



ENGLISH FOR BUSINESS ETIQUETTE

杨文慧 主 编
周瑞琪 副主编

商务礼仪 英语

(第二版)

ENGLISH FOR
BUSINESS ETIQUETTE

中山大学出版社



ENGLISH FOR BUSINESS ETIQUETTE

杨文慧 主 编
周瑞琪 副主编

商务礼仪英语

(第二版)

藏书
ENGLISH FOR
BUSINESS ETIQUETTE

中山大学出版社
· 广州 ·

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪英语/杨文慧主编;周瑞琪副主编.—2版.—
广州:中山大学出版社,2009.8
ISBN 978-7-306-03419-9

I. 商… II. ①杨… ②周… III. 商务—礼仪—英语
IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 145013 号

出 版 人: 叶侨健

策划编辑: 杨 捷

责任编辑: 杨 捷

封面设计: 林绵华

责任校对: 钟 婕

责任技编: 何雅涛

出版发行: 中山大学出版社

电 话: 编辑部 020-84111996, 84113349

发行部 020-84111998, 84111981, 84111160

地 址: 广州市新港西路 135 号

邮 编: 510275 传 真: 020-84036565

网 址: <http://www.zsup.com.cn> E-mail: zdcbs@mail.sysu.edu.cn

印 刷 者: 广州市新明光印刷有限公司

规 格: 787mm×1092mm 1/16 22 印张 337 千字

版次印次: 2003 年 2 月第 1 版 2009 年 8 月第 2 版 2009 年 8 月第 8 次印刷

印 数: 20001-23000 册 定 价: 35.00 元

本书如发现因印装质量问题影响阅读, 请与出版社发行部联系调换

前言

国际商务礼仪和交际礼节是各国在长期的经济和商务交往中逐渐形成的。它主要包括商贸活动中待人接物的礼节、商务信息的沟通、商贸文书的往来、各种庆典活动中的礼仪。这些礼仪和礼节有利于塑造商务人员的自身形象和企业的整体形象,有利于创造品牌效应,有利于密切商务关系和推动贸易进展,受到各国商界的普遍重视,得到广泛运用。

我国是一个有着悠久历史的文明古国,素有“礼仪之邦”的美誉,在经济活动中遵循国际商务礼仪和交际礼节是每个商务人员的必备素质。国际商务礼仪和礼节在吸引外资、拓展海外市场、增进国际商务交流的过程中起着举足轻重的作用。中国自从“入世”后,商务活动不断增加,了解商务交际礼仪知识,可提高中国商务工作人员在国际商务活动中的竞争力。

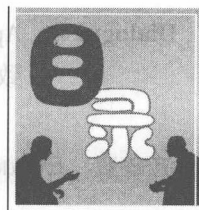
针对我国关于商务交际礼仪的书籍不多,且书籍的专业性、实用性不强的现状,为适应日益丰富的商贸活动的需要,我们向从事对外经济贸易的工作者、教师和学生奉献此书,目的在于向读者提供这方面的基本知识,并希望能对从事商务工作的人员在实际工作中有所借鉴与参考。为适应各阶层读者的需要,我们在文字上力求简短、通俗、易懂,并配以中英文对照、注释,方便读者结合工作和实际进行学习、掌握和运用。本书在编写过程中注重实用性、可比性和可操作性。在书中14个章节里,每章首先对商务交际中的礼仪礼节作概括性的介绍,以英语情景对话的形式加以演示,配以中文注释和例句,使读者在学习商务英语交际的过程中能比较容易地理解和掌握商务礼仪和礼节知识。本书第一版自2003年出版以来,受到各界读者的喜爱,为答谢读者,我们在第二版除了对原来的部分内容做了一些修改外,还增加了一章关于非言语沟通礼仪的知识,旨在丰富本书的内容和读者的礼仪知识。

此外,在编写过程中,我们参考了一些国内外的有关资料,从

中受到不少启发。因参考的资料零星分散，无法一一致谢，在此谨向有关作者表示感谢。李莹老师，查东、戴锋同学对本书的出版给予了积极有力的支持和帮助，在此一并致谢。本书第一、二、三、四、五、七、九、十、十三章为杨文慧所撰写，共计约 20 万字；第六、八、十一、十二、十四章为周瑞琪所撰写，共计约 13 万字。

限于作者的水平和经验，书中难免有不妥或错误之处，恳请读者及同行批评指正。

编 者
2009 年 7 月



第 1 章 Etiquette for Business Greetings 商务会谈礼仪

- | | | |
|-------------------|---|--------|
| Dialogue 1 | Greeting, Introduction & Visiting Cards | 「 1 」 |
| | 问候、介绍与名片 | |
| Dialogue 2 | Chatting | 「 8 」 |
| | 寻找话题 | |
| Dialogue 3 | Getting Down to Business | 「 10 」 |
| | 进入主题 | |
| Dialogue 4 | Ending a Meeting | 「 14 」 |
| | 结束会谈 | |

第 2 章 Etiquette in Business Talks 商务交谈礼仪

- | | | |
|-------------------|----------------|--------|
| Dialogue 1 | Compliments | 「 19 」 |
| | 赞美与恭维 | |
| Dialogue 2 | Thanks | 「 23 」 |
| | 致谢 | |
| Dialogue 3 | Congratulation | 「 26 」 |
| | 祝贺 | |

Dialogue 4	Apology 致歉	「 29 」
-------------------	---------------	--------

第 3 章	Etiquette for Business Calls 商务电话礼仪	「 33 」
--------------	--	--------

Dialogue 1	Making and Receiving Business Calls 接打商务电话	「 34 」
Dialogue 2	Leaving Business Message 留商务口信	「 40 」
Dialogue 3	Ringling Back 回电话	「 43 」
Dialogue 4	Dealing with Urgent Call 处理紧急电话	「 46 」
Dialogue 5	Dealing with Complaining Call 处理投诉电话	「 49 」

第 4 章	Etiquette for Business Visiting 商务拜访礼仪	「 53 」
--------------	---	--------

Dialogue 1	Making an Invitation 邀请访问	「 54 」
Dialogue 2	Accepting an Invitation 接受邀请	「 57 」
Dialogue 3	Preparing a Business Visit 商务拜访的准备	「 60 」
Dialogue 4	Visiting a Customer 拜访一个客户	「 66 」
Dialogue 5	Thanking for Reception 感谢在停留期间的款待	「 71 」

第5章 Reception Etiquette 商务接待礼仪

「 74 」

Dialogue 1 Setting upon Agenda

「 75 」

日程安排

Dialogue 2 Making Accommodations

「 78 」

住宿安排

Dialogue 3 Meeting Customers

「 81 」

迎接客商

Dialogue 4 Visiting Plants

「 85 」

接待参观工厂

Dialogue 5 Arranging Recreation Activities

「 90 」

安排娱乐活动

Dialogue 6 Seeing off

「 94 」

送别

第6章 Etiquette in Business Negotiating 商务谈判礼仪

「 97 」

Dialogue 1 Seeking Business Possibility

「 98 」

寻找贸易机会

Dialogue 2 Promoting Sales

「 103 」

促销

Dialogue 3 Asking for Deferred Payment

「 108 」

请求延期付款

Dialogue 4 Handling Claims

「 113 」

处理索赔

Dialogue 5 Declining Politely

「 119 」

婉拒

第7章 Etiquette for Business Dinner 商务餐会礼仪

「124」

Dialogue 1 Inviting to Dinner

「125」

邀请进餐

Dialogue 2 Business Lunch

「129」

商务午餐

Dialogue 3 Western Food

「133」

西餐

Dialogue 4 Chinese Food

「141」

中餐

Dialogue 5 Cocktail Party

「145」

鸡尾酒会

第8章 Etiquette for Business Dressing 商务着装礼仪

「149」

Dialogue 1 At Most Formal Situations

「150」

最正式场合着装

Dialogue 2 At Formal Situations

「156」

一般正式场合着装

Dialogue 3 At Semi-formal Situations

「163」

半正式场合着装

Dialogue 4 At Informal Situations

「168」

非正式场合着装

第9章 Etiquette for Sending Business Gifts 商务赠礼礼仪

「173」

Dialogue 1 Choosing Right Business Gifts

「174」

选择恰当的商务礼物

Dialogue 2 Giving a Gift

「177」

送礼

Dialogue 3 Receiving a Gift [180]
受礼

Dialogue 4 A Special Gift [182]
特别的礼物

第10章 Etiquette in Business Speech 商务演讲礼仪 [186]

Dialogue 1 Welcoming Speech & Answering Speech [187]
欢迎辞/答谢辞

Dialogue 2 Toast Speech [194]
祝酒致辞

Dialogue 3 Send-off Speech & Farewell Speech [201]
欢送辞/告别辞

Dialogue 4 Opening Address & Closing Speech [207]
开幕辞/闭幕辞

Dialogue 5 Presider's Speech [213]
主持人致辞

第11章 Etiquette in Business Writing 商务文书礼仪 [217]

Dialogue 1 Establishing Business Relations [218]
建立业务关系

Dialogue 2 Credit Enquiry [225]
资信咨询

Dialogue 3 Reminders [231]
提醒

Dialogue 4 Complaints [235]
抱怨

Dialogue 5 Settlements [242]
理赔

第 12 章 Etiquette in Business Activities 商务礼仪活动

「251」

Dialogue 1 Opening Ceremony

「252」

开业典礼

Dialogue 2 Cutting the Ribbon

「257」

剪彩仪式

Dialogue 3 News Releasing Conference

「261」

新闻发布会

Dialogue 4 Advertisement

「265」

广而告之

第 13 章 Etiquette for Nonverbal Communication

非言语沟通礼仪

「271」

Dialogue 1 Eye Contact

「272」

眼神沟通

Dialogue 2 Facial Expression

「276」

面部表情

Dialogue 3 Personal Space

「280」

个人空间

Dialogue 4 Hand Gesture

「284」

手势语

Dialogue 5 Posture

「291」

姿势语

第 14 章 Other Business Etiquette 其他商务礼仪

「301」

Dialogue 1 Tips

「302」

小费

Dialogue 2 The Application of Body Languages

「308」

身体语言的运用

Dialogue 3	Holidays	「313」
	节假日	
Dialogue 4	About Taboos	「323」
	禁忌	
主要参考文献		「339」

Etiquette for Business Greetings

商务会谈礼仪

商务人员在交际中，寒暄是必不可少的。当遇到熟悉的客人时，应问候一声，如果再伴以友好的微笑、点头、握手等动作，则显得更为礼貌；当遇到不相识的客人时，可通过第三者介绍或自我介绍的方式使双方熟悉起来。介绍的顺序通常为：①把客人先介绍给主人；②把男士先介绍给女士；③把年轻的先介绍给年长的；④把社会地位低的先介绍给地位高的。在任何生意场合，自我介绍都被视为友善的行为，对方也会很乐意地向你介绍自己。无论是初次见面还是再次见面，人们常常会寻找各种话题（small talk）以避免冷场，同时也可以增进双方的了解。因此，在用语上要礼貌、客气、得体，但谈话的内容应不涉及他人的隐私，也不能涉及当地的政治、军事等，以避免引起不必要的麻烦。此外，谈话时切忌喋喋不休地瞎聊，应适当地、巧妙地将话题转移到生意上去，并在会谈结束时，注意为下一次见面作好铺垫。

本章就商务会面中如何问候、介绍客人，如何正确使用名片，如何在商务会谈中寻找话题、进入谈话主题，以及结束会谈所需的礼仪和礼貌用语均作了详细的介绍，易学易懂。



Dialogue 1

Greeting, Introduction &
Visiting Cards

问候、介绍与名片

I. (*Brown and Mr. He have done business for years. This time, they meet at an exhibition.*)

(布朗和何先生生意往来多年, 这次, 他们在一个展览会上见面了。)

Brown: Hello, Mr. He. Fancy seeing you here. ⁽¹⁾

您好! 何先生, 想不到在这儿碰到您。

He: Hi, good morning, Brown. It's a small world, isn't it?

早上好, 布朗。这世界真小啊, 又见面了。

Brown: Yeah. How are you? ⁽²⁾

是啊。您好吗?

He: Not too bad, thanks. And you?

还不错, 谢谢。您呢?

Brown: Oh, fine. How are things in Guangzhou?

噢, 很好。在广州的公司生意怎么样?

He: Quite busy at the moment. In fact, we're about to open a new company in New York next month.

目前很忙。我们下个月要在纽约开一家新公司。

Brown: That's good! Ah, so you're busy with it.

太好了。那么你们正忙着这事吧。

He: Yes. Here is my new card. ⁽³⁾

是啊, 这是我的新名片。



(Mr. He passes his card to Brown with both hands.)⁽⁴⁾

(何先生双手把名片递给布朗。)

Brown: Thank you. And do you have mine?

谢谢。您有我的吗?

He: Yes, I do. If you're interested in any of our products, you could contact me directly in New York.

是的, 我有。如您对我们的产品感兴趣, 您可直接在纽约跟我联系。

Brown: Thanks. I will.

谢谢, 我会的。

He: Brown, do you know Miss Li Jiang, our new sales assistant? Li Jiang, this is Mr. Brown Smith. He's from Canada. He works in Vancouver. ⁽⁵⁾

布朗, 您认识李江小姐吗? 她是我们新的销售部助理。李江, 这位是布朗·史密斯先生, 加拿大人。他在温哥华工作。

Li: Pleased to meet you. ⁽⁶⁾ Mr. Smith, here's my card.

很高兴见到您。史密斯先生, 这是我的名片。

Brown: Please call me Brown. Nice to see you. And here's mine.

请叫我布朗。很高兴认识您。这是我的名片。

He: Have a seat, Brown.

请坐, 布朗。

Brown: Thank you.

谢谢。

II. (Mr. He and Santos are invited to attend a banquet held by the Textile Union. They don't know each other.)

(何先生和森多斯被邀参加纺织联合会举行的宴会。他们彼此不认识。)

He: Good evening. I don't think we've met. My name is Peter He. ⁽⁷⁾

晚上好。我想我们不认识, 我叫彼得·何。

Santos: Hi, I'm Mike Santos. Pleased to meet you, Mr. He.



您好。我叫麦克·森多斯。很高兴见到您，何先生。

He: Pleased to meet you, too. I work for Guangzhou Garments Imp. & Exp. Corporation. Here's my card. (*He passes his card to Mike with both hands.*)

也很高兴见到您。我在广州服装进出口公司工作。这是我的名片。(他双手把名片递给麦克。)

Santos: Thank you. (*After reading for a while*)⁽⁸⁾ Excuse me, Mr. He? Is this telephone number also your fax number?

谢谢。(把名片读了一会儿后)对不起，何先生，您的电话号码也就是传真号码吗？

He: Yes. You can fax me by dialing this number. At the back of the card is our business scope for your reference. (*pause*) How can I get in touch with you,⁽⁹⁾ Mr. Santos?

是的，您可以拨这个号码把传真发给我。名片背后是我们公司的经营范围，仅供您参考。(稍停)我怎么跟您联系呢，森多斯先生？

Santos: Oh, yes. I'm from Messers Benedetto Company, Canada. Here's my card. (*Extends his card with one hand at the corner.*) We're one of the biggest garments wholesalers in Canada.

噢，我就职于加拿大彼尼德托公司。这是我的名片。(用一只手握住名片右下角，把名片递给对方。)我们是加拿大最大的服装批发商之一。

He: Thank you. (*Mr. He takes the card with both hands, reads in a low voice.*) Mike Santos, GM, Messers Benedetto Company, Canada. (*Put it in his card file.*)⁽¹⁰⁾ I hope we can do some business in the near future, Mr. Santos.

谢谢。(何先生双手接过名片，低声吟读。)麦克·森多斯，彼尼德托公司总经理。(把名片放进名片夹中。)彼尼德托先生，希望我们不久就会有生意往来。

Santos: Sure. I hope So.

当然，我也这么希望。

He: Great! ...



太好了! ……



1. 相熟的商人在商务场合中相遇，总要打个招呼，常用的招呼用语有：

• A: Good morning! 早上好!

B: Good morning! 早上好!

• A: Hello, Henry, I haven't seen you for a long time. 您好，亨利，好久不见了!

B: Yeah, Brown, it's been a long time. 对啊，布朗，好久不见了。

• A: What a pleasant surprise to see you here! 在这儿碰上了你，真意外啊!

B: How nice to see you again. 真高兴再次见到你。

2. 打过招呼后，有时双方就擦肩而过了。有时为了联络彼此的感情，还要说上几句，这样就往往以问候对方开始。常用的问候语有：

• A: How are you doing? 你过得怎么样?

B: Very well, thank you. 很好，谢谢。

• A: What's new? 有什么新变化吗?

B: Nothing special. 没什么特别的。

• A: How is everything? 一切都好吗?

B: Pretty good. 很好。

3. 名片 (name card, visiting card) 是商务交际中极重要的工具，它常被看做是公司或个人的广告，其目的是“推销自己”。名片不仅要印刷清楚，而且从商务角度来看名片内容宁可印得“实一些”，不要太虚，太虚反而得不到别人的尊重。
4. 交换名片的顺序一般应“先客后主，先低后高”。不过，假如是对方先拿出来，自己也不必谦让，应大方收下，