



职场自由人系列

Business

商务英语
口说高手

Professional Business Oral English

● 主编 刘星辰 路易刚



国防工业出版社

National Defense Industry Press

职场自由人系列

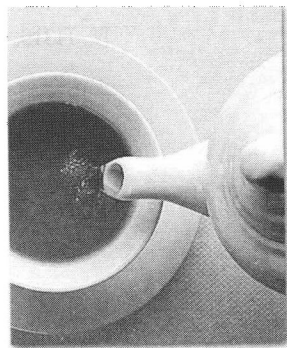
商务英语口说高手

Professional Business Oral English

主编 刘星辰 路易刚

编者 杨显艳 贾玉琰 梁兴莉

中国的待客之道，其一就是端茶递水。让你的外国商业伙伴在品尝中国香茗之余倾听你流利的口语吧……



国防工业出版社

·北京·

内 容 简 介

本书汇集从日常工作礼仪到实际商务谈判等方面的口语范例,除了口语句型之外,还揭示了重点表达和商务交往成功的秘诀。

本书可供学习商务英语和从事国际商务活动的人员学习和参考。

图书在版编目(CIP)数据

商务英语口说高手/刘星辰,路易刚主编. —北京:国防工业出版社,2009.7

(职场自由人系列)

ISBN 978-7-118-06309-7

I. 商... II. ①刘...②路... III. 商务-英语-口语
IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 062459 号

※

国防工业出版社出版发行

(北京市海淀区紫竹院南路 23 号 邮政编码 100048)

天利华印刷装订有限公司印刷

新华书店经售

*

开本 880×1230 1/32 印张 7 $\frac{3}{8}$ 字数 268 千字

2009 年 7 月第 1 版第 1 次印刷 印数 1—4000 册 定价 16.00 元

(本书如有印装错误,我社负责调换)

国防书店:(010)68428422

发行邮购:(010)68414474

发行传真:(010)68411535

发行业务:(010)68472764

前言

这是一本有着 20 年国外生活经历的国际贸易从业人员与英语教育专家合作编写的商务方面的实用口语书。

当今通信技术非常发达,很多情况下,国际贸易实务问题通过电子邮件、电话、传真等就能解决,因而,外贸函电的写作水平对国际贸易商务人士非常重要。但是,现在方便快捷的交通运输使得商务合作伙伴之间的距离变得更近,面谈生意的机会大大增加,因此在商务贸易中如何口头表达自己的观点也至关重要,本书的目的就是要帮助读者提高这一方面的能力。

随着时代的发展,国际商务贸易活动不仅仅是商品的相互交易,还包括服务贸易、金融贸易、合资并购等,国际贸易的内容逐渐多元化。本书涉及的商务英语口语也不只局限于商品的简单交易,国际贸易中的服务及金融方面的内容也有很多的体现。

目前,中国的主要贸易伙伴之一是美国,本书中所涉及的大部分场景是与美式英语相关的。

作为一本口语书,就要尽量避免书面语言的出现,因此,尽可能使用简单的表达方式,再加上人们的日常交际用语,又是本书的一大特色。

在对外商务活动中,比较常见的是商务谈判,本书也为了满足这一需求而加入了大量的商务谈判用语的表达,希望读者能够将这些商务谈判用语灵活地应用于各种情况之下。

需要说明的是,读者可以有选择性地阅读和使用本书,对于一本实用性很强的口语书来说,没有必要从头到尾按照顺序全部阅读,抽出零散时间,比如上班的车上或是出差的飞机上选读对自己比较重要的部分,或者放在身边随时使用,这就够了。

还要补充一点,书中的“Coffee Break”和“商务谈判成功秘诀”这两部分,作者尝试将不同的文化而产生的不同的思维方式、习惯行为等进行解说,如果您有所帮助,我们会感到很荣幸。

本书的出版承蒙很多具有丰富商务经验和教学经历的友人及同事的帮助和支持,在此对他们表示感谢。由于编者自身能力的限制,如您在本书中发现不正确或不恰当的地方,请及时指出,我们会共同探讨。

目录

Part 1

好的开头是成功的一半

现在商务会谈开始

Let's begin business talks

对自己公司的介绍	2
对对方公司的提问	4
约定 1	6
约定 2	8
对客户的迎接 1	10
对客户的迎接 2	12
Coffee Break 把秘书当朋友吧!	13
对客户的迎接 3	14
商谈的开始 1	16
商谈的开始 2	18
说话的中断	20
与海外的分公司预先磋商 1	22
与海外的分公司预先磋商 2	24
Coffee Break 从职业经理人看中美企业文化的差异	26

Part 2

不可忽视产品的宣传

宣传自己公司的产品

Let's promote your product

对自己公司产品的宣传 1	28
对自己公司产品的宣传 2	30
巧妙地传达产品的不足之处	32

关于产品说明书和样品 1	34
关于产品说明书和样品 2	36
参观工厂 1	38
参观工厂 2	40
Coffee Break 在出租车上的谈话是非常愉快和必要的	42

Part 3

知己知彼,百战不殆

想更多地了解对方的商品

Let's appreciate their product

对方商品的优点 1	44
对方商品的优点 2	46
商场中竞争的真实情况 1	49
商场中竞争的真实情况 2	50
关于残次品	52
对报价的调整 1	54
对报价的调整 2	56
Coffee Break 使用俚俗语是个危险的游戏	59
来自买方的意见	60
来自卖方的意见 1	62
来自卖方的意见 2	64

Part 4

讨价还价,经商之道

进行合同条款的磋商

Let's negotiate a contract

价格条件 1	66
价格条件 2	68
价格条件 3	70
接受报价	72
拒绝(对方)的报价	74
装船的协商 1	76

装船的协商 2	78
装船的协商 3	80
Coffee Break 成为成功国际商务人士的必要条件	81
使用票据结算	82
不使用票据结算	84
长期合同 1	86
长期合同 2	88
Coffee Break 美国——商务礼仪	89
长期合同期满	90
报价条件的更改 1	92
报价条件的更改 2	94
报价条件的更改 3	96
通过海外分公司进行报价 1	98
通过海外分公司进行报价 2	100
对外汇率变动的调整 1	102
对外汇率变动的调整 2	104
签订许可协议的磋商 1	106
签订许可协议的磋商 2	108
签订许可协议的磋商 3	110

Part 5

踏踏实实地进行交易 那么,开始洽谈贸易

Let's conclude the business

附加条件的答复 1	112
附加条件的答复 2	114
说服对方理解,取得同意	116
催促对方下结论 1	118
催促对方下结论 2	120
委婉地拒绝提议的方法 1	122
委婉地拒绝提议的方法 2	124
Coffee Break 会议上的议事进行手册	125
同意对方的意见 1	126

同意对方的意见 2	128
反对对方的意见 1	130
反对对方的意见 2	132
Coffee Break 迅速提高听力的好方法	134

Part 6

不要逃避潜在的麻烦 出现问题立即解决

Let's deal with problems promptly

表明不满的心情 1	136
表明不满的心情 2	138
要求索赔 1	140
要求索赔 2	142
对索赔的处理	144
对没有达成一致的商务谈判的处理 1	146
对没有达成一致的商务谈判的处理 2	148
自己的意见和立场 1	150
自己的意见和立场 2	152
自己的意见和立场 3	154
含糊其辞的说法或回答 1	156
含糊其辞的说法或回答 2	158
Coffee Break 谋取达意的交流技巧	160

Part 7

开始扩大商业规模 想要设立合资公司

Let's set up a joint venture

成立合资公司的提议	162
设立合资公司的交涉	164
与管辖机关的商议 1	166
与管辖机关的商议 2	168
对当地社会居民的说明 1	170

对当地社会居民的说明 2	172
当地生活的开始 1	174
Coffee Break 新风格的商务信函	177
当地生活的开始 2	178
与文化环境相关的问题 1	180
与文化环境相关的问题 2	182
Coffee Break 闲谈也要看具体情况	184

Part 8

更近一步拉近关系

我们建立友好的商务关系吧!

Let's establish a friendly relationship

招待晚宴 1	186
招待晚宴 2	188
酒宴 1	190
酒宴 2	192
参观北京 1	194
参观北京 2	196
馈赠礼物 1	198
馈赠礼物 2	200
私生活的话题 1	202
私生活的话题 2	204
感谢 1	206
感谢 2	208
Coffee Break 也不要忘记说声“不客气”	209

Appendix

附录

附录 100 条最常用口语短句	212
常用商务英语电话口语句型	216

PART 1

好的开头是成功的一半

现在商务会谈开始

Let's begin business talks



会谈开始

对自己公司的介绍

Key Phrases

请允许我向你做一下自我介绍。

Please let me introduce myself to you.

我可以向你提供一些我公司的信息吗？

May I give you some information about our company?

我们公司有着 20 年的向海外出口光学仪器的业绩。

Our company has a twenty-year track record of exporting optical instruments to overseas markets.

要点

- ① let me.../“请让我……”，是一种礼貌的说法。I will introduce...是一种直接的说法，没有顾及到听话者的感受，甚至有傲慢的意味，所以还是用 let me... 开头比较好。
- ② introduce A to B/ 将 A 介绍给 B。
- ③ May I...?/“我可以……”，礼貌的表达。
- ④ information/ 这个词请注意没有复数形式。
- ⑤ track record/“业绩”，包括公司的统计数字、业务成果、市场占有率等，一般随之而要说明的是一些数字性的东西，比较有说服力。

- ① 我们的品牌在亚洲消费市场广受欢迎。

Our brand is one of the most popular types in the Asian consumer market.

- ② 行业中我们在规模上不是最大的,但是我们在产品质量和服务方面却是很有名气的。

We are not the biggest in size in this industry, but we are reputed to be the best in quality and service.

- ③ 若要核查我公司的情况,请参看我带给你的公司宣传手册及年度报告。

To check the specifics of our company, please have a look in the corporate brochure and annual report (which) I have brought with me.

词汇
与表达

Asian consumer market 亚洲消费市场
specifics 详细情况
corporate brochure 公司宣传手册
annual report 年度报告

商务谈判成功秘诀

商务谈判过程中对自己公司的介绍一定要慎重,力求准确,不过分谦虚,也不过分夸大。例如,一次中外商务谈判中,谈

判刚开始,中方负责人就自豪地向外方介绍“我们公司是中国二级企业”,翻译人员译成了“Second-Class Enterprise”。结果外方的兴致很快冷了下来,他们对与“二流企业”的合作并不感兴趣。所以在跨文化交流中,如何准确、恰当地将自己公司展示在外商面前是至关重要的。

Part 1

会谈开始

对对方公司的提问

Key Phrases

请向我们做一个贵公司的全面介绍。

Please give us an overall explanation about your company.

请给我们提供一些贵公司的数据:雇员人数、资产总值、产销售额以及年度业务利润。

Please give us figures relating to your company: number of employees, amount of capital, annual sales volume, annual business profit.

在半导体销售方面贵公司能排到第几名?

Where is your company ranked regarding sales of semi-conductors?



本课的句子和单词,在商务谈判中是非常重要的,全部都是重点,要仔细地确认并熟练地掌握。

- 贵公司 XYZ 牌雪上摩托的年产量是多少台?

What's the annual output of your company's XYZ-brand snowmobile?

- 贵公司在国外有分厂吗?如果有,位于哪里?

Does your company have any plant outside your country? If so, where is it located?

- 贵公司中管理层和员工们的合作很好吗?

In your company, do the management and the union keep good terms?

- 贵公司在哪一家股票交易市场登记上市?

In which stock exchange market is your company listed?

词汇
与表达

annual output 年生产量

be located (in[on]...) (建筑物的) 位置

stock exchange market 股票交易市场

商务谈判成功 秘诀


向对方提问时要考虑时间和场合

想尽可能更多地了解对方公司的情况这是商务人士的习惯。

刨根问底地问个不停,会伤害对方的感情。上面例文中的对有关雇用关系和股票上市问题的提问,还是根据对方的立场和

情况适当地控制一下比较好。

另外,作为一种礼仪,在想和对方建立贸易关系之前就要事先了解对方公司的销售情况和利润额,这也是作为商业人士必须具备的素养。因此,最好是以“了解贵公司的大致贸易情况,只是想从您那里请教一下最近的数字统计情况”这种思想来出席贸易谈判。



Part 1

会谈开始

约定 1

Key Phrases

为了讨论我公司产品在贵国市场中的潜在发展，我建议尽快召开一个合作会议。

To discuss the ^①potential of our products in your market, I suggest that a joint meeting be held soon.

你们想何时何地召开这个会议呢？

What ^②date and place would you propose for the meeting?



要点

- ① potential /“可能性,潜在能力”,是指现在还潜伏在里面,但是将来会暴露显示出来。例如身体超常地强壮,将来有成为大力士的“potential”。
- ② date and place,这是预约做某事必须要提及两个关键要素。正如以上的这种表示方法,在英语中有一定要先说时间,再说场所的习惯。

- ❶ 你介意到我们公司来一趟吗?我们想为你介绍一下我们的领导。

Would you mind coming over to our company? We want to introduce our executives to you.

☞ mind “介意”,对于此句的回答,如果不介意,则说“No, not at all.”显得很有诚意。

- ❷ 你想来参观我们在纽约城的分厂吗?它位于高速公路西南 20 公里处。

Do you want to visit our plant in New York City? It is located about 20 miles southwest of highway.

- ❸ 由于我们希望讨论一些技术问题,我们能同时会见贵公司生产部门的一名工程师(专家)吗?

Since we wish to discuss some technological points, could we also meet with an engineer (a specialist) in the manufacturing division of your company?

词汇
与表达

Would you mind ...ing?

你介意做……?mind后面接动名词形式。

executive 领导

☞ 这个词指的是公司中层领导以上的雇员。

参观工厂的 6 个关键部门

生产部门

Manufacturing Division

采购部门

Procurement Division

研究开发部门

R & D Division

企划部门

Planning Division

营业部门

Business Division

公共关系部门

Public Relations Division