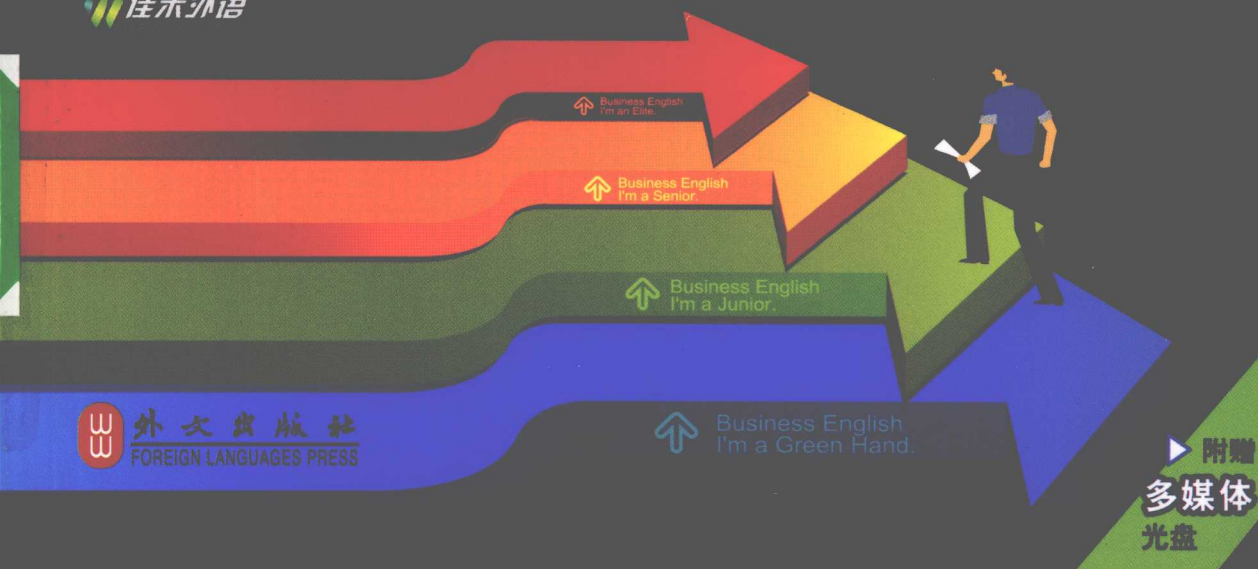


BUSINESS 商务 ENGLISH 英语

新手篇 达人秘笈

主审/Aileen Giebitz 主编/杨鹏鲲

佳禾外语



外文出版社
FOREIGN LANGUAGES PRESS

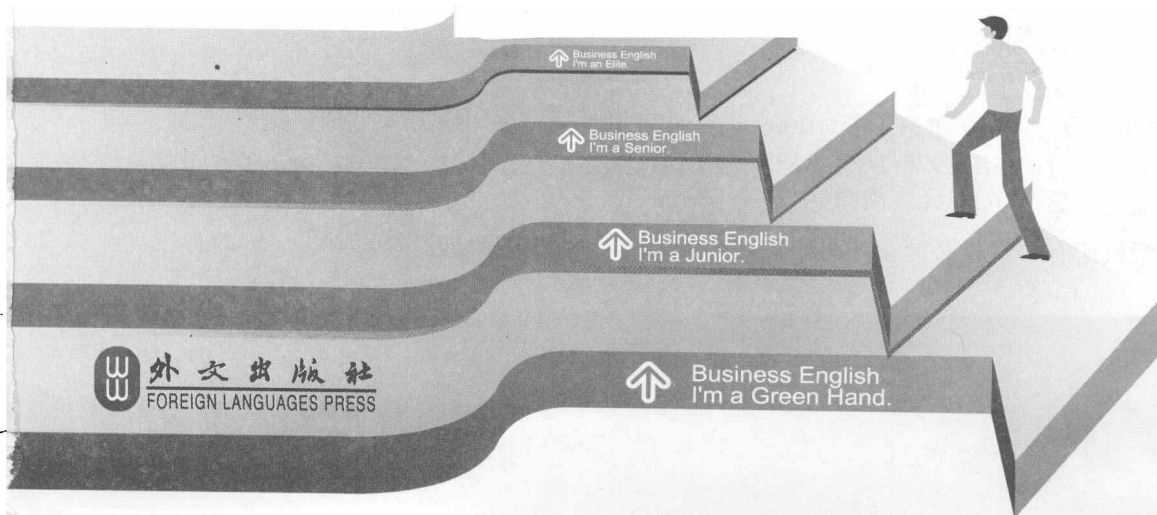
▶ 附赠
多媒体
光盘

BUSINESS 商务 ENGLISH 英语

新手篇 达人秘笈

主审/Aileen Giebitz 主编/杨鹏鲲

副主编/徐前 刚欣 刘宏玉 唐迎梅



图书在版编目(CIP)数据

商务英语达人秘笈.新手篇 / 杨鹏鲲主编.

北京: 外文出版社, 2009

ISBN 978-7-119-05959-4

I. 商… II. 杨… III. 商务—英语 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 140148 号

责任编辑: 刘承忠 李 黎

装帧设计: 佳禾书装

印刷监制: 张国祥

商务英语达人秘笈(新手篇)

主 编: 杨鹏鲲

©2009 外文出版社

出版发行: 外文出版社

地址: 北京西城区百万庄大街 24 号 邮政编码 100037

网址: <http://www.flp.com.cn>

电话: (010) 68320579 / 68996067 (总编室)

(010) 68995844 / 68995852 (发行部)

(010) 68327750 / 68996164 (版权部)

印 制: 北京朝阳新艺印刷有限公司

经 销: 新华书店 / 外文书店

开 本: 787×960mm 1/16

印 张: 22

字 数: 400 千字

装 别: 平

版 次: 2009 年第 1 版 2009 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-119-05959-4

定 价: 36.80 元 (附赠光盘)

建议上架: 外语

版权所有 侵权必究 如有印装问题本社负责调换 (电话: 68995852)

当今世界经济一体化日益加剧，国际商贸活动也愈加频繁，商务人士用英语和外国人交流更不是什么稀罕事儿了。因此，在深谙商贸业务知识的同时又能说一口流利的英语，就成为每一位商务人士的制胜法宝。本书汲取了商务英语口语中各种真实场景下的经典范例，精心编排，由浅入深，将商务英语口语的“成功秘笈”向亲爱的读者朋友们娓娓道来，为那些仍然在学习的“苦海”中挣扎却不得章法的朋友们点亮一盏明灯。相信你在认真学习了本书后，必定会惊喜万分，原来这就是你一直在苦苦寻觅的“制胜秘笈”！

本书的特色在于：“词语宝典”精心筛选，实用易记；“经典句型”划分细致，便于查找和比较记忆；“口语秘笈”、“业务点睛”有如武学大师点化弟子，一语中的、恰到好处；“时尚对白”取自于各种商务实践场景，涵盖全面、主题鲜明；“实战演练”提供一个自我练兵的真实战场，让你知己知彼、百战不殆；“文化点滴”增强你的跨文化交际能力，“谈判锦囊”开拓你的商务视野，让你做一个真正的“商务达人”。

从章节上看，本书循序渐进，让你在不知不觉中渐入佳境。总之，按照本书的套路学习商务英语口语，就像跟着武功盖世、教徒有方的大师学习功夫一样，若能加以自身的不断修炼，必能成为商务英语口语中的“武林高手”！

本书在编排以及录音过程中得到了张晓燕的大力支持，在此表示衷心感谢！

编者

第一章 日常商务用语

Unit 1 问候与介绍 Greetings and Introductions.....	2
Unit 2 预约见面 Appointment.....	11
Unit 3 邀请客户 Invitation.....	19
Unit 4 商务宴请 Business Dinner.....	26
Unit 5 宾馆住宿 At a Hotel.....	36
Unit 6 交通出行 Transportation.....	47
Unit 7 观光与购物 Sightseeing and Shopping	56
Unit 8 送别客户 Seeing off Guests.....	67
Unit 9 商务签证 Business Visa	76
Unit 10 票务预订 Booking a Ticket.....	87
Unit 11 通关安检 Clearing Customs	98
Unit 12 请假 Asking for Personal Leave.....	107
Unit 13 辞职与解聘 Resigning and Dismissal	115

第二章 贸易实务

Unit 1 询盘与报盘 Inquiry and Offer.....	126
Unit 2 价格 Price	136
Unit 3 支付方式 Payment.....	145
Unit 4 质量与数量 Quality and Quantity	155
Unit 5 包装 Packing.....	164
Unit 6 运输 Shipment.....	173
Unit 7 合同 Contract.....	183
Unit 8 保险 Insurance.....	194
Unit 9 商品检验 Commodity Inspection.....	203
Unit 10 索赔与理赔 Claims and Settlements.....	212
Unit 11 仲裁 Arbitration.....	222



日常商务用语

Unit 1 问候与介绍 Greetings and Introductions

Unit 2 预约见面 Appointment

Unit 3 邀请客户 Invitation

Unit 4 商务宴请 Business Dinner

Unit 5 宾馆住宿 At a Hotel

Unit 6 交通出行 Transportation

Unit 7 观光购物 Sightseeing and Shopping

Unit 8 送别客户 Seeing off Guests

Unit 9 商务签证 Business Visa

Unit 10 票务预订 Booking a Ticket

Unit 11 通关安检 Clearing Customs

Unit 12 请假 Asking for Personal Leave

Unit 13 辞职与解聘 Resigning and Dismissal



1

UNIT

问候与介绍

Greetings and Introductions

身在职场，我们每天都与形形色色的人打交道。问候与介绍是我们在日常商务活动中最常进行的，也是我们和他人建立良好关系的开端。如何通过恰当地问候向他人传达你的友好、令他人心情愉悦，同时展现自己的良好素质？如何通过礼貌的自我介绍令他人对你印象深刻？怎样才能用恰当的语言为自己以及他人引荐？在本章中您将找到答案。

|| 词语宝典 ||

fine	好的
gorgeous	漂亮的
bored	无聊的
appreciate	感激
daydream	做白日梦
delighted	高兴的
exhausted	精疲力尽的
hesitate	犹豫

introduce	介绍
R&D Department	研究与开发部
Purchasing Department	采购部
Sales Manager	销售部经理
stay up	熬夜
kill time	消磨时间
in person	亲自
lose weight	减肥

|| 经典句型 ||

简短问候

-  Hello! 你好!
-  Hi! 嗨!
-  Good morning/ afternoon / evening! 早上/下午/晚上好!
-  Glad / Nice to meet you. 见到你很高兴。
-  I am delighted to make your acquaintance. Here is my card. 很高兴与您相识。这是我的名片。

口语秘笈:

“很高兴见到你”的其他表达方式: “It’s great meeting you./Happy to see you./Good to see you./Pleased to see you./Delighted to see you./Glad to see you./It is nice to see you.”

回应问候

 Fine, couldn't be better. 很好, 棒极了。

 Pretty good. 非常不错。

 Can't complain. 马马虎虎。

 I'm OK/all right. 我还行。

自我介绍

 Let me introduce myself. 请允许我做个自我介绍。

 May I introduce myself? 我能自我介绍一下吗?

 My name is Jim Kary, Sales Manager from XX company.

你好, 我叫吉姆·凯利, XX公司的销售部经理。

介绍他人

 I would like to introduce XX to you. 我想向您介绍一下XX。

 Allow me to introduce Mr. Green. 请允许我介绍一下格林先生。

 This is Mr. Wang from XX Company. 这位是XX公司的王先生。

 Nice to meet you. / Pleased to meet you. 很高兴认识您。

 Nice to meet you, too. / Pleased to meet you, too. 认识您我也很高兴。

 How do you do? 你好! (Nice to meet you.的说法稍显郑重。)

久别重逢

 Hi, Linda. Nice to see you again, it's been a long time.

嗨! 琳达。很高兴又见到你, 好久不见了。

 How are you, I haven't seen you for years.

你还好吧, 好长时间没见啦!

 I haven't seen you for ages. 好长时间没见着你啦。

 Long time no see. 好久不见。

 I haven't seen you for a long time. 好长时间没见着你啦。

 How are you? I haven't seen you for years/ ages/ a long time.

你还好吧, 好长时间没见着你了!

口语秘笈:

表达久别重逢时, 我们通常用 "I haven't seen you for ages", 虽然实际上时间并没有那么长, 但是用这种表达方式来表达我们的心情。同时, 像 "Long time no see." (好久不见。) 这样的句子, 都是被汉化的英文, 所以老外也认可。

 How's it going? 你怎么样?

 How is everything? 一切都好吧?

关心

 What's the matter with you? 怎么啦?

 Where are you going in such a hurry? 你这么着急去哪儿啊?

回应对方的关心

 I've got a headache/toothache. 我头痛/牙疼。

 I caught a cold last night! 昨晚着凉了!

 I have a meeting ten minutes later. 我十分钟后有个会。

 My boss is expecting me to hand in the report. 老板等着我交报告呢!

夸赞

 You look nice today! 你今天看上去不错。

 You look gorgeous today! 你今天美极了。

祝愿

 Have a good /nice day! 祝你一天愉快!

 Have a nice morning /afternoon/ weekend! 祝你上午/下午/周末愉快!

 May you enjoy the stay here! 希望您此行愉快!

提供帮助

 If there is anything I can do for you, please don't hesitate to let me know.
有什么能帮忙的, 请尽管开口。

 If you have any request, just call me. 若有任何需求, 给我打电话。

感激和回应

 Thanks, I really appreciate it! 谢谢! 我真的感激不尽。

 Please don't mention it! 别客气!



时尚对白



介绍上司

- A: Haven't we met each other before?
- B: Yes, I think we have. We met each other at the product release, and you are Maria!
- A: Oh, what a poor memory I have! I'm very happy to see you again. This is my boss, Mr. White. This is Dennis Brown, sales manager of ABC Company.
- B: How do you do, Mr. White. Glad to see you.
- C: How do you do, Mr. Brown. Glad to see you, too.

- A: 我们以前没见过面吧?
- B: 不, 我们见过的, 我们在产品发布会上见过啊, 你不是玛丽亚吗?
- A: 哦, 瞧我这记性! 很高兴再次见到你。这位是我的老板, 怀特先生, 这位是ABC公司的销售部经理, 丹尼斯·布朗。
- B: 你好, 怀特先生, 很高兴见到你!
- C: 你好, 布朗先生, 见到你我也非常高兴!



介绍新同事

- A: Good morning, Michael. How are you this morning?
- B: I'm doing well, thanks. How about you, Maria, is everything all right?
- A: Yes, everything is in order. This is Michael Davis, Mr. Brown.
- B: How do you do, sir?
- C: Hello.
- A: Mr. Brown is our new Marketing manager, Michael.
- C: How long have you been working here, Mr. Davis?
- B: Just call me Michael. I've worked here for nearly two years, sir, but most of the time I am out, since I work in the engineering department. We have to provide after-sale services to foreign companies.
- C: Do you like your present job?
- B: Yes, very much. It is a bit challenging. I like that.
- C: Good. Well, nice talking to you, Michael.
- B: Glad to see you, sir.

- A: 早上好, 迈克尔。今早感觉怎么样?
- B: 非常好, 谢谢。你呢, 玛丽亚, 一切还好吧?
- A: 是的, 一切都正常。布朗先生, 这位是迈克尔·戴维斯。
- B: 你好, 先生。
- C: 你好。
- A: 布朗先生是我们的新任营销部经理。
- C: 你在这儿工作多久了, 戴维斯先生?
- B: 就叫我迈克尔吧。我在这儿工作将近两年了, 先生。但是大部分时间我都在出差, 因为我在工程部工作。负责对外国公司的售后服务。
- C: 你喜欢你目前的工作吗?
- B: 嗯, 很喜欢。这份工作很有挑战性, 我喜欢。
- C: 那很好啊。哦, 很高兴和你交谈, 迈克尔。
- B: 很高兴见到你, 先生。



新同事见面

A: Good morning. My name's Dennis Brown. I'm here to see Sophia Rose.

C: Ah yes. One moment, please. (Making a telephone call) Hello, Sophia, there is a Dennis Brown coming to see you in the office. (To Dennis Brown) Please have a seat.

A: Thank you.

B: Are you Dennis Brown?

A: Yes.

B: I'm Sophia Rose. How do you do?

A: How do you do. Glad to see you.

B: Welcome to Safeway.

A: Thank you.

B: I'm in charge of the Purchasing Department, and of course, we'll be colleagues quite soon! Now let me show you the department.

A: 早上好。我是丹尼斯·布朗。我要见索菲亚·罗斯。

C: 啊，好的。请稍等。（打电话）喂，索菲亚，一个叫丹尼斯·布朗的人在办公室要见你。（对丹尼斯·布朗说）请坐。

A: 谢谢。

B: 你是丹尼斯·布朗吗？

A: 是的。

B: 我是索菲亚·罗斯。你好！

A: 你好。很高兴见到你。

B: 欢迎光临西夫韦百货公司。

A: 谢谢。

B: 我负责市场营销部。我们很快就要成为同事了！我来领你参观一下采购部。



在机场迎接生意伙伴

A: Excuse me. Are you Ellen Woodsman from Lucent Technologies?

B: Yes, I am. And you must be Mr. Zhong.

A: Yes, I am Zhong Wei, Mr. David Brown's secretary. I am here to meet you today.

B: Thank you, how is David?

A: He's quite well. He is quite busy with the new deal, so he sent me here.

B: I see.

A: How was your flight?

B: It was quite good. But it was awfully long.

A: 对不起，你是来自朗讯科技公司的艾伦·伍兹曼吗？

B: 是的，我就是，你一定是钟先生吧。

A: 是的，我是仲伟，大卫·布朗先生的秘书。我今天到这里来接您。

B: 谢谢，大卫怎么样？

A: 他很好，他现在正忙着处理新交易呢，所以他派我来这儿接您。

B: 我知道了。

A: 您的旅途怎么样？

B: 还好，就是时间太长了。



同事见面 (一)

A: Hi, Lily, how are you getting on? I haven't seen you for ages!

B: I am fine. I've been out for a couple of months. I just got back.

A: Where have you been?

B: I was on business in France.

A: 你好, 莉莉! 最近怎么样? 好久时间没见到你了!

B: 我很好。我出门在外好几个月了。刚刚回来。

A: 你去哪儿了?

B: 我去法国出差了。

口语秘笈

熟人见面通常会使用非正式语体“Hi!”, 或者以“How are you doing?”(你好呀!) “How is everything?”(最近过得怎么样?) 来代替“How are you?”。此外, 出于对对方的尊重, 要尽量避免问对方的隐私, 但好久未见的熟人之间还是可以用类似于“Where have you been?”(你去哪了?) 之类的问候。



同事见面 (二)

A: Hi, Grace; How are you doing this morning?

B: Couldn't be better! Thank you! How about you?

A: Not too well, actually.

B: What's the matter with you?

A: I've got a cold.

B: Sorry to hear that! Have more rest and drink more liquids!

A: Thank you.

A: 嗨, 格雷斯。今早怎么样!

B: 好极了, 谢谢! 你呢?

A: 说实话, 不太好。

B: 你怎么了?

A: 我感冒了。

B: 听到这个消息我很难过! 多注意休息, 多喝水!

A: 谢谢!

口语秘笈

当听到坏消息时, 我们通常用“I am sorry to hear that.”(听到这个消息我很难过。)来表达自己对对方的同情, 对方听后也会感到安慰。



自我介绍

A: Let me introduce myself. I'm William White, a Sales Manager of the ABC company.

B: Glad to meet you, Mr. White. I'm Terry White. How do you do?

A: 请允许我介绍一下自己。我叫威廉姆·怀特, ABC公司的销售部经理。

B: 很高兴见到你, 怀特先生。我叫托

A: How do you do? Here is my card, and if there is anything I can do for you, please don't hesitate to let me know.

B: Thanks. I really appreciate that!

利·怀特。你好!

A: 你好! 这是我的名片, 如果有什么能为你效劳的, 请千万告诉我!

B: 谢谢, 非常感激!



口语秘笈

为了在短时间内让别人对你的个人信息更加了解, 同时还不失礼貌, 你可以先用诸如“Let me introduce myself.”一类的过渡语, 之后说出自己的名字, 再加上自己的职务以及所在的公司名称。并且在适当的时机适时递上自己的名片同时说, “Here is my card.”加上你从容有礼的谈吐, 定会给对方留下深刻的印象。

此外, 称呼对方姓名时, 应注意先称呼姓(surname)。如威廉·怀特(William White), 应称呼为怀特先生(Mr. White), 而非威廉先生(Mr. William)。



将自己介绍给同事

A: Hi there! My name's Grace Lee. You're new around here, huh?

B: Yes. I am Ellen Bird. I just started three days ago.

A: Well, if there's anything I can do for you, don't hesitate to let me know.

B: Thanks, I appreciate that!

A: 嗨, 你好。我叫格雷斯·李。你是新来的吧?

B: 是的。我叫艾伦·伯德。我三天前才来这儿。

A: 好, 如果有什么要帮忙的, 尽管开口。

B: 谢谢, 非常感谢!



遇见熟人并介绍新人

A: Hi, Terry! How are you doing today!

B: Not bad, thanks, and you?

A: Fine. Oh, Terry, this is Jade Black. She's just come over from R&D.

B: Pleased to meet you! So we'll be working together.

A: Yes, she'll be working closely with you in the future.

B: That's great! Well, welcome aboard, Ms. Black.

A: 嗨, 特里! 今天怎么样?

B: 还不错, 谢谢, 你呢?

A: 很好。噢, 泰瑞, 这位是杰德·布莱克, 她刚从研发部调过来。

B: 很高兴见到你。那么以后我们就要共事了吧?

A: 是啊, 以后你们要共事了。

B: 太好了, 欢迎你, 布莱克女士。



口语秘笈

在商务交往中, 介绍他人时应遵循以下原则:

1. 通常先将男士介绍给女士;
2. 先将年轻人介绍给年长的人;
3. 先将地位不太高的人介绍给地位高一些的人。

实战演练



请将下列中文翻译成英文

A: 早上好啊, 吉姆! 身体怎么样?

B: 嗨, 玛丽! 很好, 谢谢! 你呢?

A: 非常好! 哦, 吉姆, 请允许我介绍一下, 这是采购部的赵斌。

B: 哦, 你好!

C: 你好!

参考范例:

A: Morning, Jim! How are you?

B: Hi, Mary! I'm fine, thank you! How about you?

A: Couldn't be better! Oh, allow me to introduce ZhaoBin from the Purchasing Department.

B: Oh, how do you do!

C: How do you do!

文化点滴

在我们日常的生意往来中, 如何用一种合适的问候方式拉近生意伙伴之间的距离, 显得尤为重要。在某种文化里可能是恰到好处的事, 到另一种文化里, 就可能有失分寸。因此, 最佳的做法就是遵守这个行事准则: “When in Rome, do as the Romans do.” (入乡随俗)。

那么, 对于生意伙伴而言, 什么才是适当的问候语? 可能我们都会毫不犹豫地说 “How are you?” (你好吗?) 以及最普通平常的答语 “Fine, thank you, and you?” (我很好, 谢谢, 你呢?) 但是, 多数的西方人偶尔会喜欢有些变化。在非正式的场合里, 你可能听到美国人说 “How's it going?” (最近还顺利吗?) 而在一个正式的场合所使用的问候语, 则可能是 “Good morning!” (早安!) 或是 “Hello, it is nice to see you.” (嗨! 很高兴见到你。)

我们再次见面时说了开场的 “Hello” 之后, 通常会提及天气、工作或是时事。或者, 你可以问生意伙伴或同事最近做了什么, 未来的计划有哪些。如果你知道对方一直身体不适, 你或许可以问他感觉如何, 好些了没有。但千万不要用牵涉个人隐私, 尤其是关于金钱或是外表方面的话题。

此外, 我们在电影里经常看到西方人一见面就亲吻或拥抱, 但是在实际的商海中, 西方人不会随意地拥抱、亲吻遇见的每一个人。当然, 女性们可能会在见面时彼此紧抱一下以示友好; 而且在某些商务场合里, 轻吻对方的面颊是很普遍的礼节。但除了对家人与好友外, 西方

人通常不会随便拥抱他人。

同时，我们在某些日常的商务场合，尤其是在办公室或专业场合里，两性之间的问候应该非常保守。如果你是男性，在问候女性时你说：“Wow, you look beautiful!”（哇，你真漂亮！）这可能会被误解为一种挑逗行为。因此，在赞美他人时，需仔细斟酌话语。

还有，在与美国人初次见面时，美国人在介绍自己时，往往会兴高采烈地报上名号，“Hi, I am Edison from Los Angeles.”（你好，我是来自洛杉矶的爱迪生。）而同时在场的英国人，往往会耸耸鼻子，面露犹疑和不屑。英国人通常要等到亲切交谈之后才交换名号，一般不会主动报料或索要对方姓名，总是等对方主动索取。倘若对方不幸比你更绅士老道，按兵不动，你可以说“Goodbye, nice to meet you.”（再见，很高兴认识你。）然后做如梦初醒状，“Er...oh, I didn't catch your name?”（哦，我还不知道你的名字。）对方才会心领神会，做受宠若惊状，道出姓名。最后再自然地报上自己家门，“I'm David, by the way.”（我是大卫。）这个“by the way”要配上脸部轻描淡写状。这一番微妙交锋，心照不宣。



2

UNIT

预约见面

Appointment

1

日常商务用语

几乎所有的生意往来、商业谈判都是从与对方约定会晤洽谈的时间与地点开始的。商业人士，尤其是西方的商业人士，他们的时间观念都非常强，生活节奏都比较快，日常时间都安排得很紧凑。因此，要洽商某些事宜，无论事情大小，一定要先与对方约好时间，以免给对方造成不便。大部分的预约见面都是当事双方通过电话联络确定的，也有当面进行约谈的。但是，无论采用哪种方式，都要确定彼此见面的时间和地点，以免失礼。本文所介绍的日常高频句型以及对白，不仅适用于商业往来，还可以用于各种交际场合，职场人士如能灵活运用，必能为你的商业信誉和商业形象增光添彩。

词语宝典

appointment	约会
convenient	方便的
schedule	日程安排
order	订单
catalogue	产品目录
bid	投标
urgent	紧急的

postpone	推迟
cancel	取消
put off	推迟
look forward to	盼望
Hilton Hotel	希尔顿酒店
Holiday Inn	假日酒店

经典句型

接听电话.....

 Hello, 84400995! 你好，这里是84400995。

 Good morning, ABC company. David's secretary speaking.

上午好，这里是ABC公司！我是大卫的秘书。

口语秘笈：

英文接电话时常用“Hello”开头，相当于汉语中的“喂，你好！”，在办公室，接电话的人通常会自报家门，比如电话号码或者公司的名称。有时还要说出自己的名字、头衔等。如果是办公电话，