

MP3手上拿，商务外语学到家

商务谈判日语口语

商务外语口语随身听系列

随身听

石小军 编著



对外经济贸易大学出版社
对外经济贸易大学音像出版社

商务外语口语随身听系列

商务谈判日语口语 随身听

石小军 编著

对外经济贸易大学出版社

中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

商务谈判日语口语随身听/石小军编著. —北京:
对外经济贸易大学出版社, 2010
(商务外语口语随身听系列)
ISBN 978-7-81134-827-9

I. ①商… II. ①石… III. ①贸易谈判—日语—口语
IV. ①H369.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 178744 号

© 2010 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

商务谈判日语口语随身听

石小军 编著

责任编辑: 刘晓芬 胡小平

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

唐山市润丰印务有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 140mm × 210mm 8.875 印张 185 千字

2010 年 10 月北京第 1 版 2010 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81134-827-9

印数: 0 001 - 3 000 册 定价: 19.00 元 (含光盘)

前 言

当今，中国同世界各国之间在经济、文化、政治等方面的来往空前频繁，其中一衣带水的近邻日本就是我们最重要的合作伙伴之一。在国与国之间的你来我往中，语言无疑是最重要的一个沟通桥梁。笔者在日本生活工作多年，深感职场语言与一般日常生活语言的区别甚大，对语言运用及各类微妙因素的正确把握都要求很高。本着希望将自己多年的一些经验和教训同大家分享的愿望，笔者编写了《商务谈判日语口语随身听》一书。

本书是以普通高校日语专业高年级学生和具备日语二级以上水平、供职于日本企业或同日方有工作往来机构的商务人士以及日语爱好者为主要对象，旨在培养和锻炼学习者在同日本人进行商务谈判和各类商务活动中的实际日语会话能力、沟通引导能力、以及场面控制能力，同时又对日本社会文化企业制度和商务礼节等相关社会常识加以介绍的一部实用性和知识趣味性兼具的商务日语会话教材。因此，本书中的各类日语表现不是“中国人_の為_の日本語”，而是被还原和整理的在当今日本商业社会中日本人实际所使用的“生きた日本語”。

本书总共由十八章构成，分别再现了预约、到访、自我和相互介绍、事前协商、说明、议论、答疑、交涉、同意、反对、要求、订购、核实、劝诱、谢绝、投诉、事故处理以及最终定论等不论在何种商务谈判中一般都会遇到的共通环节和场面，从而帮助读者领略到商务谈判的整体过程、之中的一些基本原则和所要求的各种技巧以及能力。

其中各章又再细分为两个单元。每个单元包括场景对话、相关例句、要点解释和常识介绍四个部分。在场景对话中，首先向读者介绍各类具体的商谈范例；其次又在例文表现中汇总了各场面中实际使用频率较高的相关词汇和语言表现；要点解释则是针对在前两部分中出现的语言难点进行讲解分析，帮助读者正确把握会话内容；最后的常识介绍主要针对各具体实例商谈中所涉及和反映到的日本社会企业的背景和文化等知识进行说明，也为带有教科书性质的本书增添了一份亦庄亦谐的色彩。另外，这样的章节和内容安排也便于读者可根据自身的实际情况和需要、能够随时从任何一个单元的任何一部分开始学习，及时获取所需。

此外，本书又一较为明显的特色在于，同时铺开软硬两条思路来展开学习。一方面既注重于引导学习者对专有词汇和日语语法这些最基本的书本知识、即语言硬件的学习，以此来首先保证自己语言的正确规范和流畅，展现出自己良好的受教育程度和精神面貌；同时又考虑到本书毕竟不等同于普通的日语语法书、而是更加侧重于语言的实际口头运用的这一出发点，因而本书对存在于语法角度之外和语法本身无

法判断解释的另外一种语言现象：即各类具体场合下相应的各种语用和语境表现等软件性质的知识也做了更为详细的解释和指导。这些往往容易被外语学习者所忽视的软环节看似没有具体含义甚至可能会被视为废话和拖泥带水，比如提出正题前的过渡性话语、反对和拒绝时的委婉表现、表达个人主张时能够传递出强硬程度的特有的句尾表现以及谈话中特有的应对和首肯表示等，却经常是保证和促进商谈顺利进行的润滑剂，在其背后包含的是“和を貴しと為す”为中心的日本文化、日本人的心理和思维习惯等更为深层的隐性内容，作为非母语的日语使用者而言，非常有必要去了解学习，也更需要去一定程度地配合、执行和遵守，同时这也是对商务合作方的一种尊敬。因此本书的最终目标在于希望读者通过苦下功夫去学习和实践，一方面使语法规范和自己的口语表现自然地衔接为一体，另一方面也要注意自己的语气、措辞、讲话顺序等须符合日本的社会文化和心理规范，这样才能有效保证自己在商务谈判中主动并最终实现双赢。

在本书的准备和写作过程中，日本拓殖大学名誉教授木村忠博士和拓殖大学政经学部日语讲师田中ソノ女士给予了笔者大量的建议和指导，且二位在身体欠安的情况下仍旧抽出宝贵时间校对了书中全部日语文稿。在此笔者向两位恩师表示深深的谢意，并感谢他们近二十年来对笔者在学业、工作、做人和生活上所给予的悉心栽培和始终如一的照顾。笔者就读日本广岛大学期间的同学、现在东京某大型交通公司任职的铃木健一君也向笔者提供了许多关于日本公司商务合

作、谈判流程、企业制度和文化等方面的资料。笔者的校友和老师对外经济贸易大学外语学院的李二敏教授和赵力伟博士以及本书编辑对外经济贸易大学出版社的胡小平先生从本书开始的选题到最后完成，给予了笔者极大的支持和鼓励，在此也一并表示衷心的感谢。最后，由于笔者能力和水平有限，书中必有诸多不足之处，欢迎批评指正。

石小军

2010年4月于英国牛津

目次

第1章 アポイントメント	1
ユニット 1	1
ユニット 2	7
第2章 来客訪問と紹介	13
ユニット 1	13
ユニット 2	20
第3章 事前交流と準備（根回し）	27
ユニット 1	27
ユニット 2	35
第4章 説明	45
ユニット 1	45
ユニット 2	51
第5章 意見	59
ユニット 1	59
ユニット 2	66
第6章 質疑応答	75
ユニット 1	75
ユニット 2	81

第7章 交渉 (1)	89
ユニット 1	89
ユニット 2	96
第8章 交渉 (2)	105
ユニット 1	105
ユニット 2	113
第9章 同意と反対	121
ユニット 1	121
ユニット 2	129
第10章 依頼	137
ユニット 1	138
ユニット 2	144
第11章 注文	153
ユニット 1	154
ユニット 2	160
第12章 確認	167
ユニット 1	168
ユニット 2	174
第13章 説得	185
ユニット 1	185
ユニット 2	192
第14章 断り	201
ユニット 1	202
ユニット 2	209

第15章 クレーム対応 (1)	217
ユニット 1	218
ユニット 2	225
第16章 クレーム対応 (2)	231
ユニット 1	232
ユニット 2	239
第17章 トラブル処理	247
ユニット 1	247
ユニット 2	254
第18章 結論	261
ユニット 1	261
ユニット 2	267

第 1 章

アポイントメント



本章旨在介绍如何有效完成好商务谈判中的第一个步骤，即商谈预约。由于口头性质的预约往往通过电话这种互相无法看到对方表情和动作的特殊联系方式来进行，此时对语言本身的要求往往会高于其他面对面的场合。因此，本章针对商谈双方相互熟识程度的高低，分别说明在各种情况下应采取的对话方式和技巧，以使双方的合作能够有一个愉快的开端。



ユニット 1

一、会話

(飞翔建材制造品公司的销售员工田口先生为了推销产品，同兴和物产公司采购部门的平山先生初次通过电话联系，预约商谈时间。)



✓ A 挨拶

平山: はい、興和物産営業部でございます。

田口: 初めてお電話させていただきます。私、つばさ建材の田口と申しますが、平山様はいらっしゃいますでしょうか。

平山: 私ですが…

田口: 初めまして。私、つばさ建材の田口と申します。このたび、九州商事の中尾様から平山様をご紹介いただきましたまして、お電話差し上げました。あの、今、お話ししてもよろしいでしょうか。

平山: ええ。中尾さんからお話は伺ってますよ^①。

✓ B 事情説明（面会の申し入れ）

田口: 恐れ入ります^②。実は、私ども、このほど東京支社を開設いたしまして、日本のお客様に向けて、独自の商品を展開しているんですが^③…

平山: そうですか。

田口: はい。つきましては、ごあいさつかたがた、私どもで扱っております商品について、ご紹介させていただければと思ひまして、お忙しいところ恐縮ですが、お時間をいただけないでしょうか。

平山: ええ、いいですよ。

✓ C 面会の日時について相手の都合を聞く

田口: ありがとうございます。ご都合はいつがよろしいでしょうか。

平山: そうですね、来週の火曜日はいかがですか。

田口: ええ、私のほうはいつでも結構でございます。で、何時がご都合よろしいですか。

平山: そうですね。では、午後4時でよろしいでしょうか。

✓ D 電話を切る前の確認と世間話

田口: 承知いたしました^④。来週の火曜日の午後4時ですね。で、どちらに伺えばよろしいでしょうか。

平山: 私どもの場所をご存知ですか。

田口: はい、地下鉄赤坂見附駅の近くの興和ビルですね。

平山: ええ。そこの1階の受付にお越しいただけますか。

田口: かしこまりました^④。では、来週5月18日火曜日の午後4時、興和ビル1階受付にお伺いすることで、よろしく願います。のちほど、確認のファックスをお送りいたします。

平山: ええ、お待ちしております。

田口: ありがとうございます。では、失礼いたします。

平山: 失礼します。(電話を切る)

二、応用表現

A 挨拶(初めての相手と)

1. 初めてお電話いたします。
2. お忙しいところ恐縮ですが、会計係りの内田さんをお願いいたします。
3. お話させていただいてもよろしいでしょう。



4. お話はお聞きしています。
5. ただいま席を外しておりますが、平山さんが戻り次第お電話するように伝えます。

B アポイントメントをとる

1. プロジェクトについてもっと細かく話し合いたいのですが、近いうちに弊社にお越しになれますか。
2. お会いして、この件についてさらに話を詰めたいたのですが。
3. 弊社の新しい製品の説明に伺いたいのですが、よろしいでしょうか。
4. 価格設定について話を進めたいのですが、来週、1時間ばかりをいただけますか。
5. 今週、お会いすることができますか。

C アポイントメントの時間と場所を設定する

1. 何時にお越しになりますか。
2. ご都合は何時ごろがよろしいですか。
3. 来週のご予定はいかがですか。
4. 正午に弊社にお越しいただけますか。
5. 明後日9時半に弊社でおあいできますか。

D 電話を切る前の確認と世間話

1. 恐れ入りますが、念のためにお電話番号を伺えますか。
2. 繰り返します。15日午後1時半和光ビルのロビーですね。
3. そちらに伺うように、以上よろしいでしょう。
4. 3月10日におあいできるのを楽しみにしています。

5. わかりました。では、お目にかかれることを楽しみにしております。

三、ポイント

① 縮略形式的使用方法（～ています→～てます；～しておいて→～しといて）

縮略形式在日语对话中会经常出现，使交流显得自然流畅，商谈中也不例外，但一般是客户一方用的比较多，比如：

セールスマン：先日、貴社担当の中林様を通じてお渡ししたサンプルの件ですが…

客： あ、それなら（伺っています）伺ってます。

另外，工作中，上司对下属使用缩略形式的表达方法也较为常见，比如：

社員：来年の予算の件ですが、研修生受け入れもありますので…

部長：ええ、前年比10%増で（計上しておいて）計上しといてもらえる？

② 具有缓和气氛的固定表达方式

日语中，在相求或拒绝对方时，在说出主题之前，一般要先说一些相对固定的客套话，不使对方产生压迫感，同时亦示对他人的一种尊敬。虽然这些客套话并无实际具体意义，但不加任何这类固定表达方式，即使是用日语敬语直接切入主题，也还是常会给人唐突和不礼貌的印象。以下为较好地



缓和了现场气氛的两个寒暄实例：

できましたら、弊社の新製品について、一度ご説明させていただけないかと思ひまして…

せっかくのお話ですが、今回は見合わせたいと思ひまして…

③ ～んですが

此类句型往往被用来引出或者表示说明、质疑、请求、拒绝和道歉之类的话题。比如：

あの、先日いただいたお見積もりなんですが、お伺ひしたいことがありますて…

今回の展示会には当社も出展しているんですが、よかつたら見にいらせてください。

それでは、伝言をお願いしたいんですが…

④ 日语中“知道了”的表示方法

日语中的“わかりました”、“かしこまりました”和“承知しました”均为表示知晓和理解的正规说法。

*** 豆知識 ***

在日本的商务往来过程中，一般多采用事前通过电话、电子信函等联系方式进行预约，以此迈出双方合作的第一步，否则不打招呼直接上门会被认为莽撞和不礼貌，从而对进一步的商务合作产生不利影响。另外，在职场电话对话中，特别是打电话的推销方，应注意避免使用“もしもし”。“もしもし”的词源为日语动词“申す”，在电话中为“今から

申し上げますよ”的缩略形式(相当于中文的“喂、喂”)。由于过去,电话往往需要经总机接转才能最终传递到接听者,所以打电话者在与对方正式通话开始前往往往会先说“もしもし”,以便确认电话是否已转至接听者。而现在绝大多数公司一般都为直通电话,所以“もしもし”已没有使用的必要,否则会使人觉得突兀。同时,切记不要称呼对方“あなた”(相当于中文的“你”),而应为“对方的姓+さん”。在不知道对方的姓氏时,则可以通过一些简短的问候语,以示自己正在和对方对话,从而避免称呼对方。现在“あなた”只在夫妻间或对方比自己年少且双方关系亲密的情况下才能使用。



ユニット 2

一、会話

(太阳电子公司的销售员工小松先生因为工作突发变故,无法按期出席原先同老客户三和医疗器械公司采购部的铃木先生已经预约好的商谈,因此通过电话重新预约商谈时间。)

✓ A 挨拶(親しい客と)

鈴木: はい、三和医療器械営業部でございます①。

小松: 私、太陽電子の小松と申しますが②...