

· 毅冰谈外贸系列 ·

毅冰私房英语书

——七天秀出外贸口语

7 Days Oral Improvement
for Business English

1. study
2. reading
3. review

idea

AM 10:30
meeting

anniversary

传授作者私房口语思维模式

真实情景对话展示，重点句型逐一点评

全流程外贸技巧助口语交流一臂之力

附赠美籍专家 Julianna Frost、
Sam Smith 配音 MP3 光盘一张

毅冰著

014901226

H319.9
2113

毅冰私房英语书

—— 七天秀出外贸口语

7 Days Oral Improvement For
Business English



毅冰著

P H319.9
2113



北航

C1689040

中国海关出版社

333100410

图书在版编目 (CIP) 数据

毅冰私房英语书——七天秀出外贸口语 / 毅冰著. —北京:
中国海关出版社, 2013. 8
ISBN 978-7-80165-965-1

I. ①毅… II. ①毅… III. ①对外贸易—英语—口语
IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 161022 号

毅冰私房英语书——七天秀出外贸口语

YI BING SI FANG YING YU SHU—QI TIAN XIU CHU WAI MAO KOU YU

作 者: 毅 冰

责任编辑: 马 超

出版发行: 中国海关出版社

社 址: 北京市朝阳区东四环南路甲 1 号

邮政编码: 100023

网 址: www.hgbs.com.cn; www.hgbookvip.com

编 辑 部: 01065194242-7554 (电话)

01065194231 (传真)

发 行 部: 01065194221/4238/4246 (电话)

01065194233 (传真)

社办书店: 01065195616/5127 (电话/传真)

01065194262/63 (邮购电话)

北京市建国门内大街 6 号海关总署东配楼一层

印 刷: 北京京都六环印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 12

字 数: 140 千字

版 次: 2013 年 9 月第 1 版

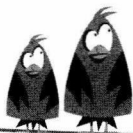
印 次: 2013 年 9 月第 2 次印刷

书 号: ISBN 978-7-80165-965-1

定 价: 35.00 元



海关版图书, 版权所有, 侵权必究
海关版图书, 印装错误可随时退换



自序

这本书写得很艰难，这篇序写得更难，多次删改或重写，都不满意。要把心中的想法，完完全全转化成文字，让读者尽量体会我现在的想法和心境，是很不容易的。

撰写这本书，其实需要很大的勇气。常言道：It's valuable to know oneself.（人贵有自知之明。）毕竟我不是科班出身，多年来也没有从事英语研究和教学的经历，因此，驾驭一本口语教材的创作，还是有些诚惶诚恐的。承蒙读者厚爱，我之前写作并出版的两本书《外贸高手客户成交技巧》、《十天搞定外贸函电》均有不俗的销量，感谢大家对我的支持与信任。

过去两年里，我收到了无数的读者来信，就外贸工作中的一些实际问题，如职业生涯规划、谈判技巧、英语电邮写作、口语沟通交流等，进行了长期的交流和探讨。我也慢慢发现，大部分朋友都十分好学，不断钻研如何把工作做好，希望自己更加专业，往往缺少的只是前进路上的一个引路人而已。

我曾经也是这样一路走来，跌倒过、彷徨过、迷茫过、担忧过，持久努力不见结果，想大步奔跑又找不到方向。想学点产品知识，不知从何学起；想深入了解价格构成，不知从何下手；想把 email 写好，不知怎么开始；想把口语练好，不知要领在何处。那时候我也疯狂去购书，买了一大堆关于函电和口语的书，可实用性真的不大，很难找到与工作密切相关，且拿来就可以用、可以模仿的参考书。

那一刻我清楚地知道，我想要的东西是什么，却无处寻觅。相信有无数朋友跟我当年的想法完全相同，所以我现在可以很坦然地告诉大家，我写的，



相信是大部分读者想看的，或者会有共鸣的。一本好的口语书并不是简单的来几段对话，罗列词汇、句型，就可以拼凑出来的。Absolutely NOT!

要把口语练好，比写好电邮更难。因为这容不得思考，要脱口而出，要跟客户在电话里熟练交流，要能面对面谈产品、谈价格、谈测试、谈付款、谈索赔、谈验货，要能在接送客户的时候找话题聊天，要能在陪客户吃饭的时候插科打诨，这对业务人员的要求尤其高。

这就意味着不能为了学口语而学口语，更需要学的，是行业知识，是市场情况，是产品信息，是价格构成，是细节把握，只有学会这些，再辅以地道的口语，才能在谈判中步步为营，在交流中如鱼得水。这也是编写本书的初衷，它不是让你学几个故作高深的单词，也不是让你学几句也许这辈子都用不到的句型，而是紧扣实际工作，如何直面客户的刁难，如何处理和解决问题，如何提出有建设性的方案意见，如何应付客户杀价，如何给客户留下专业的形象。

本书分为七章，根据外贸工作中的不同场景，设置了“轻松自如打电话”、“展会上接待客户”、“随客户拜访工厂”、“样品间自由玩转”、“谈判桌上的交锋”和“突发状况巧应对”六块，每章再根据实际情况，细分各种场合的对话、思维方式以及背后的思路。第七章“口语金句有妙用”，精炼了不同场合下能巧妙应用的口语句型，提供了多种地道英语的表达方式，可供平日里学习，以备不时之需。

而每一节除了相应的故事背景、情景对话、词汇句型外，还增加了 Chinglish Correction（地道英语）和 Useful Tips（零敲碎打）部分。纠正读者容易用错的句、词、短语，并提供相应的地道英语用法，同时，也总结了一些不易表达和较难翻译的词句。尤其值得一提的便是 Chinglish Correction 部分，在国际贸易往来日趋频繁的今天，国外客户似乎对中式英语早已司空见惯，可以了解大意，进行无障碍交流，这让许多外贸人士忽视了学习地道口语表

达的重要性。通过本书 Chinglish Correction 和 Native English 两部分的对比讲解，你将发现说一口地道的口语不但可以消除不必要的误解，同时，可以让客户感受到你的专业，促进业务开展。这也是本书的特点和亮点之一，让读者在口语交流中逃离窘境，更加得心应手。

本书配音均为纯正的美语发音，完全参照美国人日常交际的语速录制，为读者制造身临其境的语言氛围。配音部分由 Julianna Frost 和 Sam Smith 合作完成，两人均为美籍外教，多年从事英语教学工作，经验十分丰富。其中，Julianna Frost 现在为中国人民大学外教，Sam Smith 为中国传媒大学外教。

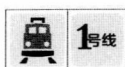
最后，要感谢我的助手 Nico 悉心校对本书文字，感谢 Michael Robinson、Lynn Clark、Steven K.Y. Leung 对此书英文内容把关和提出的建设性意见，还要感谢马超编辑及中国海关出版社的同仁对本书出版的各种支持和帮助。

是为序。

毅 冰

2013年3月27日 于美国 Ohio

(毅冰新浪微博地址：毅冰 HK, <http://weibo.com/u/3218980913>)



第一天 轻松自如打电话

1

1. 报价后的电话跟进

Useful Tips 如何用英文打电话自报家门?

3

2. 催促紧急事宜

Useful Tips 如果在客户休假时打扰, 如何表示歉意?

6

3. 接到Cold Call

Useful Tips 如何在电话里准确理解客户的要求?

9

4. 接老客户电话

Useful Tips 结束通话后如何进行邮件跟进?

12

5. 初次开发潜在客户

Useful Tips 打电话如何联系到合适的人?

15

6. 邮件未复跟进

Useful Tips 在英语口语中, 怎样委婉催促客户?

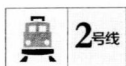
18

7. 邮件有问题告知

Useful Tips 怎样准确地把邮箱地址用英文说出来?

21

本章小结



第二天 展会上接待客户

22

8. 新客户走进展位

Useful Tips 口语中You bet是什么意思?

25

9. 跟老客户打招呼

Useful Tips He is disinterested in placing orders. 这句话怎么理解?

28

10. 给客户拿样品

Useful Tips When you will deliver the goods? 表达是否准确?

30

11. 简单介绍参展产品

Useful Tips 如何用英语委婉拒绝客户拍照?

33

12. 介绍同事跟进

Useful Tips Stuck in the factory. 这句话在口语中如何理解?

36

13. 简单讨论报价

Useful Tips Then we are quits. 这句话怎么理解?

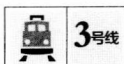
39

14. 预约见面时间

Useful Tips 如何用口语向客户介绍酒店的各种房型?

43

本章小结



第三天 随客户拜访工厂

44

15. 接机

Useful Tips 如何用英文准确描述航班号?

47

16. 在路上

Useful Tips 香港的主要地名怎么用英文表达?

50

17. 介绍

Useful Tips 口语中, Says who? 是不是理解成“说谁呢?”

52

18. 参观

Useful Tips 英语口语中, “顺便说说”除了“by the way”外, 还有没有别的表达方式?

56

19. 交流

Useful Tips 如何用英语表达“量身定做”?

59

20. 送行

Useful Tips 如何用口语表达不同国家之间货币之间的比较?

62

21. 闲聊

Useful Tips 各种饮料如何用英文准确表达?

68

22. 约定

Useful Tips 在英语口语中, 怎么区别look out和lookout?

70

本章小结



4号线

第四天 样品间自由玩转

72

23. 简单的公司介绍

Useful Tips “You lie!” 为何在口语中经常出现?

76

24. 边走边谈

Useful Tips 谈判时, forget it怎么理解? 是否有别的表达方式?

80

25. 整理客户选中的样品

Useful Tips 口语和电邮里, ignore和neglect是 synonym 词么?

86

26. 根据要求详谈

Useful Tips 口语中price和pricing有什么区别?

88

27. 委婉拒绝样品要求

Useful Tips 如何用英语表示“人民币升值很快”?

93

28. 提出折中方案

Useful Tips 口语如何表达“建议你别这样做”?

96

29. 抓住最后的机会

Useful Tips forget to do和forget doing是否一个意思?

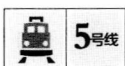
99

30. 提出合理建议

Useful Tips Confidence在口语中是否可以做形容词?

104

本章小结



第五天 谈判桌上的交锋

105

31. 价格谈判

Useful Tips “A little too expensive” 是不是中式英语?

109

32. 数量谈判

Useful Tips 赞同客户的意见, 能不能用I know?

112

33. 索赔谈判

Useful Tips 目录For Sale和On Sale是否同义?

115

34. 质量谈判

Useful Tips 口语如何表示“陷入困境”?

120

35. 交期谈判

Useful Tips 如何用英语表达“检查库存”?

122

36. 测试要求谈判

Useful Tips 口语中call和call to一样么?

126

37. 付款方式谈判

Useful Tips 大量采购是不是big purchase?

130

本章小结



6号线

第六天 突发状况巧应对

131

38. 客户突然取消订单

Useful Tips 问客户对中国的印象，能用“*How about China?*”吗？

134

39. 原材料价格大涨

Useful Tips “贸易公司”是不是*trade company*？

139

40. 汇率问题恶化

Useful Tips “硬性规定”在口语里怎么说？

142

41. 测试遇到麻烦

Useful Tips 口语如何表达“行百里者半九十”？

147

42. 交货期无法赶上

Useful Tips 口语中，“努力”、“加油”是*fighting*么？

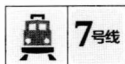
150

43. 验货没有通过

Useful Tips 口语怎样表达“自视甚高”？

153

本章小结



第七天 口语金句有妙用

154

44. 在办公室

156

45. 在工厂里

158

46. 在样品间

161

47. 在谈判桌上

163

48. 在闲谈中

165

49. 在就餐时

167

50. 在电话中

169

本章小结

第一天 轻松自如打电话

1. 报价后的电话跟进

【故事背景】 Cindy 在香港的展会上认识了一个美国客户 Bob，当时客户询问了一款太阳能灯的价格。Cindy 当晚就写 email 给客户，提供了报价单。回到公司后，一直未收到客户的回复，Cindy 又写了两封邮件跟进，可依然石沉大海。这天，Cindy 决定打电话过去问问。

Dialogue

Cindy: Hello, this is Cindy from ABC Trading in China. Is that Bob speaking?

Bob: Hi Cindy, it's me. How are you doing?

Cindy: I'm very well, thank you! What about you?

Bob: Fine. Thanks.

Cindy: Bob, I sent you an email last

参考译文

Cindy: 你好，我是 ABC 贸易公司的 Cindy，从中国打来的电话。请问是 Bob 吗？

Bob: 你好 Cindy，我是 Bob。最近好吗？

Cindy: 我很好，谢谢。你呢？

Bob: 我也不错。谢谢。

Cindy: Bob，我上周给你发邮件



week, with the offer sheet for solar light. Have you got it?

Bob: Really? I just came back from a business trip. I will check the email and come back to you soonest.

Cindy: Thank you very much! Please reply my email or call me directly for any questions.

Bob: Sure.

了,是关于太阳能灯报价的。你收到了吗?

Bob: 是吗? 我刚出差回来,回头看一下邮件,尽快给你答复。

Cindy: 非常感谢! 如果有任何问题,可以给我发邮件,或者直接给我打电话。

Bob: 没问题。

Words & Phrases (词汇句型)

- How are you doing?

你好吗?

这句话在某种程度上等同于 How are you 的用法,但更加口语化。

- business trip 出差(也可用词组 go on errand 表示出差)

- come back to somebody = reply somebody 回复某人

如: *I have to check the offer and come back to you asap.*

我要看一下报价,并尽快给你答复。

Chinglish Correction (地道英语)

如果运气好,你明天就能收到报价单。

[Chinglish] If you're lucky, you could receive the offer sheet tomorrow.

[Native English] **Please the pigs, I will let you receive the offer sheet tomorrow.**

Remark: “please the pigs” 是一句地道的口语表达,意思是“如果运气好”、“如果够走运”、“如果一切如愿”。这句话表达的意思是供应商应该努力工作,尽量明天发报价单,跟客户幸不幸运无关,所以不能用 somebody be lucky 这个句型,而可以换一种幽默地道的表达方式。

Useful Tips (零敲碎打)

如何用英文打电话自报家门?

日常生活中用口语向对方介绍自己的名字,一般都用 My name is ... 或者 I am ... 这类句型。如 Hello, my name is Cindy (你好,我的名字叫 Cindy), 或 Nice to meet you. I'm Cindy! (很高兴见到你,我是 Cindy。)但这仅限于面对面的口语交流,并不适用于电话交谈。

用英文打电话时,有一个专门的句型 This is ... speaking. 如 Hello, this is Cindy speaking. (你好,这是 Cindy 打来的电话。)这是打电话时的正式用法,请别人转接,或者正式自报家门,都可以用这个句型。

另外,若跟很好的朋友或特别熟悉的客户打电话,往往不用那么正式,可以简单说一句 It's me, Cindy (我是 Cindy), 或者 Cindy here. (这是 Cindy 打来的。)这样的语气反而显得更加亲近。

2. 催促紧急事宜

【故事背景】 Cindy 跟 Bob 经过一个多月的艰苦谈判,终于拿下了一个 20 尺柜的订单,也确认好 PI, 并收到了客户的定金。但样品寄出后,迟迟没有收到 Bob 的邮件, Cindy 心急如焚,也不敢自作主张安排生产。这一拖过了将近两周, Bob 如果不确认样品, Cindy 就没法安排生产,这样就会严重影响交期。这天 Cindy 决定打电话沟通一下。



Dialogue



Cindy: Hello, can I speak to Bob please?

Carol: I'm sorry, but he is in Las Vegas for business trip. Who's that?

Cindy: This is Cindy from China, I wanna check with him for the solar light sample. It is very urgent for me to get his approval to arrange the mass production.

Carol: Hello Cindy! This is Carol, Merchandise Planner here, Bob's colleague. Please send him an email, and I'm sure he will check the mailbox these days.

Cindy: Yes, I have already sent him several mails, but haven't got any news. May I know when he will be back?

Carol: Maybe next Monday. I'm not sure.

Cindy: OK, I will call him again next Monday. Thank you, Carol!
Nice talking to you!

参考译文

Cindy: 你好, 请问 Bob 在吗?

Carol: 抱歉, Bob 去拉斯维加斯出差了。请问你是哪位?

Cindy: 我是 Cindy, 从中国打来的电话, 我想跟他确认一下我们的太阳能灯样品。这件事情非常紧急, 因为我们安排大货生产前必须得到 Bob 的确认。

Carol: 你好 Cindy, 我是 Carol, Bob 的同事, 在公司负责跟单工作。麻烦你写邮件给他, 我相信他这几天会看邮件的。

Cindy: 我已经给他写了几封邮件, 但还是没有收到任何消息。请问他什么时候回公司?

Carol: 估计下周一吧, 我不确定。

Cindy: 行, 那我下周一再给他打电话。谢谢你, Carol! 很高兴跟你通话!