

上班族能用到的，本书中一定能找到！

实用商务 英语口语

SHIYONG SHANGWU YINGYU KOUYU

主编：

方华文

话题全面，方便实用

焦点词汇，分门别类

句型+短句，基本表达无敌手

实用对话，边学边练

关键表达，闪亮登场



ARCTIME

时代出版传媒股份有限公司
安徽科学技术出版社

实用商务英语口语



时代出版传媒股份有限公司
安徽科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

实用商务英语口语/方华文主编. —合肥:安徽科学技术出版社, 2010. 9

ISBN 978-7-5337-4807-4

I. ①实… II. ①方… 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 176634 号

实用商务英语口语

方华文 主编

出版人: 黄和平 选题策划: 姚敏淑 责任编辑: 余登兵
责任校对: 李 茜 责任印制: 李伦洲 封面设计: 王 艳
出版发行: 时代出版传媒股份有限公司 <http://www.press-mart.com>
安徽科学技术出版社 <http://www.ahstp.net>
(合肥市政务文化新区圣泉路 1118 号出版传媒广场, 邮编: 230071)
电话: (0551)3533330

印 制: 安徽联众印刷有限公司 电话: (0551)5661327

(如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂商联系调换)

开本: 880×1230 1/32 印张: 8.5 字数: 280 千
版次: 2010 年 9 月第 1 版 2010 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5337-4807-4

定价: 20.00 元

版权所有, 侵权必究

前言

“有朋自远方来，不亦乐乎”，中国自古以来就是礼仪之邦，热情好客的中国人对于国际友人除了笑脸相迎之外，是不是也要用英语跟人交流一下呢？率性活泼、热衷于追赶潮流、喜欢流行文化的你，对新鲜事物充满好奇，即使在英语学习上，也不甘落伍，你一定喜欢用最地道、最直接的英语表达自己。

本套丛书正是专门为年轻读者量身定做的一套英语口语学习用书，书中精选工作和生活中常见的场景，使书中的情景对话完全贴近年轻人的生活，年轻朋友可以很快找到和自己的兴趣爱好、学习生活及商务场合等贴近的话题。整套丛书简单易学、方便实用，书中的情景或案例能帮助你轻松掌握所学内容，只需利用每天的空隙时间，就可以快速提高口语交际能力，让你成为社交和工作中的超级达人。

本书内容广泛，覆盖面全，从时尚先锋到呼朋唤友，从同事关系到表达情绪，从逛街购物到聚会娱乐，从开会讨论到会见客户，这些生活、工作中常见的各个方面的内容一应俱全。除了话题全面外，本书还有以下特色：

Dialogues: 实用对话，边学边练

掌握了基本的句子就可以进行简单的对话了，书中每个单元都为你准备了一至两个实用对话，使你熟悉应用前面学会的词汇和表达，并加以巩固，同时还能够让你身临其境地感受到对话的氛围，模拟各种生活或商务场景，达到学以致用目的。

Vocabulary: 焦点词汇，分门别类

词汇的学习是英语学习的基础，在口语中也不例外。每个单元均列有词汇表，这些是本单元对话里出现的重点词汇。每个单词配以实用口语例句或搭配，扩展读者的词汇量。

Language Notes: 关键表达，闪亮登场

充满求知欲和好奇心的你是不是不满足于教科书般生硬的英文呢？

本书最后还有一个重要的环节——关键表达,该环节为你列举对话中闪亮的语言点、惯用表达或地道说法,不但帮助你学会这些表达,知道如何应用,同时还能掌握相关的其他用法,全面提升你的英语能力。地道英语当然要闪亮登场!

Basic Sentences: 句型+短句,基本表达无敌手

英语的词汇就像一粒粒珍珠,只有将这些散落的珍珠有序地组合排列,才能形成有效的句子。书中对于句子的讲解也别具匠心,分为实战句型和关键短句两个部分。实战句型列出每个单元中最具代表性的句型,再配上几个例句,读者掌握了句型就可以灵活运用,增加自己的表达储备。关键短句中则归纳提炼该场景中常用的重点句子,掌握这些句子,即可简单应对各种生活、工作场景的英语对话。

任何语言的学习都需要点滴的积累,没有捷径可走。我们帮你节省了选择学习材料的时间和精力,相信你只要通过不断的练习,定能达到你的目标。

编 者

目 录

Chapter 1 初来乍到	1
Unit 1 报到上班	1
Unit 2 结识同事	5
Unit 3 了解工作	10
Unit 4 接打电话	15
Chapter 2 商谈工作	21
Unit 1 征求意见	21
Unit 2 提出建议	28
Unit 3 工作环境	34
Unit 4 工作评价	39
Chapter 3 同事关系	45
Unit 1 谈论同事	45
Unit 2 指导工作	51
Unit 3 相互鼓励	55
Unit 4 相互帮忙	59
Chapter 4 待遇薪俸	64
Unit 1 工资薪水	64
Unit 2 福利待遇	70
Unit 3 嘉奖升职	75
Unit 4 人事调动	81
Unit 5 年终考核	85
Chapter 5 开会讨论	90
Unit 1 筹备会议	90
Unit 2 会议开始	97
Unit 3 主题讨论	104
Unit 4 会议总结	111

Chapter 6 市场营销	118
Unit 1 产品开发	118
Unit 2 产品介绍	126
Unit 3 市场调查	133
Unit 4 广告企划	139
Chapter 7 商务活动	144
Unit 1 开信用证	144
Unit 2 协商代理	151
Unit 3 新品发布	159
Unit 4 海外参展	163
Chapter 8 接待客户	169
Unit 1 安排会见	169
Unit 2 接待对方	175
Unit 3 参观厂房	181
Unit 4 迎客送行	188
Chapter 9 商务沟通	192
Unit 1 建立关系	192
Unit 2 进行投诉	199
Unit 3 进行索赔	203
Unit 4 处理问题	208
Chapter 10 价格谈判	214
Unit 1 查看样品	214
Unit 2 询问价格	218
Unit 3 讨价还价	226
Unit 4 谈判底线	238
Chapter 11 生意谈成	238
Unit 1 达成协议	238
Unit 2 签订合同	243
Unit 3 确定订单	249
Unit 4 付款方式	254
Unit 5 包装运输	260

Chapter 1 初来乍到

Unit 1 报到上班

希望你喜欢这份工作

剧情简介 今天是特里在这个新公司上班的第一天,他的新同事特蕾西正在告诉特里他的具体职责是什么。

Tracy: Good morning, Terry. So this is the first day for you to work here. I hope you will like your job.

Terry: Good morning, Tracy. This is the first time for me to do this kind of work. I've got a lot to learn from you. I think I'll enjoy working with you.

Tracy: I hope so. Terry, now let me tell you your **definite** duties here. This is your desk. Please sit down here.

Terry: Thank you.

Tracy: Terry, your main duty is to answer phone calls and **transfer** them to the person wanted.

Terry: I see. *What if* the person wanted is out?

Tracy: In that **case**, you are **responsible** to ask the caller to leave a message.

Terry: Is there anything else I should do?

Tracy: Yes, you are responsible for keeping all the **files** in order.

Terry: All right.

Tracy: If you have any questions, I will help you.

Terry: Thank you, Tracy.

特蕾西: 早上好, 特里。今天是你在这里工作的第一天, 我希望你喜欢这

项工作。

特 里:早上好,特蕾西,我是第一次做这项工作,我有许多东西要向你请教,我想我会喜欢与你一起工作的。

特蕾西:希望如此。特里,现在我来告诉你在这儿的具体职责,这是你的办公桌,请坐这里吧。

特 里:谢谢。

特蕾西:特里,你的主要职责是接电话,然后转给要找的人。

特 里:我明白了。假如要找的人不在呢?

特蕾西:若是那样的话,你负责请对方留言。

特 里:还有其他我应该做的事儿吗?

特蕾西:有的,你还要负责整理档案。

特 里:好的。

特蕾西:假如你有什么疑问,我会帮你的。

特 里:谢谢你,特蕾西。

Vocabulary 词汇表

- definite** [defɪnɪt] *a.* 明确的,肯定的
[搭] definite restrictions 明确的限制; a definite victory 确定的胜利
[例] She made no definite answer. 她没有做明确的回答。
- transfer** [trænsfɜː] *n. / v.* 转移,让与; 转乘
[搭] transfer rights to sb 把权力让与某人; transfer to another bus 转乘另一辆公共汽车
[例] She has been transferred to another department. 她已被调往另一部门。
- case** [keɪs] *n.* 情况,事例
[搭] in that case 若是那样的话; a typical case 典型事例; in any case 无论如何,不管怎样; in case 以防万一

responsible

[例] As the case stands, you must leave here at once.
照现在情况看,你必须马上离开这里。

[rɪˈspɒnsəbl] **a.** 负责的,可靠的

[搭] a responsible person 一个有责任心的人; a responsible position 要职

[例] The weather is responsible for the delay. 由于天气关系,才耽搁了。

file

[faɪl] **n. / v.** 文件, 档案; 排成单行行走

[搭] on file 存档, 有案可查; in file 成纵队, 依次; file in 鱼贯而入, 编入档内; file out 鱼贯而出; file for 申请, 报名参加竞选

[例] Here's our file on the results of the business in the past five years. 这是我们过去五年来经营成绩的案卷。

Language Notes 关键表达**1. learn from 向……学习**

I learned a lot from my father. 我从我父亲那里学到很多东西。

下面是关于 learn 的一些常用表达:

learn (sth.) the hard way 花一番功夫才学到

如: AT&T learned this lesson the hard way. (美国) AT&T 电话电报公司花了很大的代价才买到这个教训。

learn your lesson 吸取教训

如: If you fail, don't forget to learn your lesson. 如果你失败了, 千万别忘了吸取教训。

learn to live with sth. 学会容忍

如: You'll have to learn to live with it, I'm afraid. 我看, 你得学会容忍这种现实。

2. what if 如果……将会怎么样

what if 后面跟一个句子, 相当于 suppose。

如: What if he comes back now? 如果他现在回来怎么办?

What if I fail! 即使我失败了又怎样!

Practical Sentence Structures 实战句型

人员介绍

1. Henry Robinson *is the General Manager in your company.* 亨利·罗宾森是贵公司的总经理。
2. Mary Ann *is a new client.* 安·玛丽是一个新客户。
3. Frank *is a new colleague of you.* 弗兰克是你的新同事。

Basic Sentences 必备短句

- It's a pleasure for me to meet you.
很高兴见到您。
- It's my pleasure to have met you.
见到您是我的荣幸。
- The pleasure is all mine.
真是我的荣幸。
- Let me introduce you to our managing director.
请让我把您介绍给我们的总裁。
- I haven't met your managing director yet.
我还没有见过你们的总裁。
- I don't know anyone here. You'll have to introduce me.
这里的人我都不认识。您得给我作介绍。

Unit 2 结识同事

初来乍到

剧情简介 艾丽丝是公司新来的高级软件工程师。初来乍到,结识同事必不可少。今天,杰克就为她介绍了许多同事。

Jack: Good morning, Mary. I'd like you to meet Alice. She's our new Sr. **Software Engineer**. Alice, Mary is our **Personnel Officer**.

Mary: Hello, it's a pleasure to meet you, Alice. *Welcome aboard.*

Alice: Thank you. I'm glad to meet you, too.

Jack: And this is Frank. He's **part** of your team.

Alice: Hi, Frank, I'm very happy to meet you.

Frank: Hello, Alice, I'm glad to meet you.

Jack: Oh, and here comes John Smith, the **department** manager.

John: Hello, you must be Alice. Pleased to meet you.

Alice: It's an honor to meet you, sir. I'm *looking forward to* working for you.

John: From what I've heard, you're going to *fit in* just fine. I'll see you this afternoon to *go over* things.

Alice: *Fine with me.*

Jack: And this is Chris. She's also part of your team.

Chris: Hello, Alice. It's good to see you.

Alice: Hello, Chris. The **pleasure's** all mine.

杰 克:早上好,玛丽。我想让你见一见艾丽丝,她是我们组新来的高级软件工程师。艾丽丝,玛丽是人事部的主管。

玛 丽:你好,很高兴见到你。艾丽丝,欢迎你的加入。

艾丽丝:谢谢。我也很高兴见到你。

杰 克:这是弗兰克,他是你们组的一员。

艾丽丝:你好,弗兰克,见到你很高兴。

弗兰克:你好,艾丽丝,我也很高兴见到你。

杰 克:噢,还有,这位是约翰·史密斯,他是部门经理。

约 翰:你好,你一定就是艾丽丝了,很高兴见到你。

艾丽丝:认识您我很荣幸,先生。我一直期望能为您工作。

约 翰:据我所知,你会非常适合这个职位。今天下午我想就有关问题和你谈一谈。

艾丽丝:没问题。

杰 克:这是克丽丝,她也是你们组的一员。

克丽丝:你好,艾丽丝,见到你真好。

艾丽丝:你好,克丽丝。这真是我的荣幸。

Vocabulary 词汇表

- software** ['sɒftweə] *n.* 〈计〉软件
[搭] software development 软件开发; software engineer 软件工程师
[例] We deal in hardware but not software. 我们只经营硬件而不经营软件。
- personnel** [pəːsənel] *n.* 职员,人事部
[搭] Personnel Division 人事处[科]; Personnel Clerk 人事部职员
[例] I have been working as a clerk at the Personnel Department of Gold Horse Company since I graduated from the university. 我大学毕业后一直在金马公司的人事部担任职员。
- part** [pɑ:t] *n. / v. / a. / ad.* 部分,局部
[搭] part and parcel 重要(或必要、基本)的部分
[例] Is this part of the agreement? 这是合同的一部分吗?
- department** [dɪˈpɑ:tment] *n.* 部门,系
[搭] department chairman 系主任; department store 百

货公司

[例] They work at the trust department. 他们在那家银行的信托部工作。

Is this the finance department? 请问这是财务科吗?

honor

[ˈɒnə] *n. / v.* 荣誉, 光荣

[搭] honor society 荣誉团体; Honor Guard 仪仗队

[例] Please honor our arrangement by exchanging the damaged goods. 请遵守我们的协议, 给我们调换损坏的货物。

pleasure

[ˈpleʒə] *n.* 愉快, 乐趣,

[搭] pleasure principle 避苦趋乐之本能, 快乐原则

[例] It's my pleasure to introduce for you. 很愿意为您介绍。

Language Notes 关键表达

1. welcome aboard 欢迎加入我们

welcome aboard 的字面意思是“欢迎上船”, 在工作单位欢迎新同事的时候说就是“欢迎你加入我们”的意思。

有关 aboard 的短语还有: All **aboard!** 请上船(飞机、车)

go **aboard** 上船、上飞机等

close **aboard** 紧靠船边

take **aboard** 装入

2. look forward to 期望, 期盼

look forward to 中的 to 为介词, 因此此短语后的动词应为动名词形式。

如: I'm **looking forward to** seeing you. 我期待见到你。

We are really **looking forward to** coming back soon. 我们真的期望能尽早回来。

3. fit in 适应, 融入群体

fit in 指适合、适应、装配好, 特别是在商务英语或英语求职词汇中它

表示“能很好地融入群体中、能够适应群体工作和生活”。

如: He has never done this type of work before; I'm not sure how he'll *fit in* with the other people. 他过去从未干过这种工作, 我不能肯定他是否会与其他人配合得好。

Where do I *fit in*? 哪里有适合我的地方?

4. go over 熟悉

go over 原指“复习、回顾”, 此处对新同事来说, 指“熟悉工作”。

如: We'll *go over* this question at the meeting. 我们将在会上研究这个问题。

5. fine with me 没问题

fine 有“很好、可接受、满意”之意, 故 fine with me 表示“我接受, 没问题”。亦可作 fine by me.

如: That's *fine with me*. 我没意见。

It sounds *fine with me*. Let's say 10 a. m. next Wednesday at your office? 我没意见。那就下周三早上 10 点在你办公室可以吗?

Practical Sentence Structures 实战句型

1. Here comes... 这位是……

Here comes your new workmate John Smith. 这位是你的新同事约翰·史密斯。

2. From what I've heard... 据我所知……

From what I've heard, you're going to fit in just fine. 据我所知, 你会非常适合这个职位。

3. The pleasure's all mine. 这真是我的荣幸。

Hello, Chris. *The pleasure's all mine*. 你好, 克丽丝。这真是我的荣幸。

Basic Sentences 必备短句

性格品质描述

- Mary is willing to learn and progress.
玛丽肯学习、进取。
- He has good presentation skills.
他有良好的表达能力。
- Tom is mature, self-motivated and possesses strong interpersonal skills.
汤姆思想成熟、上进心强,并具有丰富的人际关系技巧。
- Jane is an energetic, fashion-minded person.
简是个精力旺盛、思想新潮的人。
- My niece is with a pleasant mature attitude.
我侄女开朗、成熟。
- I have strong determination to succeed.
我有获得成功的坚定决心。
- The new manager has strong leadership skills.
新经理有极强的领导能力。
- My partner is elegant and with nice personality.
我的搭档举止优雅、性格好。

Unit 3 了解工作

介绍办公室的工作

剧情简介 秘书向简小姐介绍办公室的工作,并建议简小姐直接说出在工作中的想法。

Secretary: Miss Jane, I will make a brief introduction of the office work to you.

Miss Jane: OK, Miss Wang.

Secretary: Our office is under the direct leadership of the general manager. The main task is to **handle routine** business, such as arranging meetings, meeting visitors, seeing visitors off, assigning work, making plans, **sorting** out the data and **collecting** information. All these **affairs** are very important. I'm sure you'll **adapt** quickly to the work here.

Miss Jane: I hope so.

Secretary: Miss Jane, do you have anything to say about your work?

Miss Jane: No. By the way, Miss Wang, would you please tell me what the **specific** work is for me?

Secretary: Sorry, I can't tell you now. After you are familiar with all these jobs, we will discuss the problem.

Miss Jane: That's OK.

Secretary: Miss Jane. If you have something to say about your work while working, please **come out**. The people here are very helpful.

Miss Jane: All right. Thank you.

秘书:简小姐,我简单向你介绍一下办公室的工作。

简小姐:好的,王小姐。

秘书:我们办公室直接受总经理领导,主要工作是处理日常事务,包括