

PRACTICAL BOOK FOR BUSINESS ENGLISH

商务英语

**BUSINESS
ENGLISH**

实用大全

迎接客户、询盘报盘、商务谈判、订货与生产、运输与包装、付款方式
保险索赔、寻求代理、商务电话、商务合同、商务函电

商务人士案头必备英语工具书!



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

商务英语

实用大全

[心远轩工作室◎编著]



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

内 容 提 要

《商务英语实用大全》内容涵盖商务英语应用的各个环节,共分商务口语、商务合同和商务函电三篇。第一篇介绍了从初识到建立互信、共赢商务往来的商务口语必备秘诀;第二篇详细解释了商务合同的各个重大条款及其语言特点;第三篇例举了成功商务函电写作的模版。本书材料丰富、内容大而全、文字流畅,适用面广、实用性强。

本书适合所有从事商业活动的人员作为案头必备的商务英语工具书。

图书在版编目(CIP)数据

商务英语实用大全 / 心远轩工作室编著. -- 北京 :
中国水利水电出版社, 2011.2
ISBN 978-7-5084-8380-1

I. ①商… II. ①心… III. ①商务—英语 IV.
①H31

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第012968号

书 名	商务英语实用大全
作 者	心远轩工作室 编著
出版发行	中国水利水电出版社 (北京市海淀区玉渊潭南路1号D座 100038) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 68367658 (营销中心)
经 售	北京科水图书销售中心(零售) 电话: (010) 88383994、63202643 全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	贵艺图文设计中心
印 刷	北京盛兰兄弟印刷装订有限公司
规 格	170mm×230mm 16开本 16印张 403千字
版 次	2011年2月第1版 2011年2月第1次印刷
印 数	0001—5000册
定 价	36.00元

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究

前言

随着我国正式成为WTO的一员，同世界接轨、参与国际贸易的速度正在日益加快，程度也日益加深。国际商务正在向我们每一个人走来，在创造无限商机的同时，也带来无限挑战，其中最大的挑战莫过于沟通的障碍。设想一下，在双方会晤时，你不知道如何与客户建立联系；在谈判时，你不知道怎样用礼貌的方式表达自己的立场，委婉拒绝对方的要求；在正式签署合同时，你却不能正确理解合同……这些会给自己的生意带来多大损失？

据统计，全球60亿人中，约有10亿人使用英语交谈，尤其是在商务场合，英语更是普遍的沟通媒介。可以毫不夸张地说，掌握了英语，你就掌握了先机；掌握了商务方向的专业英语，你就迈出了成功的第一步。

正是出于这样的考虑，我们编写了这本书，希望帮助更多国际商务的从业人员解决实际工作中出现的问题，提高商务英语口语、写作、阅读等各方面的能力，不断提高自身素质和专业水平。

和其他同类书籍相比，本书具有以下特色：

- (1) 内容新颖、全面、专业性强。
- (2) 注重实际能力，突出强调说和写的能力，将阅读和翻译蕴含于各章节之中。
- (3) 知识涵盖面广，真正可以称得上是方便读者的“大全”。
- (4) 中英文对照，既方便读者自学，也方便中英文对比使用。

本书的主要编写工作由心远轩工作室的李文静、陈嘉宁、冯则宇完成，参与本书整理和编写的还有林晓珊、王小青、李鑫、庄东填、黄卓、张晋宝、童剑、林丽、王克杰等人，在此对他们的工作表示感谢。由于编著者水平有限，书中不妥之处在所难免，敬请读者批评指正。你如果对本书有什么意见和建议可来信到：xinyuanxuan@263.net。

心远轩 工作室

2010.10

Content

目录

前言

第一篇 商务口语	1
第一章 迎接客户	2
第二章 询盘报盘	16
第三章 商务谈判	30
第四章 订货与生产	44
第五章 运输与包装	54
第六章 付款方式	74
第七章 保险索赔	85
第八章 寻求代理	103
第九章 商务电话	112

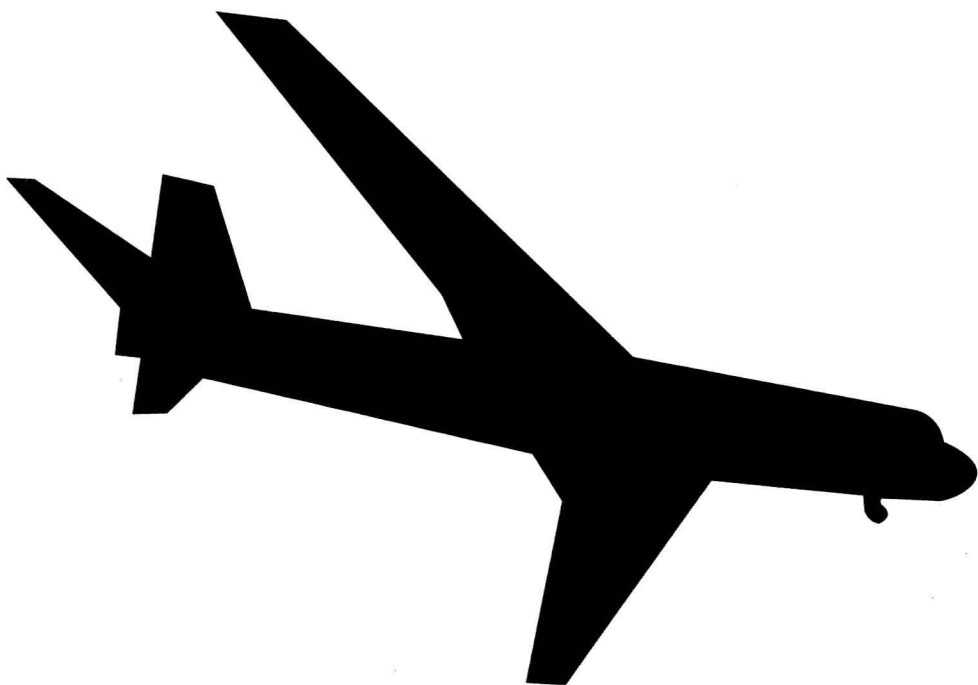
第二篇 商务合同	117
第一章 总述商务合同	118
第二章 合同的语言特点	125
第三章 合同开头总体背景介绍	131
第四章 鉴于条款	135
第五章 定义及解释条款	139
第六章 合同正文部分	144
第七章 担保条款	151
第八章 期限条款	156
第九章 违约及其救济条款	158
第十章 不可抗力条款	161
第十一章 纠纷解决条款	164
第十二章 附录	168
附录：标准商务合同一则	176
第三篇 商务函电	200
第一章 商务函电简介	203
第二章 格式与组成	205
第三章 电子邮件的写作	213
第四章 业务函电	215
第五章 常用句型	230
第六章 商务便签	239
附录：外贸常见英文缩略词	241

第一篇 商务口语

 oral

第一章 迎接客户

Meeting Potential Customers



背景知识

客户接待在商务往来过程中起着非常重要的作用。它是商务洽谈准备过程的延伸，又是实质性接触客户的开始。客户接待是指在进行实质性洽谈之前，工作人员努力获得客户接见并相互了解的过程，是实质性洽谈的前奏。

每一位客户来公司拜访，都希望其直接需求得到关注，并受到热情接待。要若想在接待客户的过程中呈现出良好的服务技巧，就必须充分做好事前的准备工作，具体包括以下两个方面：

1. 预测客户的三种需求

服务代表在接待客户之前，应先预测一下客户会有哪些方面的需求，再分别地一一做准备。一般来说，客户会有以下三个方面的需求：

(1) 信息需求：即客户所需实际帮助，包括实际产品、业务或服务方面的相关信息等。

(2) 环境需求：即客户在饮食和住宿等方面的需求。

(3) 情感需求：客户都有被赞赏、被尊重等各方面的情感需求，服务代表需予以理解。

全面满足客户需求并做好相关准备工作并非轻而易举。这需要服务代表有敏锐的洞察力，能即时观察到客户需求并加以满足。

2. 做好满足客户需求的准备

在认识到客户的三种需求以后，就应该根据这些需求做好相应的准备工作。如果每个服务代表能根据本行业的特点做好这三方面的准备工作的话，在真正面对客户的时候才能为客户提供满意的服务。

在做好充分的准备工作后，下一步的工作就是迎接客户。在迎接客户时应当主要注意以下方面的事项：

1. 职业化的第一印象

对客户来讲，他十分关注服务代表带给他的第一印象。而服务代表的穿着和举止如何，就能让他人感觉到是否专业，最好让客户能很快地判断出你的职业，甚至你的职业水准。因此，服务代表在欢迎客户时一定要呈现出非常好的职业化的第一印象。

2. 欢迎的态度

接待客户的态度如何十分重要，因为它决定着客户对于整体服务的感知。将决定着整体服务的成败。所以，对于服务代表来说，在欢迎客户时，一定要时常发自内心地展现微笑，要以一种欢迎的态度对待客户。

3. 关注客户的需求

即上文中提到的要关注客户的信息需求、环境需求、情感需求。

4. 以客户为中心

服务代表应时刻以客户为中心，让客户感受到你对他的关注。这一点是非常重要的。

第一节 自我介绍与相互问候

Introductions and Greetings

范例对话

(at the airport)

A: Excuse me, are you Mr. Clarke from the United Trading Company?

B: Yes, I'm Bob Clarke.

A: My name is Wang Xin. I'm the Development Manager of the International Textiles Company. I'm here to meet you.

B: How do you do?

A: How do you do?

B: It's very kind of you to have come.

A: My pleasure, Mr. Clarke, I'd like you to meet Mr. Chen, Sales Manager of our company.

B: Very glad to meet you.

C: Pleased to meet you, too. Did you have a nice flight, Mr. Clarke?

B: Yes, I had a very nice trip. The service was also very good. Everything couldn't be better.

C: I'm glad to hear that. But you must be very tired after such a long trip.

B: Yes, a little bit. But I'll be all right tomorrow after having a good rest.

参考译文

A: 请问, 您是联合贸易公司的克拉克先生吗?

B: 是的, 我是鲍伯·克拉克。

A: 我叫王欣, 是国际纺织品公司的开发部经理。我是到这里来接您的。

B: 你好!

A: 你好!

B: 谢谢您能来接我。

A: 我很乐意。克拉克先生, 我来介绍一下, 这是我们公司的销售部经理陈先生。

B: 认识你很高兴。

C: 我也很高兴认识你。克拉克先生, 旅途很愉快吧?

B: 是的，一路很顺利。服务也很周到，一切都再好不过了。

C: 听你这么讲，我很高兴。不过，经过那么久的长途旅行，你一定很疲惫了。

B: 是的，有一点。不过好好休息一下，明天就会恢复过来了。

实用句型

On behalf of ..., I'm very glad to welcome you...

我谨代表……欢迎你……

It's a pleasure to see you here.

很高兴在这里见到你。

Please let me introduce myself. I'm...

请允许我做个自我介绍。我是……

How do you do? My name is...

您好，我的名字是……

May I introduce myself? I'm...

我可以介绍一下自己吗？我是……

It's a pleasure to make your acquaintance. My name is...

很高兴认识你，我的名字叫……

I'd like to introduce you to ...

请允许我介绍一下……

How's your flight?

您的旅途如何？

How do you like our city?

您觉得我们这个城市怎么样？

Is this your first visit to...?

您是第一次来到……吗？

It's a beautiful day, isn't it?

今天天气不错，不是吗？

I heard it's going to rain this afternoon.

我听说今天下午会下雨。

第二节 约见

Appointment

范例对话

A: Hello, Mr. Wang speaking.

B: Good morning, Mr. Wang. This is Mr. Clark speaking.

A: Good morning, Mr. Clark.

B: Mr. Wang, I'd like to make an appointment with the Managing Director. I wonder if he could see me early tomorrow morning. It's about the order of office equipment.

A: I'm afraid he won't be available tomorrow morning. How about two o'clock tomorrow afternoon.

B: Let me see. I think that's OK.

参考译文

A: 你好，我是王先生。

B: 早上好，王先生，我是克拉克先生。

A: 早上好，克拉克先生。

B: 王先生，我想约个时间与总经理见面。不知道明天一早他是否有时间见我。我想和他谈谈办公设备订货的事情。

A: 明天上午恐怕他没空。明天下午2:00怎么样？

B: 好的，我觉得这个时间可以。

实用句型

I'm calling to make an appointment with you for next Monday.

我给你打电话是想约你下周一见面。

I wonder if it would be convenient to meet you tomorrow.

不知道明天你是否方便和我见一面。

I'd like to drop by tomorrow to talk over our plan.

我明天想去和您谈一谈我们的计划。

I look forward to seeing you at your office on July 18.

我很期待7月18日能在您的办公室见到您。

Can you squeeze in some time for me next week?

下星期您能在百忙之中抽出点时间和我见面吗?

Can you make it at 3:00 on Monday?

您觉得下周一3:00怎么样?

Will 9:00 be alright/okay with you?

9:00的时候您方便吗?

How about/what do you think of 3:30?

您觉得3:30怎么样?

Anytime before 6 p.m..

下午6:00之前都可以。

Anytime except Monday will be fine/okay/all right with me.

除了周一, 任何时间我都方便。

I'm available from 9:00 to 3:00.

从9:00到下午3:00我都有空。

第三节 参观

Showing Visitors Around

范例对话

A: Good morning, Mr. Smith. I'm Yang, Mr. Yao's secretary. Would you like to see around the factory?

B: Yes, I'd like to.

A: Now this is our office block. We have all the administrative department here. Sales, Accounts, Personnel, Market Research and so on.

B: What's that building opposite us?

A: That's the warehouse where the large items of office equipment are stored. We try to keep a stock of the faster-moving items so that urgent orders can be met quickly from stock.

B: If I ordered a desk today, how would it be before I got delivery in Scotland?

A: Well, I think perhaps you'd better speak to our Production Manager, Mr. Yao. You'll meet him when we go over to the factory.

参考译文

A: 早上好，史密斯先生。我姓杨，姚先生的秘书。你想先看看我们的工厂吗？

B: 是的，我想。

A: 这是我们的办公区。我们所有的行政部门都设在这儿：销售部、会计部、人事部、市场调研部等。

B: 对面是什么建筑？

A: 那是仓库，用来贮存比较大的办公设备。我们尽量贮存一些销售得比较快的设备以便救急之用。

B: 假如我今天预订一张办公桌，如何在苏格兰提货呢？

A: 噢，我想你还是和我们的生产经理姚先生谈谈。到了工厂你便能见到他了。

实用句型

Would you like to go through our factory some time?

什么时候来看看我们的工厂吧？

I can set up a tour next week.

我可以安排在下个礼拜参观。

I've wanted to see your factory for a long time.

很久以来就想来看看你们的工厂了。

Thank you for coming today.

谢谢您今天的莅临。

The tour should last about an hour and a half.

这次参观大概需要一个半小时。

I'm all set.

我都准备好了。

We can start over here.

我们可以从这里开始。

I'm really looking forward to this.

我期待这次参观很久了。

I'll just follow you.

我跟着你就是。

Please stop me if you have any question.

有任何问题，请随时叫我停下来。

You'll have to wear this hard hat for the tour.

参观时必需戴上这个安全帽。

That's the end of the tour.

参观就此结束了。

It was a great help to me.

真是获益良多。

Just let me know if you want to bring anyone else.

如果你要带别人来，请随时通知我。

I'd like to have my boss go through the plant some day.

我真想叫我老板哪天也过来看看。

第四节 产品推销

Sales Promotion

范例对话

Dialogue One

(at the exhibition)

A: Good morning, sir! Anything particular are you interest in? This catalog shows most of our products. Here you are!

B: So you are specialized in ceramics, aren't you?

A: Yes. Most of our products are very-known all over China as well as in Europe. Because we always have a strong flavor of "ancient China".

B: I see. Do you have any products especially serving your export markets?

A: Actually we have. We can produce goods modeled after the fashion of different markets. Besides, we could also make products modeled after your sample.

B: Very nice. Is there any superiority of your products?

A: Our products are superior in quality to any other brand available on the market. The quality is superiority, yet the price is very reasonable.

B: I am very interested in your products. Do you have a prototype of your new product?

A: I'm sorry we can't give this as sample, but we could make a sample discount of twenty percent.

B: OK. I will get one. And here is my name card. Please ask your sales manager to call me. Maybe we could do some business.

A: Sure, it's my honor!

Dialogue Two

(on the phone)

A: Hi, Andy Thomas. May I help you?

B: Hi, this is Tom Wang, from Ceramics Company. You left us your name card at the exhibition.

A: OK, I see. Thanks for calling me. I am very interested in your products. And I'd like to order some.

B: Sure, we are so glad. Would you like to come and see me? I'd also be glad to show you some other new products, and know more about your requirement.

A: It sounds good. Is tomorrow morning at 10:00 fine with you?

B: Yes, that's fine.

A: Shall I come to your office, or you come to mine?

B: I would be very honored to go to your office, but it would be more convenient for you to come to mine, for the ceramics are fragile and not easy to transport.

A: Sure, 10:00 tomorrow morning, your office.

B: See you then. I am looking forward to meeting you.

参考译文

对话一

A: 早上好, 先生! 有什么感兴趣的吗? 这目录上列出了我们的大部分产品。这给您!

B: 嗯, 你们是专门生产陶瓷制品的, 对吧?

A: 是的。我们大多数的产品在中国国内以及欧洲知名度很高, 因为我们的产品常

常有很浓厚的“古代中国”味道。

B: 我注意到了。你们会生产专门销往海外市场的产品吗?

A: 事实上, 我们有的。我们能按不同的市场的流行款式生产不同的产品。我们也可以根据你们的样品生产。

B: 太好了。你们的产品有什么过人之处吗?

A: 我们的产品在质量上比市场上能买到的其他品牌要好。质量上乘, 价格合理。

B: 我对你们的产品非常感兴趣。有新产品的样品吗?

A: 很抱歉, 我们不赠送样品, 不过样品可以八折出售。

B: 好的, 给我一个。这是我的名片, 请麻烦你们的销售经理给我打电话。也许我们可以做笔买卖。

A: 好的, 荣幸之至。

对话二

A: 你好, 安迪·托马斯。有什么可以效劳的吗?

B: 你好, 我是汤姆·王, 瓷器公司的。上次的展览会上你给我们留了一张名片。

A: 是的。谢谢你给我打电话。我对你们的产品很感兴趣。我很想订一点。

B: 好的, 非常荣幸。你愿意跟我见一面吗? 我想把我们其他一些新产品展示给你看看, 并且进一步了解你的需求。

A: 听起来不错。明天上午10:00, 可以吗?

B: 好的, 没问题。

A: 我到你那里去, 还是你来我办公室?

B: 我去你办公室倒是很乐意的。但是瓷器比较脆, 不太方便搬动, 所以你到我这边来, 恐怕比较方便。

A: 好的, 明天上午10:00, 你办公室。

B: 到时见。很期待见到你呀。

实用句型

May I know the main items you export?

请问你们主要的出口商品是什么?

May I know your line of business?

请问你们经营什么行当?

May I know what you specialize in?

请问你们专营什么商品?

We specialize in digital cameras.

我们专门生产数码相机。