

21

世纪高职高专规划教材·服务外包系列



总主编 ◎ 杨 冬 副总主编 ◎ 王 颖 严世清

服务外包英语

ENGLISH FOR OUTSOURCING

主 编 ◎ 陈素花



21世纪高职高专规划教材·服务外包系列
总主编◎杨 冬 副总主编◎王 颖 严世清

服务外包英语

主编◎陈素花

中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

服务外包英语/陈素花主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2012. 1
21 世纪高职高专规划教材·服务外包系列
ISBN 978-7-300-14850-2

I. ①服… II. ①陈… III. ①服务业-对外承包-英语-高等职业教育-教材 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 248978 号

21 世纪高职高专规划教材·服务外包系列

服务外包英语

主编 陈素花

Fuwu Waibao Yingyu

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511398 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn		
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京市易丰印刷有限责任公司		
规 格	185mm×260mm 16 开本	版 次	2012 年 2 月第 1 版
印 张	13.5	印 次	2012 年 2 月第 1 次印刷
字 数	257 000	定 价	34.80 元 (附赠光盘)

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

总 序

20 世纪后期，在成本驱动和专业化分工的推动下，很多企业开始把非核心业务剥离出来交给企业外部专业服务提供商完成，以降低成本、提高效率、增强企业的核心竞争力，这就是服务外包。服务外包逐渐成为推动世界经济发展的一股新兴力量，缩小了各地区间的差距和界限。如今，在经历了金融危机的洗礼后，以云计算、物联网技术为代表的第三次信息技术革命悄然兴起，在全球范围内掀起了产业转移和结构调整的浪潮，企业对竞争力的关注正经历着从成本驱动向创新化、一体化驱动的转变。手机业巨头的此起彼落、iPad 的全球热销、盛大网络向出版业的进军等，这一切都在推动世界经济的进一步细分重构，也预示着服务外包产业的新一轮发展。

富有远见的国际投资经理人安东尼·范·阿格塔米尔认为，未来亚洲、中东、东欧、拉丁美洲和非洲的新兴市场国家的经济规模将会超过现在的发达国家，这一进程就是“新兴市场的世纪”。自 2006 年商务部启动服务外包“千百十工程”以来，我国以迅猛的发展速度跻身于世界主要接包地之列。未来，我们更要不失时机地促成企业由单纯的供应商向兼做供应商、采购商，以及提供供应链解决方案的系统集成商的角色转换，从而推动服务经济的蓬勃发展，而这些离不开人才的支撑。服务外包从业人员不仅要掌握熟练的专业技术，具备扎实的语言

基础,更要了解服务外包这一新兴商业模式的主要特点。基于此,苏州工业园区服务外包职业学院与中国人民大学出版社围绕服务外包各个领域,合作研发了一套高职高专精品教材——“21 世纪高职高专规划教材·服务外包系列”,适时地满足了高等院校和各类培训机构服务外包人才培养以及服务外包企业和从业者的需求。

服务外包教材的编写不同于成熟学科教材的编写。首先,作为一个横向产业,服务外包涉及的领域相当广泛,信息技术、企业管理、艺术设计等诸多行业知识都在这一范畴中。其次,服务外包教材更讲求实用性,其内容必须切合企业、行业实际,满足从业人员的职业发展需求。最后,服务外包是一个新兴领域,在我国发展时间还不长,但发展势头强劲,因此教材的相关知识体系也要跟随产业发展不断更新。

基于以上特点,本套教材将高职高专教材编写的最新思路融入其中,在搭建行业概念和知识框架的基础上,更加注重实用性,囊括了《服务外包概论》、《软件外包项目管理实务》、《软件外包 J2EE 教程》、《ASP.NET 项目驱动教程》、《BPO 基础理论与案例分析》、《BPO 实务》、《人力资源外包实务》、《服务外包英语》、《弟子规与服务外包职业素养》共 9 本教材,涉及信息技术、商务管理、专业外语等多个方面,突出了对学生专业实践技能的训练和培养。

感谢本套教材所有编写人员为我国服务外包人才培养所做的努力。我真心期待苏州工业园区服务外包职业学院能够培养出更多优秀的服务外包人才,与各界人士一起推动“中国制造”向“中国服务”的转型。

中国服务外包研究中心主任

中欧国际工商学院院长

朱晓明

前言

继 20 世纪制造业全球大转移之后,服务外包(outsourcing)已经成为新一轮全球产业革命和产业转移趋势。据调查,全球财富 1 000 强中 95% 以上的企业已经制定了服务外包战略。随着跨国公司的经营理念的进一步变革,非核心业务的离岸外包(offshore outsourcing)将成为发展趋势,国际服务外包市场的前景十分广阔。

外包服务原是发包企业职能运作的一部分,在业务开展的每个阶段,都要求服务提供商能与发包商进行及时有效的交流,传递服务要求,协调业务进程及纠正产品的不足等。由于服务外包业务的特殊性,外语沟通能力成为从业人员的关键技能。

从语言载体的角度来看,服务外包英语是服务外包领域中的应用英语,归属 ESP(English for Special Purposes)。如同其他 ESP 一样,服务外包英语是一种特定的语体,强调的是特定环境下的特种交际。它有两个明显的特点:一是学习者有明确的目的,应用于特定的职业领域;二是有特殊的内容,即涉及与该职业领域相关的专门化内容。从对服务外包从业人员英语技能需求的调研来看,他们主要需要具备以下能力:文档阅读能力、规范化的文档编写能力、基本的口语交流能力、邮件交流能力和即时通讯工具交流能力。

基于上述的调研结果,我们编写了《服务外包英语》一书,旨在帮助服务外包从业人员有效提升英语沟通和交流的能力。本书立足于服务外包行业,依据企

业的典型工作主题设计教学内容。全书共有八个单元,涵盖听说读写四个部分。每个单元涉及一个主题,以职场工作流程、典型工作任务为主线,围绕主题来安排内容和设计任务,力求语言知识与职场技能相融合。本书涉及的主题包括 Understanding Outsourcing (了解服务外包)、A Day at Work (日常工作)、Cultural Aspects (文化点滴)、Communication Practices (沟通实践)、Business Meetings (商务会议)、Dealing with Customers (与客户打交道)、Project Management (项目管理) 与 Career Development (职业规划)。每个单元由 Starting Up、Listening & Speaking Skills Development、Reading、Writing、Mini-Project 和 Tips for Outsourcing Professionals 六个部分组成。

本书的编写特点主要体现在以下几个方面:

1. 以主题形式组织内容,精心选择服务外包领域最常见的八个主题。每一个单元的主题都具有实用性和代表性,涵盖服务外包工作的各个重要环节,使学生在掌握语言技能的同时,为实践性交际训练打下坚实的基础。

2. 贯彻“工学结合,能力为本”的思想,实现“教学做一体化”。语言技能的训练体现真实、实用的原则;练习设计突出了任务型、体验式教学活动的宗旨;任务设计突出新颖性和多样性,尽可能保证技能训练的充分性。

3. 在体例设计上以学习任务为主线,交际任务目的明确,练习易操作、易参与。通过两人对话、小组讨论、角色扮演和案例学习等方式,将学习与实践有机结合。通过实践型交际训练,着力培养学生在工作情景中用英语进行沟通和解决问题的能力。

4. 每个单元的“Part V Mini-Project”部分以项目的形式,为学生提供综合语言技能实训的机会,是展示工作情景下“用语言做事”的一个应用窗口。

5. 每个单元的“Part VI Tips for Outsourcing Professionals”部分提供了服务外包从业人员常用职业素养的链接,如 work attitude (工作态度)、cultural differences (文化差异)、stress management (压力管理)、communication skills (沟通技巧),旨在强调职场软技能培养的重要性。

6. 附录除了提供单元词汇表和听力原文外,还提供了常用的 ITO 和 BPO 专业术语,以及 2010 年全球服务外包百强企业名录,旨在拓展学生的专业知识和视野。

本书由苏州工业园区服务外包职业学院陈素花担任主编。参加编写的人员有:周怡、王向阳、徐常娟、龚芳芳、Sharmishta Sharma、Naveed ul Muzaffar、姜楠、强薇、孙国凤、郁邓、贾萍、金晓宏、朱文欣。在编写过程中,我们得到了苏州工业园区服务外包职业学院领导和各位老师的大力支持,严世清教授对本书

的编写思路给予了具体的指导，印度籍专家 Sharmishta Sharma 女士、美籍专家 Kevin David 先生帮助修改了部分书稿，信息技术系曹纪清老师为本书的部分内容提出了很好的建议，数学媒体系张聿老师为本书设计了插图。此外，中国人民大学出版社的编辑为本书的出版提供了很大的帮助，在此一并向他们表示衷心的感谢。

服务外包是一个全新的行业，本书的编写是编者在服务外包英语教学这一崭新领域的全新尝试，因此书中疏漏和不妥之处在所难免，恳请各位专家、同行和读者批评指正，以期进一步修订和完善。

陈素花

2011 年 10 月

Unit 1 Understanding Outsourcing	1
Part I Starting Up	2
Part II Listening & Speaking Skills Development	3
Dialogue 1 Outsourcing Business Processes	3
Dialogue 2 Opinions about Outsourcing	4
Part III Reading	6
Passage 1 What Is Outsourcing?	6
Passage 2 Types of Outsourcing	10
Passage 3 India Is World's Best Outsourcing Destination: A. T. Kearney	13
Passage 4 2010 Top Ten World Outsourcing Companies	15
Part IV Writing	18
Business Letter of Introduction	18
Part V Mini-Project	19
Part VI Tips for Outsourcing Professionals	20
Skills Required by Professionals in Outsourcing	20

Unit 2	A Day at Work	21
Part I	Starting Up	22
Part II	Listening & Speaking Skills Development	23
	Dialogue 1 Preparing a Teleconference	23
	Dialogue 2 The First Day in New Horizon Computers	24
Part III	Reading	26
	Passage 1 A Call Center Agent's Smile	26
	Passage 2 A Typical Day in the Life of a Project Manager	29
	Passage 3 How Business Outsourcing Has Reshaped the Philippines	33
	Passage 4 A Day in the Life of an IT Project Manager	35
Part IV	Writing	38
	E-mail	38
Part V	Mini-Project	40
Part VI	Tips for Outsourcing Professionals	41
	Work Attitude	41
Unit 3	Cultural Aspects	43
Part I	Starting Up	44
Part II	Listening & Speaking Skills Development	45
	Text 1 Avoiding Culture Clash	45
	Text 2 Company Culture	46
Part III	Reading	47
	Passage 1 Understanding Cultural Differences in Offshore Outsourcing	47
	Passage 2 Cultural Barriers to Offshore Outsourcing	50
	Passage 3 Working Environment in Infosys	53
	Passage 4 Key Issues in Offshore Outsourcing	55
Part IV	Writing	57
	Memo	57
Part V	Mini-Project	58
Part VI	Tips for Outsourcing Professionals	59
	Appreciating Cultural Differences	59

Unit 6 Dealing with Customers	99
Part I Starting Up	100
Part II Listening and Speaking Skills Development	101
Text 1 Managing Outsourcing Relationship	101
Text 2 Ending a Business Relationship	102
Part III Reading	103
Passage 1 Winning Customers through Effective Telephone Etiquette	103
Passage 2 Convergys Corporation—Top Outsourcing Company	105
Passage 3 Ways to Handle Angry Customers	108
Passage 4 Cautions in Outsourcing Your Customer Service Center	110
Part IV Writing	112
Complaint Response Letter	112
Part V Mini-Project	113
Part VI Tips for Outsourcing Professionals	114
Skill Sets for Customer Centric Jobs	114
 Unit 7 Project Management	117
Part I Starting Up	118
Part II Listening & Speaking Skills Development	119
Dialogue 1 Work Assignment	119
Dialogue 2 Checking about the Project Schedule	120
Part III Reading	121
Passage 1 The Five Steps in the Project Management Life Cycle	121
Passage 2 Tips on Offshore Software Project Management	124
Passage 3 The Importance of Teamwork	127
Passage 4 Something about Team Building	129
Part IV Writing	131
Action Plan	131
Part V Mini-Project	132
Part VI Tips for Outsourcing Professionals	132
Teamwork: A Key to Successful Outsourcing	132

Unit 8	Career Development	135
	Part I Starting Up	136
	Part II Listening & Speaking Skills Development	137
	Dialogue 1 Making Preparations for a Job Interview	137
	Dialogue 2 Talking about New Job	138
	Part III Reading	140
	Passage 1 Questions to Be Asked before Applying for Call Center Industry	140
	Passage 2 My IBM Summer Internship	142
	Passage 3 Recruitment Process Outsourcing Leads to Better Hires	145
	Passage 4 Career Plans in Your Life	147
	Part IV Writing	149
	Résumé and Cover Letter	149
	Part V Mini-Project	152
	Part VI Tips for Outsourcing Professionals	153
	Career Training	153
Appendix I	Glossary	155
Appendix II	Listening Scripts	167
Appendix III	Key ITO and BPO Terms	179
Appendix IV	Top 100 Outsourcing Companies of 2010	197



Unit 1

Understanding Outsourcing

Part I Starting Up

Part II Listening & Speaking Skills Development

- Dialogue 1 Outsourcing Business Processes
- Dialogue 2 Opinions about Outsourcing

Part III Reading

- Passage 1 What Is Outsourcing?
- Passage 2 Types of Outsourcing
- Passage 3 India Is World's Best Outsourcing Destination: A. T. Kearney
- Passage 4 2010 Top Ten World Outsourcing Companies

Part IV Writing

- Business Letter of Introduction

Part V Mini-Project

Part VI Tips for Outsourcing Professionals

- Skills Required by Professionals in Outsourcing



Part I Starting Up

• Task 1

Discuss the following questions with your partner.

Have you ever heard the following companies? What do they specialize in (专门从事于)?

 <i>High performance. Delivered.</i>	
 Outsourcing · Technology · Service · Experience	

• Task 2

Match the words 1-5 with words A-E.

- 1 outsourcing
- 2 offshore
- 3 ITO
- 4 BPO
- 5 KPO

- A 知识流程外包
- B 信息技术外包
- C 离岸
- D 外包
- E 业务流程外包

• Task 3



Make a list about which activities in a company could be outsourced.

**Part II Listening & Speaking Skills Development**

• Dialogue 1 Outsource Business Processes



Key Words and Expressions

1. offshore *adj.* in or under the sea and not far from the coast 离岸的

Examples:

1) Offshore outsourcing is the practice of hiring organizations or employees to perform company tasks overseas.

离岸外包是指雇佣机构或员工来承担公司海外业务。

2) Proponents of offshore outsourcing often point to the fact that a great deal of money can be saved using this method.

离岸外包的支持者往往指出这样一个事实,采用这种方法可以节省大量资金。

2. outsource *vt.* to arrange for someone outside a company to do work or provide goods for that company 外包

Examples:

1) Content providers have a choice of locating a speech browser at their facilities or outsourcing to an application service provider, carrier or service bureau.

内容提供商既可以选择将语音浏览器安装在自己的设备上,也可以将其外包给应用服务供应商(ASP)、电信公司或服务公司。

2) Outsourcing doesn't really solve the problem.

外包并不能真正解决问题。

3. confidentiality *n.* a situation in which you trust someone not to tell secret or private information to anyone else 机密,机密性

Examples:

1) confidentiality agreement

保密协议

2) All replies will be treated with complete confidentiality.

所有的答复都将被视为绝密。

4. telecommunication *n.* the sending and receiving of messages by telephone, radio, television or telegraph, etc. 电讯, 电信

Examples:

1) a telecommunication satellite

通信卫星

2) international telecommunication service

国际电信业务

★ Listening Task

Listen to the conversation and decide whether the following statements are true (T) or false (F). Then write key words to support your answers.

1. Companies could do things more economically if they reduced some of their processes.

2. Lots of companies outsourced their IT service.

3. Companies should not outsource the customer service department.

4. Outsourcing professionals need to be properly trained.

• Dialogue 2 Opinions about Outsourcing



Key Words and Expressions

1. sympathize *vt. & vi.* to feel sorry for someone because you understand their problems 同情, 赞成

Examples:

1) While I sympathize your point of view, I cannot accept it.

虽然我赞成你的观点,但我不能接受它。

2) I sympathize with you in your loss of family.

我对你痛失亲人表示同情。

2. back-office *n.* the department of a bank or other financial institution that manages or organizes the work of the institution, but that does not deal with customers 后台