气——106         |
| Unit 22 | 与听众互动并吸引他们的注意力——110  |
| Unit 23 | 运用并描述图表——114         |
| Unit 24 | 分析事实和趋势——118         |
| Unit 25 | 建议和结论——122           |
| Unit 26 | 回答听众所提出的问题——126      |

**Part 5****主持会议**

- Unit 27 会议的开场白——132
- Unit 28 会议的进行和掌控——136
- Unit 29 询问与会者的意见，确认他们同不同意——140
- Unit 30 干扰——144
- Unit 31 询问问题——148
- Unit 32 做出决定和结束会议——152

**Part 6****谈判和说服**

- Unit 33 做好准备——160
- Unit 34 开场并在议程上达成一致——164
- Unit 35 陈述你的目的和立场——168
- Unit 36 提出议案并对议案做出回应——172
- Unit 37 讨价还价——176
- Unit 38 处理问题的症结点和冲突——180
- Unit 39 结束谈判——184

**Part 7****销售与推广**

- Unit 40 讨论某产品的市场及公司策略——190
- Unit 41 提出并讨论广告策略——196
- Unit 42 规划某促销活动——200
- Unit 43 描述并推荐对顾客的服务——204
- Unit 44 说服顾客——208

**Part 8****职场的工作沟通 and 解决问题**

- Unit 45 讨论工作上所犯的错误——216
- Unit 46 讨论工作方面的议题或问题——222
- Unit 47 提出抱怨或批评——226
- Unit 48 提出要求或建议——230
- Unit 49 处理顾客的抱怨——234

**Part 9****商业文件的阅读与书写**

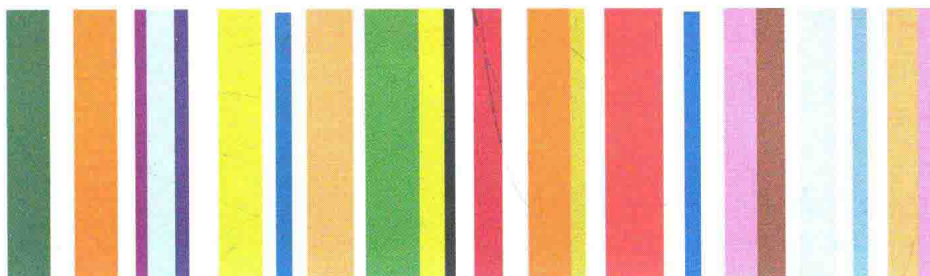
- Unit 50 商业信件的编排与结构——242
- Unit 51 商业信件的表达——256
- Unit 52 商业电子邮件的编排和架构——260
- Unit 53 报告的编排和架构——264

**Part 10****用英文求职**

- Unit 54 阅读招聘广告——270
- Unit 55 撰写个人简历或履历表——274
- Unit 56 如何撰写求职信——279
- Unit 57 面试和跟进——283

Listening Script——289





# Get Ready!

# 商务英语

# 沟通10大主题

(美) 米歇尔·威特 (Michelle Witte) 著

李璞良 译



化学工业出版社

· 北京 ·

# 目 录

## Part 1

## 电话交谈

- Unit 1 商务电话基本礼仪——8
- Unit 2 接电话和拨打电话——14
- Unit 3 处理留言和转述信息——20
- Unit 4 总机接听——26
- Unit 5 处理通信中遇到的困难——30

## Part 2

## 做出安排和预约

- Unit 6 安排会议——38
- Unit 7 与客户或主管预约——42
- Unit 8 安排日程表——46
- Unit 9 取消或变更时间——50





### Part 3

### 社交英语

- |         |                   |
|---------|-------------------|
| Unit 10 | 初次见面——56          |
| Unit 11 | 谈论工作——60          |
| Unit 12 | 谈论家庭——64          |
| Unit 13 | 谈论兴趣和运动——68       |
| Unit 14 | 谈论假期——73          |
| Unit 15 | 谈论健康状况——76        |
| Unit 16 | 邀请人参加餐会或其他的活动——80 |
| Unit 17 | 餐会的社交用语——84       |

### Part 4

### 演讲或做简报

- |         |                      |
|---------|----------------------|
| Unit 18 | 做准备工作——92            |
| Unit 19 | 开场白和介绍主题——98         |
| Unit 20 | 陈述要点，并把各个部分串联起来——102 |
| Unit 21 | 强调与加强语气——106         |
| Unit 22 | 与听众互动并吸引他们的注意力——110  |
| Unit 23 | 运用并描述图表——114         |
| Unit 24 | 分析事实和趋势——118         |
| Unit 25 | 建议和结论——122           |
| Unit 26 | 回答听众所提出的问题——126      |

**Part 5****主持会议**

- Unit 27 会议的开场白——132
- Unit 28 会议的进行和掌控——136
- Unit 29 询问与会者的意见，确认他们同不同意——140
- Unit 30 干扰——144
- Unit 31 询问问题——148
- Unit 32 做出决定和结束会议——152

**Part 6****谈判和说服**

- Unit 33 做好准备——160
- Unit 34 开场并在议程上达成一致——164
- Unit 35 陈述你的目的和立场——168
- Unit 36 提出议案并对议案做出回应——172
- Unit 37 讨价还价——176
- Unit 38 处理问题的症结点和冲突——180
- Unit 39 结束谈判——184

**Part 7****销售与推广**

- Unit 40 讨论某产品的市场及公司策略——190
- Unit 41 提出并讨论广告策略——196
- Unit 42 规划某促销活动——200
- Unit 43 描述并推荐对顾客的服务——204
- Unit 44 说服顾客——208

**Part 8****职场的工作沟通和解决问题**

- Unit 45 讨论工作上所犯的错误——216
- Unit 46 讨论工作方面的议题或问题——222
- Unit 47 提出抱怨或批评——226
- Unit 48 提出要求或建议——230
- Unit 49 处理顾客的抱怨——234

**Part 9****商业文件的阅读与书写**

- Unit 50 商业信件的编排与结构——242
- Unit 51 商业信件的表达——256
- Unit 52 商业电子邮件的编排和架构——260
- Unit 53 报告的编排和架构——264

**Part 10****用英文求职**

- Unit 54 阅读招聘广告——270
- Unit 55 撰写个人简历或履历表——274
- Unit 56 如何撰写求职信——279
- Unit 57 面试和跟进——283

Listening Script——289



Part I

Talking on the  
Telephone  
电话交谈



# 1

Unit

## 商务电话基本礼仪

Basic business telephone etiquette

### A. Be polite

Use the phone professionally: be polite, respect other people's time, and use voice mail wisely. Just because you're not face to face doesn't mean you don't have to show basic **courtesies**<sup>1</sup>.

- ① **Treat everyone equally.** Treat the **initial**<sup>2</sup> operators or receptionists with the same respect you show their bosses.
- ② **Focus on the caller.** Eating or chewing gum while talking, **carrying on**<sup>3</sup> other conversations, or obviously working on other tasks while talking on the phone all show disrespect for the person on the line.
- ③ **Be helpful.** When answering the phone, ask how you can help the caller.
- ④ **Don't demand special treatment.** Sometimes we all have to wait **on hold**<sup>4</sup>!

### A. 要有礼貌

打电话时要显示出专业：要有礼貌、顾及对方的时间并善用语音留言。不要因为不是面对面的直接接触，就失去了基本的礼貌。

- ① **平等地对待每一个人。**对待总机或前台人员的态度，要跟你对待他们老板的态度一样。
- ② **注意力集中在来电者。**在打电话的同时吃东西、嚼口香糖、和旁人讲话，或是一边忙着自己手头上的事，都显示出对通话另一方的不尊重。
- ③ **乐于助人。**接听电话时要询问来电者的需求。
- ④ **不要求特殊待遇。**有时候，我们就是得等候对方接电话！

1. courtesy ['kɜ:təsi] (n.) 礼貌

2. initial ['ɪniəl] (a.) 最初的

3. carry on 进行

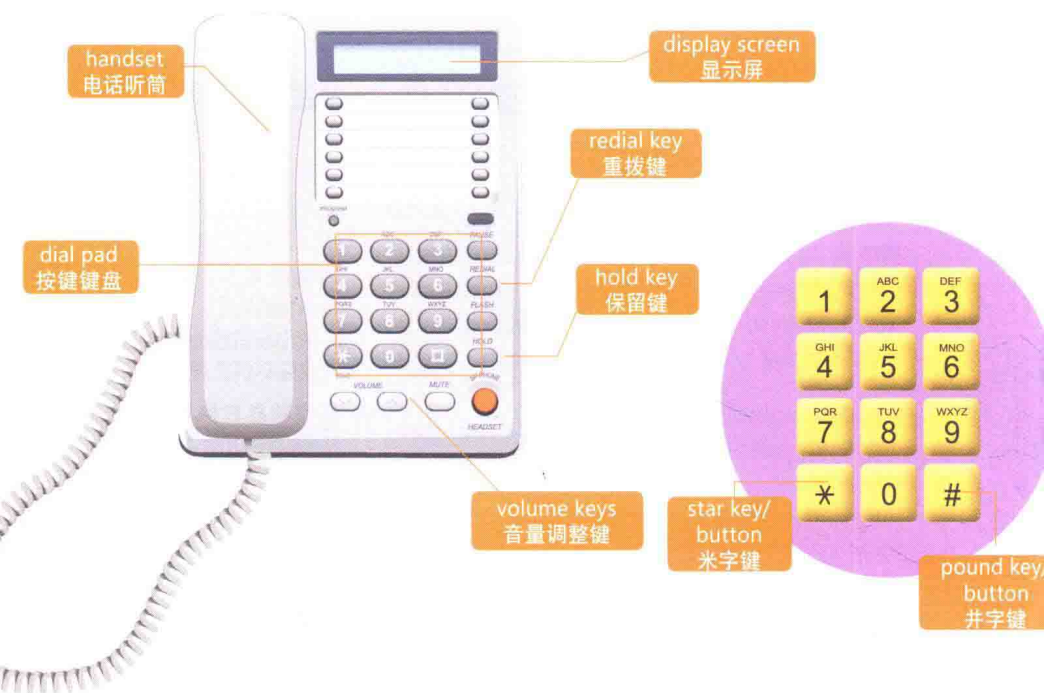
4. on hold 等候对方接电话

## B. Respect other people's time

- ① Don't leave people on hold. Even if you can't help a caller right away, check in on him or her periodically—every 30 seconds, preferably—to let the caller know that you are still aware of his or her presence and that you will help as soon as you can.
- ② **Identify<sup>5</sup>** yourself. When taking a call, identify yourself and your company; when answering someone else's phone, inform the person of whose phone you have answered. When making a call, give your name, organization, and purpose of call as clearly as possible. If you speak to a receptionist and tell him or her the purpose of your call, don't assume your message will be passed on when you are put through, repeat your name and purpose of the call to the next person you talk to.
- ③ Make sure the person you've called has time for you. Ask if the person you've called has time to speak to you, whether you are calling unexpectedly or following a prearranged plan. If the person doesn't have time to talk, try to set up a time in the future before **getting off<sup>6</sup>** the phone. Conclude business phone calls by thanking the person you are speaking to for his or her time.
- ④ Keep your calls to business hours. Unless you've specifically arranged it, try not to call before nine am or after six pm.

## B. 要顾及对方的时间

- ① **不要让来电者空等。**即使需要让对方稍等，也要不时再和对方确认一下，大概每30秒就确认1次是最恰当的了。要让对方知道你在留意他的电话，而且会尽快处理。
- ② **要表明自己的身份。**接听电话时，先报上自己的姓名和公司的名称。代接他人电话时，也要告知来电者你是代接谁的电话。在打电话时，要尽量清楚交代自己的姓名、所属机构的名称以及来意。如果对方是总机人员，当你告知来意时，不要认定他们一定会把你的信息给传递出去，因此务必得再次把自己姓名和来意告诉你致电的对象。
- ③ **确认你要致电的人有时间和接听。**不论你是很唐突地打了电话过去，或是已经事先约好，都应该询问对方是否有时间和你交谈。如果对方没有时间交谈，就尽可能约定好时间再挂上电话。在结束商务电话前，得先向对方致意，感谢他愿意在百忙中抽空接听电话。
- ④ **尽量在上班时拨打商务电话。**除非事先约好，否则最好避免在早上9点之前或晚上6点之后打电话。



### C. Use voice mail wisely

- 1 Leave detailed messages so people can take action. Your **voice mail message**<sup>7</sup> should allow the listener to take appropriate action. At the bare minimum, leave your name, company, phone number, time of call, and purpose of call.
- 2 Respond **promptly**<sup>8</sup> to messages and voice mail.

### C. 善用语音留言

- 1 尽量留下详尽的信息，以便让对方可以据此进行后续的处置。你的语音留言应该让对方可以采取适当的行动。务必在最短的时间内，留下自己的姓名、公司的名称、电话号码、致电时间以及来意。
- 2 别人所留的信息和语音留言要及时回复。

5. identify [aɪ'dentɪfaɪ] (v.) 识别；使易于辨认

6. get off 结束

7. voice mail message 语音留言

8. promptly ['prɒmptli] (adv.) 迅速地