

第一章 社交英语基础

Fundamentals of Social English

1.1 当面交流

Face-to-Face Communication

用英语与外国人进行当面交流能体现一个人的综合素质。交流者不但要具备一定的英语语言能力，而且还要具有相当的个人修养，谙悉对方的文化礼仪。

1.1.1 基本礼仪

General Etiquettes

要取得良好的社交效果，您得了解和掌握当面交流的一些礼仪规范。西方人的许多社交礼仪与我们中国人有区别，这在以后各章中将会讲到。以下这些是在与西方人当面交流需要注意的基本礼仪：

1. 要有人人平等的观念。在西方人面前既不要卑躬屈膝，也不要盛气凌人。不要因为自己的英语差一点就自卑；英语毕竟是我们的第二语言，说得不如对方那样流畅是自然的。

2. 要有民族尊严。不要一开口就数落中国这不如美国，那不如英国。您这样不但在给中华民族抹黑，而且也让对方看不起您。

3. 不要过于自谦。懂中国礼仪的西方人很少，懂中国自谦美德的西方人就更少了。您如果过于自谦的话，对方很有可能就把您所说的话当成实情，甚至还要在您所说的基础上打些折扣。

4. 与对方的空间距离要适当。您如果靠得太近，对方可能会认为您侵犯了他的空间，自然不会愉快；如果离得太远，对方会觉得您不够热情。到底怎样的距离才适当呢？没有一

个固定的标准。您得留心观察对方的反应，做些相应的调整。

5. 不要打听对方的隐私。西方人认为，年龄、婚姻状况、收入状况是一个人的隐私，在与他们的交往中，不要主动问及这些方面的问题，但可询问对方是哪方人士、是干什么工作的、有什么兴趣爱好等。

6. 不谈论政治、宗教。如果对方主动谈及这些方面的问题，您要有自己的立场和观点，千万不要随声附和。

7. 表情要专注。不管是听对方说话还是向对方说话，多数时间都得看着对方，眼神不可游离不定。不断地看表、打呵欠是不礼貌行为，有损社交效果。

8. 手势要适当。适当的手势可增强说服力，但频繁的手势会让人眼花缭乱，让人反感。如果平时有只要说话就要打手势的习惯，就要注意加以控制。另外，在交流过程中还要注意手脚的摆放要自然，不要不断摇晃，或玩弄笔、钥匙等物。

1.1.2 语言功底

Language Capabilities

您也许已经以优异成绩通过了大学英语四、六级考试，但却还对自己的英语语言能力表示怀疑，连与外国人说声 Hello 也会觉得心虚。实际上，您既然达到了这样的水平，就应该对自己充满信心。

日常交流和社交活动所涉及的英语并不像有些人所说的那么高深，使用的词汇和句子实质上都很简单，绝对不会有我国大学英语四级考试的阅读那么难。

不过，我国目前进行的英语教学大多是以应试为目的的，所以许多英语学习者使用英语进行交流的能力较差。但是，只要学习者花一定的时间学习些像本书这样的交际英语，多用英语进行交流，要不了多久，交流能力就很有可能与应试能力相媲美。

如果您的英语基础较差的话，那就应该花精力系统地提高自己的英语水平。基本的听、说、读、写能力是用英语进行交流的基础。对于不是在英语语言环境中长大的学习者，口头交

流的内容如果写出来都还看不懂的话，那就不要指望能听懂或会说了。

1.1.3 语言技巧

Speech Tips

在用英语进行社交活动的时候，有各种各样的语言技巧，后面各章将有较细致的介绍，以下是一些最基本的技巧：

1. 控制语速的技巧。有些人为了表现自己英语说得流利，就不怎么顾及所表达的意思，也不考虑对方的感受，说得特别快。要注意，说得快并不等于说得流利。说快了，听者听起来吃力，自己也累。我们中国人说话的平均速度为每分钟约 200 个音节，而美国人的语速平均每分钟只有 150 个左右。当觉察到自己说得太快的时候，做个深呼吸，然后强迫自己慢下来。

2. 把握节奏的技巧。总体来看，英语的快慢、轻重等节奏比汉语更明显。英语单词的非重读音节就要比重读音节读得快。句子信息性的部分就要比结构性的部分读得慢、读得重。如：

I'd like to invite you to a dinner at seven this evening.

我想邀请你今晚 7:00 共进晚餐。

其中的 I'd like to 是结构性的表达，应说得快些、轻些；而 dinner 和 seven this evening 正是要传递的信息，应说得慢些、重些。

3. 合理停顿的技巧。英语句子应按意群停顿，如在上例中，说完 dinner 即可稍作停顿，再说出后面的时间。这样既有助于控制节奏，又有助于突出重要信息，像 dinner 后面的停顿就有效地突出了时间。如果说到中途，需要略加考虑，可用以下表达给自己一个思考的机会：

1) Let me see.

让我想想。

2) Let me think.

让我想想。

- 3) I'll think it over.
让我想想。
- 4) Let me consider it.
让我想想。
- 5) It's like this. you see .
是这样的，你看.....
- 6) Let me put it this way.
是这样的。
- 7) Well. how can I put it?
嗯 怎么说呢？

4. 主动攀谈的技巧。要提高自己的英语交流能力，就要抓住一切机会与外国人交谈，您可用以下这类表达主动与外国人开始交流：

- 1) Hello. My name is .
你好。我叫
- 2) Excuse me. Are you from England?
请问你是从英国来的吗？
- 3) Hi! How do you do?
你好。

5. 插话的技巧。如果对方在说话的时候，您需要插话，可用以下这些较礼貌的表达：

- 1) Sorry to interrupt you, but .
对不起，打断一下，只是.....
- 2) By the way .
顺便说一下
- 3) That reminds me .
你说的使我想起了.....

6. 更正的技巧。如发现自己说错了什么需要更正时，用 I mean 加上正确的信息就行，不用说 No, what I said was wrong. 如：

- 1) Thank you so much for having helped me with the bag. I mean. the box.

谢谢你帮我拿了这个包，哦，不，我是说这个箱子。

2) Please come to my house at half past five. I mean half past seven.

请 5:30, 哦, 不, 我是说 7:30 到我家来。

3) Let's meet Vera. I mean Velma at the airport.
我们到机场去接维拉, 哦, 不, 我是说维尔玛。

1.2 电话交流

Phone Communication

用电话进行交流，不但速度快捷、反馈及时，而且声音真切、传情生动，是社交活动进行交流的主要方式之一。

1.2.1 接打电话的基本礼仪

Etiquettes for Receiving and Making Calls

1. 谙悉国际电话的拨叫方法。国际直拨电话应首先拨国际字冠，然后拨国家或地区代码，再拨区域代码，最后拨用户号码。国际字冠是某个国家控制其境内电话进入国际电话交换网的编码，我国使用的国际字冠是 00。国家或地区代码是某国境外的电话要进入该国电话交换网的代码，我国的代码是 86。区域代码前如有 0，在拨叫时不必拨。用户号码是受话人的电话号码。如：一个美国朋友留给您的电话号码是 (212) 987-0086，您要拨叫他的号码时，应拨 00 + 1 + 212 + 9870086 即 0012129870086。其中 00 是我国使用的国际字冠，1 是美国的国家代码，212 是纽约市的区域代码，9870086 是用户的电话号码。在拨这些号码时应一次连续拨完，中间不要停顿，以免造成呼叫中断。

2. 注意时差，以免打扰对方。

3. 拨完全部号码到电话接通可能需要好几秒甚至几十秒，所以，不要没听到振铃声就把电话挂了，而应等候一会儿再处理。

4. 讲话时，语速不能太快。太快了，对方听不清，您又得

重复，岂不既浪费时间和钱财又影响交流效果？

5. 说明自己的身份时，最好使用以下几种方式，避免使用 I'm ...。如：

1) This is Li Lan.

我是李兰。

2) Zheng Hua speaking.

我是郑华。

3) Meng Xiangru of Tianjin. China.

我是中国天津的孟相如。

6. 确认对方是谁时，可用如下这些表达方式：

1) Hello. Is that 981-0039. please?

你好。请问是 9810039 吗？

2) Hello. Is George Clinton there?

你好。你是乔治·克林顿吗？

3) Good afternoon. Is that Mary speaking?

下午好。你是玛丽吗？

7. 向对方说明自己要找哪一位时，可用如下这些表达方式：

1) May I speak to Mr. Cowley. please?

请找考利先生接电话。

2) I'd like to speak to Professor Baker?

请找贝克教授接电话。

3) Hello. Is John Smith in?

你好。约翰·史密斯在吗？

8. 接电话时，可以用 Hello 之类问候语，可以自报姓名，也可以把自己的电话号码告诉对方，还可以把这几种方式同时并用。如：

1) Good morning. Jiang Feng speaking.

早上好。我是江峰。

2) Good evening. 320-7382.

晚上好。这里是 320-7382。

3) Hello. 390-8762. Wu Yuan speaking.

你好。这里是 390-8762。我是吴媛。

9. 询问对方是谁时，不要用 Who are you? 而应特别注意礼貌。如：

- 1) May I ask who's calling?
请问你是哪位？
- 2) Who is speaking, please?
请问你是哪位？
- 3) Can I have your name, please?
请问你是哪位？

10. 如对方不是找自己而是要找其他人时，应礼貌地请对方稍候，然后尽快帮助找人。如：

- 1) Just a moment, please. I'll call her.
请稍候，我去叫她。
- 2) Hold on, please. I'll get him for you.
请稍候，我去找他。
- 3) Please hold the line. She'll be here in a minute.
请稍候，她马上就来。

11. 电话号码较长时，中间稍作停顿比一口气说完的效果好。如：6127701 就可在说完 612 之后稍作停顿再说 7701。电话号码中的 0 说成字母 O 或单词 zero。两个相同的数字在一起时，既可逐一说出这两个数字，也可以在数字前加 double。如：6127701 既可说成 six—one—two—double seven—zero—one，也可以说成 six—one—two—seven—seven—zero—one。

12. 说到时间时，避免使用介词 past 或 to。如 4:23 最好说成 four twenty-three 不要说成 twenty-three past four。

1.2.2 受话人不在时的礼仪

Etiquettes for Absence or Non-Availability of the Target Person

1. 如果对方要找的人不在，应很客气地向对方说明。如：

- 1) I'm sorry she's out right now.

很遗憾 他现在不在。

2) What a pity! Gao Chang has just gone out.

太遗憾了 .高昌刚好出去。

3) I'm terribly sorry Yang Fan is out at work now.

实在遗憾，杨凡现在上班去了。

2. 如果对方要找的人不在，应主动询问一下对方是否需要转告。如：

1) May I take a message?

有什么需要转告的吗？

2) Would you like to leave a message?

有什么需要转告的吗？

3) Can I ask her to call you?

需要我告诉她回你电话吗？

3. 如果对方要您转告其要找的人时，可以礼貌地询问一下对方的电话号码。如：

1) Can I have your name and number, please?

请问你贵姓？电话号码是多少？

2) Where can he contact you?

他该怎么与你联系？

3) What number are you calling from . please?

请问你的号码是多少？

4. 如果同意对方的转告请求，可用如下的表达方式回答：

1) Good. I'll ask her to call you as soon as she's back.

好的，她一回来，我就叫她给你打电话。

2) Right. I'll let him know when he's in.

好的，他回来时，我告诉他。

3) Fine. I'll ask her to phone you as soon as she comes in.

好，她一来，我就叫她给你回电话。

5. 如果自己要找的人不在，可用以下这些表达方式询问

一下要找的人何时回来。如：

1) Could you tell me when he'll be back?

可以告诉我他什么时候回来吗？

2) Can you give me some idea what time he'll be in?

你知道他何时回来吗？

3) What time do you think he'll be back?

你以为他什么时候会回来呢？

6. 如果对方主动提出帮助转告，可用以下的表达方式应答：

1) No. thank you. It's not urgent. I'll call back later.

不用了，谢谢，没什么急事。我等会儿再打过来。

2) Yes. Could you ask him to call me back? This is Xiao Gang and my number is 728-3275.

是的，请你叫他给我回电话。我叫肖刚，电话号码是 7283275.

3) Could you let her know I called? This is Yang Wencai.

请转告她我给她来过电话。我叫杨文采。

1.2.3 号码出错或线路不畅时的礼仪

Etiquettes for Handling Wrong Numbers and Other Problems

1. 当发现对方错拨了电话时，应耐心地告诉对方，还可向对方说明自己的号码是多少，供对方核实，不应粗暴地指责对方之后就把电话挂了。如：

1) I'm afraid you've got the wrong number.

你拨的号码可能不对吧。

2) I'm sorry you have the wrong extension. Hold the line and I'll transfer you to Mr. You

Yonghai.

很遗憾，你的分机号码没拨对。请稍候，我把电话转给尤永海先生。

3) Sorry . this isn't the number you wanted. This is 239-3321.

对不起，这里不是你要拨的那个号。这里是2393321.

2. 如果拨错了电话，应向对方致歉。此时，主动询问对方的号码不是明智之举，但可以把您要拨的正确号码告诉对方，让对方核实。如：

1) I'm terribly sorry I've got the wrong number.
实在对不起，我拨错了号码。

2) Sorry. I must have dialed the wrong number.
对不起，我肯定把号码拨错了。

3) I'm sorry. I've been misrouted. Is that 371-9233 . please?

对不起，我拨错了。请问你的号码是不是 3719233?

3. 如果电话线路不畅，听不清对方的声音，可把情况告诉对方后挂断，然后再拨或等对方拨过来。如：

1) I'm sorry it's a bad line. Please hang up and I'll call again.

很遗憾，线路太糟了。请把电话挂了，我再给你打过来。

2) I'm sorry I can't hear you clearly. Can you hang up and call back?

对不起，我听不清。把电话挂了，然后给我打过来，可以吗？

3) I'm afraid it's a bad connection. Can you call back?

线路太糟了。你给我打过来，好吗？

1.3 书信交流

Mail Communication

尽管电信的飞速发展给传统的书信带来了前所未有的挑战，但书信仍然是传递信息、交流感情、增进了解的主要工具之一。有些社交活动的交流，用电话或用 E-mail 都显得不庄重，不符合礼仪要求，因而，书信在许多社交场合仍有强大的生命力。再说，书信交流是 E-mail、传真等许多书面交流的基础。社交书信写作礼仪和方法的掌握，将提高您用英语进行社交活动的整体实力。

1.3.1 书信的基本礼仪

Etiquettes for Letters

1. 情真意切。社交书信的主要目的是交流感情、增进了解，这就要求交流各方应真诚、友好。遣词造句应充分考虑可能会给对方带来的感受。

2. 合乎惯例。不同的社交书信有不同的礼仪要求，我们应该严格遵循，否则就是对对方的不尊重。

3. 意思准确。社交书信所涉及的许多信息必须准确无误，否则就会给对方造成不便和损失。如邀请信的时间、地点等信息就不能有错。

4. 表述简洁。写作社交书信时，应尽量简洁，现代人都不喜欢看繁琐冗长、陈腐浮华的书信。因此，社交书信的篇幅和段落都不要过长。

5. 布局合理。原则上，传递好消息的社交书信应一开头就把好消息告诉对方，而传递坏消息的社交书信开头应说点别的什么作为缓冲，然后才在合适之处把坏消息告诉对方。

1.3.2 书信的构成要素

Components of Letters

社交书信因收信人、写信目的等的不同，构成要素也有所差别。写给亲友的信的信内名址可以不写，但写给亲友之外的人士或单位的信就必须写信内名址。一般来说，社交书信由以下要素构成：信头、日期、信内名址、称呼、正文、结尾礼词、署名、附件、附言等构成。

1.3.2.1 信 头

The Heading

社交书信的样式如果采用的是齐头型，信头的每行都顶格写；如果采用的是缩进型或综合型，信头置于右上方，每行的开头对齐。

信头是写信人的地址，也就是收信人的回信地址，必须准确无误。地址一般分行写：第一行是门牌号和街道名，第二行是城市名、省、自治区、直辖市名、邮政编码，第三行是国家名称。如果同一街道门牌号内有若干幢，在这里也应该注明。如：

Building 12 . Suite 312

72 Nanchang Road

Huizhou . Guangdong 516000

The People's Republic of China

中华人民共和国广东省惠州市南昌路 72 号第 12 幢 312 号 邮政编码：516000

1.3.2.2 日 期

The Date

日期写在信头的下面，与信头间隔一行。社交书信的样式如果采用的是齐头型，日期应顶格写；如果采用的是缩进型或综合型，日期应置于右上方，与信头每行的开头对齐。

写日期时，可把日置于月份的前面，月份和年份之间不用逗号分隔，如：2000 年 6 月 10 日可写成 10 June 2000。还可把日置于月份的后面，月份和年份之间应用逗号分隔，如：2000

年 6 月 10 日可写成 June 10, 2000。日期中的月份最好不要缩写,更不要用数字表示,像 6/10/2000 之类的日期会造成误解,美国人把它理解成 2000 年 6 月 10 日,而欧洲人把它理解成 2000 年 10 月 6 日。另外,在日的数字后面加 st、nd、rd、th 等的写法是比较过时的了。

1. 3. 2. 3 信内名址

The Inside Name and Address

许多社交书信都可以不写信内名址,但较为正式的社交场合则要写上这一项。

社交书信无论采用什么样式,信内名址都应写在信纸左上方,与日期间隔一行。

信内名址应与信封上的写法保持一致。姓名前加上 Mr.、Ms.、Dr. 之类的尊称,姓名后注明收信人的职务和地址。如:

Mr. Zheng Haoran . Director
Personnel Department
Shumei Textiles Industries
3 Xinqiao Road
Wuxi . Jiangsu 214001
邮政编码 :214001
江苏省无锡市新桥路 3 号
舒美纺织实业公司人事部经理
郑豪然先生

1. 3. 2. 4 称 呼

The Salutation

称呼写在日期或信内名址(如果有信内名址的话)下面,与日期或信内名址间隔一行,顶格开始写,每个单词的首字母都大写,后面可用逗号或冒号,用冒号比用逗号正式些。

称呼一般用 Dear Mr. (Ms.、Mrs.、Dr.、Miss、Professor 等)加上收信人的姓。如果收信人是亲友或特别熟悉的人,可用 Dear 加上对方的名称呼,这在社交书信中是相当常见的。

下面是几种常用的称呼礼仪：

1. 对与自己年龄相当的同学、朋友，通常只用其名称呼。如给一个叫 Flora Quain 的朋友去信，应该用 Dear Flora 称呼，一般不用 Dear Ms. Quain。

2. 对父母、叔叔、阿姨等近亲长辈，用亲情关系称呼，如 Dear Mother、Dear Grandfather、Dear Uncle 等。

3. 对兄弟、姐妹、表兄妹等，用名称呼，而不用 Dear Brother、Dear Sister、Dear Cousin 等称呼。如给一个叫 Davy Wang 的哥哥去信应该用 Dear Davy 称呼。

4. 写给一对夫妇的信，用 Dear Mr. and Mrs. 加丈夫的姓称呼。

5. 写给两个男性的信，用 Dear Mr. ... and Mr. ... 或 Dear Messrs. ... and ... 称呼。

6. 写给两个女性的信，用 Dear Ms. ... and Ms. ... 或 Dear Mmes. ... and ... 称呼。

1.3.2.5 正文

The Body

正文的段与段之间应间隔一行。书信的样式如果采用的是齐头型或综合型，每段开头顶格开始写；如果采用的是缩进型，每段开头应空 5 格开始写，也就是说，应与称呼 Dear Mr. 或 Dear Ms. 中的字母 M 对齐。

正文是信的主要部分，要做到意思准确、表述简洁、思路清晰、措词适度、布局合理，并且要符合各类社交书信相应的礼仪要求。

1.3.2.6 结尾礼词

The Complimentary Close

结尾礼词与正文间隔一行。书信的样式如果采用的是齐头型，结尾礼词应顶格开始写；如果采用的是缩进型或综合型，结尾礼词的落笔处最好与信纸右上方的日期开头对齐。结尾礼词的首字母大写，其他的全用小写，后面用逗号。

结尾礼词相当于口语中的 Goodbye 汉语中的“此致敬

礼“ 谨上 ”翻译时可以不译出。社交书信的结尾礼词有许多种，应根据情况选择使用。如果觉得没把握的话，那就用任何场合都适合的 Sincerely。下面是几种常用的结尾礼词的使用礼仪：

1. 写给长辈、地位比自己高或值得敬重的人的社交书信用 Respectfully、Respectfully yours、Very respectfully yours。

2. 写给市长、州长等官员的社交书信，用 Truly、Truly yours、Very truly yours 或 Respectfully、Respectfully yours、Very respectfully yours。

3. 写给一般关系的人的社交书信，用 Sincerely、Sincerely yours、Very sincerely yours。

4. 写给亲友的社交书信，用 Cordially、Cordially yours、Very cordially yours 或 Affectionately、Love、Best regards、Best wishes、Kindest regards、Warmest regards、Regards。

5. 写给值得感谢的人的社交书信，用 Gratefully、Devotedly、Affectionately 或 Sincerely。

1.3.2.7 署名

The Signature

亲笔书写的社交书信，在结尾礼词的下面写上自己的姓名即可。打印的社交书信，应在结尾礼词下面间隔两三行处打印写信人的姓名，然后在结尾礼词和打印的姓名之间所空的两三行处亲笔署名。如果收信人是亲友或特别熟悉的人，可以只写名而不写姓。

1.3.2.8 附件

The Attachment

社交书信如附有贺卡、请柬等 应予以注明。不论采用什么样式，这部分都应顶格写在署名下的间隔一行处，一般写上 Enclosure 或 Attachment 字样即可，也可注明附件名称。

1.3.2.9 附 言

The Postscript

如果在正文中漏写了某事或者需要提醒一下对方什么事情，可在信末写上 P. S. 或 PS 字样，把需要补写的内容写在后面。

1.3.3 书信的样式

Styles of Letters

社交书信与一般的书信一样，有各种各样的样式，但最常见的有三种：缩进型、齐头型和综合型。

1.3.3.1 缩进型

The Indented Style

缩进型社交书信，如范例 2.7 所示，是一种比较传统的书信样式，看起来较典雅。采用缩进型时，日期写在信纸的右上方，信内名址和称呼顶格写，每段的开头空 5 格 结尾礼词和署名写在右下方。

1.3.3.2 齐头型

The Blocked Style

齐头型社交书信，如范例 2.8 所示，是一种较具现代气息的书信样式。它的特点是：每个构成要素都顶格开始写，段落的开头也不必空格，这就极大地方便了编排时格式的处理。

1.3.3.3 综合型

The Modified Style

综合型社交书信，如范例 2.9 所示，是基于缩进型和齐头型改良而成的，看起来既典雅，用打字机或电脑处理起来也很方便。

采用综合型时，信头和日期写在信纸的右上方，信内名址、称呼和正文的每段开头都顶格写，结尾礼词和署名写在右下方。

1.4 网络交流

Internet Communication

信息时代互联网的出现把千家万户变成了社交终端。您只要拥有一台电脑、一条电话线和一个入网账号，就可以坐在家里和世界各地的人们开展社交活动。

1.4.1 电子邮件

E-mails

电子邮件以其快捷、简便、周到的特点受到所有网络用户的青睐。据悉，互联网每日传递电子邮件的总量已超过了传统书信的日传递数。电子邮件已成了社交信息的一种主要传递工具。我国的所有网络用户，在开立账号之时就拥有了一个电子信箱。如果您觉得网络服务商提供的信箱太小的话，可以向其他许多网站申请免费信箱，像新浪网（www.sina.com.cn）提供的电子信箱为 50 兆，中华网 www.china.com 提供的电子信箱为 8 兆。

通过我国网站发送的电子邮件，即使发件人全用英语，也过滤不了这些网站用中文进行的宣传，这是无可厚非的。但若收件人的电脑没有安装中文平台，电子邮件上的中文就呈现为乱码。假如您试试通过英文网站发送电子邮件的话，这种情况就会没有了。下面就以英文 Yahoo 提供的电子邮件服务为例，说说该怎样向英文网站申请信箱和怎样通过这些信箱收发电子邮件。

向英文 **Yahoo** 网申请免费信箱主要有如下步骤：

1. 在浏览器的地址栏键入 www.yahoo.com 进入英文 Yahoo 网的首页。
2. 找到 Mail 链接并点击 进入 Yahoo 的电子邮件主页。
3. 点击 Sign me up，开始申请免费信箱。
4. 填写申请表：
 - 1) Yahoo ID 处填写用户名。申请成功后，您所填写的