

彻底搞定职场英文系列丛书

彻底搞定 商务口语

国内首创“照抄式”商务口语学习方案

张新 等编著

用最简单有效的方法，
用最短的时间，让最完美的
商务会话脱口而出！



随书附赠
精美CD一张

英文再菜也不怕，一本书让您大翻身，瞬间变身商务沟通达人！

》7个实用主题内容，囊括所有商务上最常见的情况：日常商务、接待客户、商务会议、商务谈判、问题处理等等。

》50个场景和话题，
给您一个真实的商务语言环境。

》50个一定要懂的商务常识提示，除了学会地道口语以外，也能突破中西方文化差异，懂得沟通应注意的地方。

》570多个实用替换句型，在沟通时可以更好地变换表达方式，并能举一反三，随心所欲地进行表达。



彻底搞定职场英文系列丛书

彻底搞定 商务口语

国内首创“照抄式”商务英语学习方案



 机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书旨在帮助读者提高商务口语水平。全书共有 7 章,每张内容都安排了商务常识、商务情景会话、常用词汇、常用句型和实际应用会话 5 部分。本书编写的宗旨就是实用,所以力求内容充实,选材丰富多样。全面、真实地呈现了商务交际中的各种活动场景,给读者提供一个真实的商务语言环境,让读者可以轻轻松松地应付各种商务社交活动。

图书在版编目 (CIP) 数据

彻底搞定商务口语/张新等编著. —北京:机械工业出版社,2010.10

(彻底搞定职场英文系列丛书)

ISBN 978-7-111-32249-8

I. ①彻… II. ①张… III. ①商务-英语-口语 IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 201709 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑:余红 责任编辑:余红 朱慧芳

版式设计:北京创智语言中心

责任印制:杨曦

保定市中国画美凯印刷有限公司印刷

2011 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

169mm×239mm·16 印张·215 千字

标准书号:ISBN 978-7-111-32249-8

ISBN 978-7-89451-793-7 (光盘)

定价:35.00 元(含 1CD)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社会服务中心:(010)88361066

门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售一部:(010)88361066

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售二部:(010)88379649

读者服务部:(010)68993821 封面无防伪标均为盗版

Users' Guide 使用说明

1

内容安排

本书从内容上安排了7章,包括日常商务、商务招待、商务旅行、商务会议、商务谈判、问题处理和商业营销,分别从商务口语的各种应用情况展开。

Chapter 1

Daily Business

日常商务

2

主题展开

本书在每个单元的开篇为大家特别安排了商务常识的导入,便于大家了解本单元内容,学习相关知识。

Unit 1

Business Calls

在商务交际中,电话沟通是十分频繁的,打电话是商务交际的第一步。在接通电话后,首先要确认对方身份,然后自报家门以及询问要找的人。注意语音语调,说话应简明扼要。此外,还要学会转接电话、留言、处理拨错号码以及可能出现的电话故障。

3

会话导入

本书在每个单元都安排了商务情景会话部分,可以引导大家很快进入相关情境,便于学习者掌握各个情景中使用的商务会话。

● 商务情景会话

A: Good morning. This is ABC Company. What can I do for you, please?
早上好。这里是ABC公司,请问有什么可以帮您的吗?

B: Good morning. Is Mr. Liu here?
早上好。请问刘先生在吗?

A: Please wait for a moment. I'll put you through right now.
请稍等,我马上给您转过去。

(A moment later)

(过了一会儿)

C: Hello. This is Liu Ming. May I know who's speaking please?
您好,我是刘明。请问您是哪位?

4

词汇整理

本书在每个单元都为学习者精心整理了在此情境中常用到的词汇,便于大家集中记忆学习。

常用词汇

put ... through	接通	in charge of	负责
staff training	员工培训	submit	v. 上交
feedback	n. 反馈	hold on	别挂断
leave a message	留言	check the number	核实号码

5

句型整理

本书在每个单元还为学习者整理了在此情境中常用到的句型,便于大家掌握运用。

● 常用句型

1 This is ... of...

This is Sarah of South Textile Company.

我是……的……

我是南方纺织公司的萨拉。

2 This is ... calling from...

This is Billy calling from ABC Company.

我是从……打来的……

我是从 ABC 公司打来的比利。

6

巩固记忆

本书在每个单元的最后为大家设置了实际应用的环节,使学习者在学习了每个主题之后可以再进行一次巩固和记忆。

● 实际应用会话

A: Hello. This is Lin Feng of the Sales Department. May I speak to Billy, please?

您好,我是销售部门的林峰。我可以和比利通话吗?

B: I'm sorry, but he is not here right now.

很抱歉,他现在不在。

A: When will he be back?

他什么时候回来?

B: I'm afraid I don't know.

不好意思,我也不知道。

A: May I leave a message please?

我能留个信息吗?

B: Of course. Wait a minute, please. I'll get a piece of paper. (pause) OK, please carry on.

当然。请稍等。我去拿张纸。(停顿)好了,请讲。

A: Our new client Mr. William will arrive in Beijing at 5:30 p.m. tomorrow and I would like Billy to meet him at the airport.

我们的新客户威廉先生将于明天下午 5:30 抵达北京,我想让比利去机场接他。

Preface 前言

亲爱的读者,在商务贸易日益频繁的今天,您准备好迈向国际市场的脚步了吗?您曾为如何流利地进行商务会话而烦恼吗?您曾因不了解商务礼仪和商务常识而错失商机吗?如果这些答案都是肯定的话,那么,现在就让《彻底搞定商务口语》来助您一臂之力,帮助您快速提高商务口语水平,为您赢得更好的发展空间!

本书编写的宗旨就是实用,所以力求内容充实,选材丰富多样。全面、真实地呈现了商务交际中的各种活动场景,给您一个真实的商务语言环境。

本书分为7章,每章内容都安排了商务常识、商务情景会话、常用词汇、常用句型和实际应用会话5部分。商务常识部分不仅收集了每个商务人士都应该掌握的商务知识,而且还加入了许多商务活动中应注意的商务礼仪知识,可以让您轻轻松松地应付各种商务社交活动。

本书中的商务情景会话参考了国际间的实际商务活动内容,选取的经典会话涵盖了商务贸易中的方方面面,对话生动形象,语言地道,其中英汉对照,将大大地提高您阅读和理解的水平。常用词汇不但可以帮助您扫清词汇障碍,同时还为扩大您商务方面的词汇量作厚实的积淀。常用句型大部分提炼于商务情景会话,挑出的句子简洁易懂,使用频率高,便于您进行集中记忆,还总结了相关句型以方便您直接套用。

本书随书附赠光盘,让您随时随地都可以学英文,只要用心听录音中的外籍人士朗读,认真去模仿,您会发现您的商务口语表达能力不知不觉地就提高了。

在编写过程中,除了张新之外,同时编纂本书的还有王书淮、房娟、周玉江、赵彦洁、周耀鹏、夏萍、刘青松、刘明等。

由于编者水平有限,疏漏之处在所难免,恳请各位专家、广大读者不吝赐教。

编 者
2010 年 8 月

Contents 目录

Users' Guide 使用说明

Preface 前言

Chapter 1 | Daily Business 日常商务

Unit 1	Business Calls 商务电话	2
Unit 2	Business Faxes 商务传真	7
Unit 3	Business Letters and E-mails 商务信函和电子邮件	11
Unit 4	Receiving Visitors 接待来访	15
Unit 5	Arranging and Cancelling Appointments 安排与取消约会 ...	20
Unit 6	Calling on Customers 拜访客户	24

Chapter 2 | Business Entertaining 商务招待

Unit 1	Welcoming the Guests 迎接客户	30
Unit 2	Greetings and Introduction 问候和介绍	35
Unit 3	Visiting a Factory 参观工厂	40
Unit 4	Invitation to Dinner 商务宴请	45
Unit 5	Sightseeing 商务观光	50
Unit 6	Client Recreation 招待客户	55
Unit 7	Presenting Gifts 赠送礼物	60
Unit 8	Saying Goodbye 送别	65

Chapter 3 | Business Trip 商务旅行

Unit 1	Passport and Visa 护照和签证	70
Unit 2	Booking a Plane Ticket 订飞机票	74
Unit 3	Getting Aboard 登机手续	79
Unit 4	Passing the Customs 过海关	83
Unit 5	Reserving a Hotel 预订酒店	88
Unit 6	Checking in 登记入住	93
Unit 7	Room Service 客房服务	98
Unit 8	Checking out 结账退房	102

Chapter 4 | Business Meetings 商务会议

Unit 1	Preparation for a Meeting 会前准备	108
Unit 2	Beginning of the Meeting 会议开始	112
Unit 3	Meeting Agenda 会议议程	116
Unit 4	Meeting Discussion 会议讨论	120
Unit 5	Meeting Summarization 会议总结	125

Chapter 5 | Business Negotiation 商务谈判

Unit 1	Inquiry 询盘	132
Unit 2	Offer 发盘	136
Unit 3	Counter-offer 还盘	140
Unit 4	Acceptance and Order 接盘与订购	145

Unit 5	Quantity and Quality 数量与质量	149
Unit 6	Packing 包装	154
Unit 7	Shipment 运输方式	159
Unit 8	Payment 支付方式	164
Unit 9	Insurance 保险	169
Unit 10	Agency 代理	174
Unit 11	Tender 招标与投标	179
Unit 12	Joint Venture 合资企业	184
Unit 13	Commission and Discount 佣金与折扣	189

Chapter 6 | Solving Problems 问题处理

Unit 1	Short-weight 短重	196
Unit 2	Non-conformity of Quality 质量不符	200
Unit 3	Breakage of Packages 包装破损	205
Unit 4	Time Delays 时间延误	210
Unit 5	Claim and Arbitration 索赔与仲裁	214

Chapter 7 | Business Marketing 商业营销

Unit 1	Market Research 市场调研	220
Unit 2	Products Presentation 新品发布	225
Unit 3	Exhibition 展会	230
Unit 4	E-marketing 网络营销	235
Unit 5	Business Media and Advertising 商业媒体与广告	240

Chapter 1

Daily Business 日常商务

处理好企业的日常商务是企业正常运作的前提,也是员工最基本的工作。而日常商务的细节繁杂,处理起来并不像看起来那么简单。那么如何处理好日常商务呢?本章将带领大家去学习。

Unit 1 Business Calls

在商务交际中,电话沟通十分频繁,打电话是商务交际的第一步。在接通电话后,首先要确认对方身份,然后自报家门以及询问要找的人。注意语音语调,说话应简明扼要。此外,还要学会转接电话、留言、处理拨错号码以及可能出现的电话故障。

● 商务情景会话

A: Good morning. This is ABC Company. What can I do for you, please?

早上好。这里是 ABC 公司,请问有什么可以帮您的吗?

B: Good morning. Is Mr. Liu here?

早上好。请问刘先生在吗?

A: Please wait for a moment. I'll put you through right now.

请稍等,我马上给您转过去。

(A moment later)

(过了一会儿)

C: Hello. This is Liu Ming. May I know who's speaking please?

您好,我是刘明。请问您是哪位?

B: Mr. Liu, my name is Sally and I am in charge of staff training. I have rung you before, and I'd like you to submit the feedback sheet of the staff training.

刘先生,我是负责员工培训的萨利。之前给您打过电话,需要您上交

员工培训的反馈表。

C: Oh, I was very busy these days, and I'm sorry that I totally forgot this thing.

哦, 这些天我比较忙, 忘了这件事, 对不起啊。

B: Well, please send me the feedback sheet as soon as possible.

嗯, 请尽快将反馈表交给我吧。

C: OK. I will send it to you via e-mail right now.

好的。我这就给您发邮件。

B: Great. Goodbye, Mr. Zhang.

太好了。再见, 张先生。

C: Thank you. Goodbye.

谢谢您, 再见。

常用词汇

put...through 接通

in charge of 负责

staff training 员工培训

submit v. 上交

feedback n. 反馈

hold on 别挂断

leave a message 留言

check the number 核实号码

● 常用句型

1 This is ... of...

This is Sarah of South Textile Company.

我是……的……

我是南方纺织公司的萨拉。

2 This is ... calling from...

This is Billy calling from ABC Company.

我是从……打来的……

我是从 ABC 公司打来的比利。

■ Could I speak to...?

Could I speak to Mr. Brown?

我可以和……讲话吗?

我可以和布朗先生讲话吗?

■ Could you connect me with the person who...?

Could you connect me with the person who is in charge of overseas orders, please?

能帮我转给……的人吗?

能帮我转给负责海外订单的人吗?

■ Who's speaking?

请问您是哪位?

■ What's the matter?

请问有什么事?

■ Please hold the line, and I'll put you through.

请别挂断,我给您转过去。

■ Hold on please, I'll go and find ... for you.

请别挂断,我帮您去叫……

■ I'm sorry ... is not here right now, could you please ring back later?

很抱歉,……现在不在,您能晚些时间再打过来吗?

■ May I leave a message?

我能留个信息吗?

■ Could you tell ... to ring me back later?

您能叫……给我回电话吗?

■ That's part of our service. I'm glad to be of some help.

这是我们的分内之事。能帮上忙我很高兴。

■ I'm afraid you have got the wrong number. Will you check the number again, please?

不好意思,您打错电话了。您能再核实一下电话号码吗?

■ There must be something wrong with the phone. I can't hear you clearly. 电话一定是出了什么毛病。我听不清您说什么。

■ Could you speak louder? 您能大点声说吗?

■ Could you repeat please? 您能重复一遍吗?

● 实际应用会话

A: Hello. This is Lin Feng of the Sales Department. May I speak to Billy, please?

您好,我是销售部门的林峰。我可以和比利通话吗?

B: I'm sorry, but he is not here right now. 很抱歉,他现在不在。

A: When will he be back? 他什么时候回来?

B: I'm afraid I don't know. 不好意思,我也不知道。

A: May I leave a message please? 我能留个信息吗?

B: Of course. Wait a minute, please. I'll get a piece of paper. (Pause) OK, please carry on.

当然。请稍等。我去拿张纸。(停顿)好了,请讲。

A: Our new client Mr. William will arrive in Beijing at 5:30 p.m. tomorrow and I would like Billy to meet him at the airport.

我们的新客户威廉先生将于明天下午 5:30 抵达北京,我想让比利去机场接他。

B: OK, to meet Mr. William at the airport ... 5 : 30 p.m. ...Anything else?

好,去机场接威廉先生……下午 5 : 30……还有别的事吗?

A: Ask Billy to bring relevant materials with him.

叫比利带上相关文件。

B: Yes. I'll let him know.

好的,我会告诉他的。

A: Thank you very much. Bye.

非常感谢。再见。

B: Bye.

再见。

Unit 2 Business Faxes

商务传真

如何给国外客户发传真：

给国外客户发传真按正常发送传真的流程操作即可，但要注意的是拨号规则。

第一步，把要传真的 A4 纸反面朝下放入传真机中。

第二步，拨号。在电话接通，听到“嘀”声后，按绿色启动键。待传真机显示“send”即可把话筒放下。等待纸从上面传到下面来。等听到“嘟”的一声响后，说明传真已成功。如果听到忙音，就说明没有成功，需再传。

发送国际传真拨号形式：

国际代码(00)+国家代码(如中国是 86)+地区区号(区号前面的“0”去掉)+传真号码

● 商务情景会话

A: Lisa, Could you please fax the invoice to me?

莉莎，你能把发票给我传真过来吗？

B: OK. May I have your tax number?

好的。能告诉我您的传真号码吗？

A: (010) 6754302X.

(010) 6754302X。